



P540

Prescriptions sur la conclusion du contrat et l'acceptation du demi-tarif PLUS

Édition 10.12.2023

Modifications valables à partir du 10 décembre 2023

Chiffre

Modifications

Nouvelle prescription

Table des matières

0	Remarques préliminaires	4
0.1	Introduction	4
0.2	Le demi-tarif PLUS.....	4
0.3	Glossaire.....	5
0.4	Champ d'application	6
0.5	Modification des prescriptions	6
1	Conclusion du contrat demi-tarif PLUS.....	7
1.1	Objet	7
1.2	Conditions de participation en tant que partenaire contractuel	7
1.3	Obligations du partenaire contractuel.....	7
1.4	Respect des conditions et obligations	8
2	Acceptation du demi-tarif PLUS comme moyen de paiement	8
2.1	Objet	8
2.2	Conditions de participation en tant que service d'acceptation	8
2.3	Étendue des prestations du demi-tarif PLUS.....	8
2.4	Obligations de participation et de fourniture du service d'acceptation	10
2.5	Respect des conditions et obligations	12
2.6	Communication / support	12
3	Annexes.....	13
3.1	Annexe – Processus	13
3.2	Annexe – Spécifications sur la connectivité.....	13
3.3	Annexe – Conventions d'exploitation	13
3.4	Annexe – Taxes et commissions.....	13
3.5	Annexe – Motifs de rétrofacturation.....	13
3.6	Annexe – Valeurs limites définies pour la prévention des fraudes	13

0 Remarques préliminaires

0.1 Introduction

- 0.1.1 Les présentes prescriptions règlent les conditions relatives à la conclusion du contrat et à l'acceptation du demi-tarif PLUS comme moyen de paiement.
- 0.1.2 Outre ces prescriptions, les prescriptions **P591 [Cyberprotection et sécurité des données]**, les **conditions d'utilisation de NOVA** et le **contrat d'utilisation du login SwissPass** sont contraignants quant à l'intégration du demi-tarif PLUS. Les **directives techniques du groupe d'utilisateurs de NOVA**, les **Tarifs 658 et 600.9** et la **Réglementation sur l'utilisation des données dans les TP (RUD)** s'appliquent par ailleurs.
- 0.1.3 Seules, les présentes prescriptions ne donnent aucun droit aux partenaires contractuels, aux services d'acceptation et aux acquéreurs d'intégrer le demi-tarif PLUS.
- 0.1.4 Si la forme masculine est utilisée (p. ex. «client» ou «voyageur»), elle comprend les personnes de tous les sexes sans discrimination aucune.

0.2 Le demi-tarif PLUS

- 0.2.1 Le demi-tarif PLUS est un moyen de paiement personnel pouvant être utilisé pour acheter des assortiments définis des transports publics¹. Le client conclut un contrat sur le demi-tarif PLUS de la taille souhaitée avec les entreprises de transport, représentées par les Chemins de fer fédéraux SA (CFF). Le contrat est conclu sur les canaux d'un partenaire contractuel. Sur la base du contrat, le client verse son apport (prix d'achat) et reçoit un bonus (bonification).
- 0.2.2 Le demi-tarif PLUS peut être employé pour acheter des cartes journalières et des billets unitaires personnels selon le Tarif 658. Les services d'acceptation sont les canaux de distribution numériques des entreprises de transport rattachés au demi-tarif PLUS.
- 0.2.3 Le login SwissPass est employé comme identifiant et protection d'accès au compte du côté du client. Les demandes générales de support relatives au compte (p. ex. compte bloqué par le client) sont traitées par le Contact Center CFF. Le client peut gérer lui-même son contrat sur [swisspass.ch](https://www.swisspass.ch).

¹ L'utilisation personnelle est réglée dans les tarifs. L'application de cette règle n'est actuellement pas garantie sur le plan technique.

0.3 Glossaire

Terme	Explication
acquéreur	L'acquéreur met à disposition l'infrastructure technique pour traiter les paiements du demi-tarif PLUS. Dans le cas présent, les CFF SA assument le mandat d'acquéreur.
émetteur	L'émetteur est responsable de la mise à disposition du demi-tarif PLUS, de l'ouverture du compte, de la surveillance des transactions et du décompte des paiements. Dans le cas présent, les CFF SA assument le mandat d'émetteur.
ET	entreprise(s) de transport suisse
partenaire contractuel du demi-tarif PLUS	Organe qui a conclu le contrat demi-tarif PLUS avec le client.
PSP	<i>Payment Service Provider</i> . La principale fonction d'un PSP consiste à mettre à disposition une infrastructure sûre pour le trafic de paiements en saisissant, traitant et transmettant les données de paiement du client.
service d'acceptation	Entreprise de transport qui accepte le demi-tarif PLUS comme moyen de paiement.
Souscription NOVA	Service de NOVA décrit dans le groupe d'utilisateurs de NOVA.
TP	transports publics
transaction initiée par le commerçant (<i>Merchant Initiated Transaction</i>)	Type de transaction de paiement dans laquelle un intermédiaire déclenche une transaction de paiement au nom du client. Il s'agit d'une action effectuée par le commerçant sans intervention directe du client.
2FA	L'authentification à deux facteurs désigne l'attestation de l'identité d'un utilisateur au moyen d'une combinaison de deux composants différents et indépendants. Dans le contexte du demi-tarif PLUS, seule la méthode définie par le demi-tarif PLUS doit être employée.

0.4 Champ d'application

- 0.4.1 Le chapitre 0 des présentes prescriptions vaut pour les **partenaires contractuels** et **services d'acceptation** du demi-tarif PLUS comme moyen de paiement.
- 0.4.2 Le chapitre 1 des présentes prescriptions vaut pour les **partenaires contractuels** de contrats demi-tarif PLUS.
- 0.4.3 Le chapitre 2 des présentes prescriptions vaut pour les **services d'acceptation** du demi-tarif PLUS comme moyen de paiement.

0.5 Modification des prescriptions

- 0.5.1 Les modifications influençant l'exploitation doivent être approuvées par la commission compétente (KoV). Le mandataire CFF est responsable des demandes de modification. Les partenaires contractuels et les services d'acceptation ayant intégré le demi-tarif PLUS ont six mois pour appliquer les modifications.
- 0.5.2 Les petites modifications n'influençant pas l'exploitation et les adaptations des annexes peuvent être effectuées unilatéralement par le mandataire. Les partenaires contractuels et les services d'acceptation ayant intégré le demi-tarif PLUS ont six mois pour appliquer les modifications.
Exception: les modifications de l'annexe 3.4 doivent être approuvées par la commission compétente (KoV).
- 0.5.3 Les modifications concernant la sécurité doivent être effectuées immédiatement par le mandataire et approuvées par la commission compétente (KoV) à la prochaine occasion. Les partenaires contractuels et les services d'acceptation ayant intégré le demi-tarif PLUS conviennent avec l'acquéreur d'un délai proportionnel au risque pour appliquer les modifications.

1 Conclusion du contrat demi-tarif PLUS

1.1 Objet

1.1.1 Pour utiliser le demi-tarif PLUS, le client doit conclure un contrat avec les entreprises de transport, représentées par les CFF. La conclusion du contrat a lieu avec un partenaire contractuel.

1.2 Conditions de participation en tant que partenaire contractuel

1.2.1 Le partenaire contractuel doit remplir les conditions suivantes:

- être rattaché à la plateforme NOVA et remplir les conditions d'utilisation de NOVA;
- avoir un contrat d'utilisation du login SwissPass et avoir procédé à son intégration;
- avoir intégré la vérification de l'identité (ID check);
- satisfaire les P591;
- satisfaire les présentes prescriptions [chapitre 1].

1.3 Obligations du partenaire contractuel

1.3.1 Le partenaire contractuel s'engage à:

- proposer la conclusion du contrat demi-tarif PLUS aux canaux desservis via CASA et/ou sur les canaux en ligne. La structure du contrat est mise à disposition par Souscription NOVA et passe par les interfaces techniques correspondantes;
- vérifier si l'identité de l'utilisateur a été contrôlée et s'il possède un numéro de téléphone portable vérifié. Un contrat ne peut être conclu que si ces deux conditions sont remplies;
- ne pas autoriser l'adaptation des données du client sur ses propres canaux en ligne (en ligne, seul le client peut modifier ses données via swisspass.ch);
- offrir la possibilité au client de payer le contrat via ses canaux de paiement;
- assumer seul tous les coûts d'intermédiation et de paiement (toutes les charges) induits;
- ne rien verser au client pour les billets qui ont été payés avec le demi-tarif PLUS;
- ne rien verser au client du fait du contrat (exception: annulation du contrat le même jour via CASA);
- approuver le débit du versement du contrat par l'acquéreur via la compensation des soldes;
- proposer la possibilité de résiliation selon le Tarif 685.

1.4 Respect des conditions et obligations

- 1.4.1 Le respect des conditions (voir chapitre 1.2) et des obligations (voir chapitre 1.3) est vérifié par la gouvernance des TP dans le cadre de l'homologation et peut faire l'objet d'un contrôle en tout temps, sans préavis. Les processus et contenus de l'homologation sont publiés dans le groupe d'utilisateurs de NOVA. L'acquéreur refuse ou met fin à la participation du partenaire contractuel si les conditions ou les obligations ne sont pas satisfaites (p. ex. en cas d'indications incomplètes ou erronées ou si les exigences ne sont pas ou pas entièrement remplies).

2 Acceptation du demi-tarif PLUS comme moyen de paiement

2.1 Objet

- 2.1.1 Le demi-tarif PLUS est un moyen de paiement personnel pour acheter des cartes journalières et des billets unitaires personnels selon un assortiment prédéfini dans le Tarif 658. Il peut être utilisé uniquement sur les **canaux de distribution numériques** (webshops et applications, billetterie automatique comprise) des services d'acceptation.

2.2 Conditions de participation en tant que service d'acceptation

- 2.2.1 Pour accepter le demi-tarif PLUS comme moyen de paiement sur les canaux numériques, le service d'acceptation doit remplir les conditions suivantes:
- être rattaché à la plateforme NOVA et remplir les conditions d'utilisation de NOVA;
 - avoir un contrat d'utilisation du login SwissPass et avoir procédé à son intégration;
 - exploiter ses propres canaux de distribution numériques;
 - satisfaire les P591;
 - avoir un contrat avec les PSP. Les PSP définis sont indiqués dans le groupe d'utilisateurs NOVA;
 - satisfaire les présentes prescriptions [chapitre 2];
 - respecter le Tarif 658.

2.3 Étendue des prestations du demi-tarif PLUS

- 2.3.1 Autorisation de transaction et traitement
- 2.3.1.1 L'acquéreur accepte les demandes de transaction du service d'acceptation, qui lui parviennent par le PSP. L'acquéreur examine ces demandes et, dans un cas positif, octroie l'autorisation de couverture pour la transaction. Sur la base de cette autorisation, le service d'acceptation peut imputer la transaction demandée au demi-tarif PLUS.

2.3.2 Dérangement du demi-tarif PLUS

2.3.2.1 Le demi-tarif PLUS peut ne pas être à la disposition du client, notamment dans les cas suivants:

- erreur technique du service d'acceptation
- erreur technique du PSP
- erreur technique du backend du demi-tarif PLUS (p. ex. NOVA, login SwissPass, SAP)

2.3.2.2 Les prétentions du client en cas de non-disponibilité du demi-tarif PLUS sont réglées dans le Tarif 658.

2.3.3 Prévention des fraudes

2.3.3.1 L'acquéreur veille à une gestion actuelle et appropriée des fraudes et à leur surveillance dans son domaine d'influence direct. Il s'assure que les transactions sont vérifiées par un système interne de prévention des fraudes.

2.3.4 Rétrofacturations («recrédits»)

2.3.4.1 Le client est habilité à refuser une transaction si les conditions (selon annexe 3.5) nécessaires pour ouvrir une procédure de rétrofacturation, en particulier la présence d'un motif correspondant, sont remplies.

2.3.4.2 À l'ouverture d'une procédure de rétrofacturation, l'acquéreur demande au client de lui faire parvenir tous les justificatifs et documents justifiant sa demande. Si cela est nécessaire afin de clarifier la procédure, l'acquéreur peut exiger d'autres justificatifs du client ou du service d'acceptation, afin de refuser la demande le cas échéant.

2.3.4.3 L'acquéreur examine le cas, l'approuve ou le refuse et en informe le service d'acceptation et le client. La responsabilité des coûts de refacturation est définie au chapitre 2.4.5.

2.3.5 Décompte de transaction

2.3.5.1 Les données de décompte sont mises à disposition par l'acquéreur via le reporting TP. À partir de sa réception, le service d'acceptation a trente jours pour contester, par écrit, une bonification auprès de l'acquéreur. Passé ce délai, la bonification et toutes les indications qu'elle comprend est considérée correcte, complète et approuvée sans réserve.

2.3.6 Traitement des bonifications

2.3.6.1 L'acquéreur garantit au service d'acceptation la comptabilisation de bonifications sur le demi-tarif PLUS en cas de remboursement selon le Tarif 600.9 d'un billet payé avec le demi-tarif PLUS.

2.3.6.2 Si le service d'acceptation procède à une bonification, l'acquéreur est habilité à débiter le service d'acceptation.

- 2.3.7 Versement au service d'acceptation
- 2.3.7.1 L'acquéreur garantit au service d'acceptation le versement de toutes les transactions de moyen de paiement soumises dans les règles via le système de paiement du service d'acceptation.
- 2.3.7.2 Les débits et crédits du service d'acceptation dus à l'utilisation du demi-tarif PLUS sont effectués nets deux fois par semaine. Les versements sont réglés après déductions des éventuelles commissions.

2.4 Obligations de participation et de fourniture du service d'acceptation

2.4.1 Obligations générales

2.4.1.1 Dans le cadre de l'acceptation, le service d'acceptation s'engage dans tous les cas à :

- ne pas prêter, ni favoriser le demi-tarif PLUS face à d'autres moyens de paiement, en particulier à ne pas exiger de supplément pour le paiement avec le demi-tarif PLUS, ni à octroyer de rabais au client s'il renonce à payer avec le demi-tarif PLUS au profit d'autres moyens de paiement;
- ne pas accepter de combinaisons avec d'autres modèles incitant à consommer davantage, ni de rabais liés à la consommation (p. ex. modèles de rétrocommission) sur l'assortiment admis;
- ne pas verser d'argent liquide, ni à octroyer de prêts contre imputation du moyen de paiement;
- ne pas traiter de transactions manuellement.

2.4.1.2 Tout service d'acceptation et tout canal de celui-ci acceptant le demi-tarif PLUS doit être annoncé à l'acquéreur.

2.4.2 Intégration du demi-tarif PLUS comme moyen de paiement

2.4.2.1 Le service d'acceptation s'engage à procéder à l'intégration du demi-tarif PLUS comme moyen de paiement au moyen du PSP défini. Les conditions contractuelles (aussi bien commerciales que techniques) valant entre le PSP défini et le service d'acceptation sont l'affaire de ce dernier. Les coûts du PSP pour le traitement des transactions sont à la charge du service d'acceptation.

2.4.2.2 Le service d'acceptation porte la responsabilité d'intégrer correctement le demi-tarif PLUS sur ses canaux et de respecter les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles pertinentes selon les spécifications relatives à la connectivité.

2.4.3 Restrictions de l'assortiment

2.4.3.1 Le service d'acceptation s'engage à n'effectuer que des transactions liées aux prestations de l'assortiment prédéfini du demi-tarif PLUS selon le Tarif 658.

2.4.3.2 Le service d'acceptation peut ne pas accepter le demi-tarif PLUS

- pour les transactions relatives à des marchandises et/ou des prestations ne répondant pas aux dispositions d'assortiment ou proposées/fournies par un tiers;
- en dehors de la vente à distance (sur des canaux non numériques).

- 2.4.4 Prévention des fraudes
- 2.4.4.1 Le service d'acceptation s'engage à protéger les données du demi-tarif PLUS comme moyen de paiement contre la perte, l'accès inautorisé et la manipulation. À intervalles réguliers, en particulier lors de la mise en service, il forme son personnel à utiliser correctement l'infrastructure. Il lui indique également les mesures à prendre pour éviter les abus et la tromperie.
- 2.4.4.2 Dans le cas d'un vol des données du moyen de paiement, ou de soupçon d'un tel cas, le service d'acceptation informe immédiatement l'acquéreur afin que ce dernier puisse prendre des mesures en conséquence.
- 2.4.4.3 Le service d'acceptation s'engage à mettre en place le login SwissPass à des fins d'authentification. Afin de minimiser le risque de contestation des transactions, l'activation et le dépôt du moyen de paiement au service d'acceptation ne sont possibles qu'avec l'authentification à deux facteurs (2FA). Certains paiements peuvent d'ailleurs requérir une autorisation 2FA pour être validés. Cette requête 2FA est déclenchée par l'acquéreur et ne peut pas être gérée par le service d'acceptation.
- 2.4.4.4 À titre exceptionnel (billetterie à tarification ultérieure), le service d'acceptation est autorisé à procéder à des transactions initiées par le commerçant, lesquelles ont toujours lieu sans 2FA, sauf le dépôt du demi-tarif PLUS (2FA obligatoire). Cela entraîne toutefois un risque plus élevé de rétrofacturation des bonifications pour le service d'acceptation.
- 2.4.4.5 Le service d'acceptation est seul responsable de la mise en œuvre ordinaire de toutes les exigences relatives au demi-tarif PLUS et de la prévention des fraudes, jusqu'à l'interface entre le PSP et l'acquéreur. Il est également responsable de la mise en œuvre et du respect de toutes les prescriptions relatives à la sécurité et à la prévention des fraudes.
- 2.4.4.6 Si le nombre de fraudes dépasse les valeurs définies, l'acquéreur veille à ce que des mesures de prévention soient prises. Il s'engage à informer au plus vite le service d'acceptation pour qu'il prenne des mesures. Le service d'acceptation s'engage à s'impliquer et à appliquer les instructions de l'acquéreur pour réduire les fraudes. Si le service d'acceptation subit des dommages du fait d'une utilisation frauduleuse du moyen de paiement située en dehors des risques admissibles contractuellement, il est exclu de toute responsabilité vis-à-vis de l'acquéreur.
- 2.4.4.7 Si la rétrofacturation due à une fraude dépasse les valeurs définies selon l'annexe 3.5.2, le service d'acceptation présente des mesures. Si ces valeurs sont atteintes pendant trois mois consécutifs, l'acquéreur examine les mesures de prévention des fraudes proposées par le service d'acceptation. Si les mesures s'avèrent insuffisantes et n'entraînent aucune amélioration, l'acquéreur n'assume aucune responsabilité vis-à-vis d'éventuelles rétrofacturations, de sorte que les coûts y relatifs demeurent à la charge du service d'acceptation.

2.4.5 Clarification de rétrofacturations

- 2.4.5.1 Le service d'acceptation s'engage à participer à la clarification des demandes de rétrofacturation et à mettre les justifications pertinents à la disposition de l'acquéreur. La responsabilité de toutes les transactions incombe à l'acquéreur, sauf pour les transactions initiées par le commerçant, si le service d'acceptation a participé à prévenir les fraudes et à clarifier la rétrofacturation. Pour les transactions initiées par le commerçant, seul le service d'acceptation est responsable en cas de rétrofacturations justifiées. Voir aussi le chapitre 2.3.4.

2.4.6 Traitement de bonifications

- 2.4.6.1 Le service d'acceptation s'engage à traiter le remboursement de billets payés avec le demi-tarif PLUS uniquement par une bonification dudit demi-tarif PLUS. Il n'est pas habilité à traiter un remboursement d'une autre manière (p. ex. en liquide ou par versement). Les remboursements sont réglés dans le Tarif 600.9.

2.4.7 Justificatifs de transaction

- 2.4.7.1 Le service d'acceptation s'engage à mettre à disposition du client un justificatif de paiement pour tout débit ou crédit du demi-tarif PLUS. Ce justificatif indiquera au moins:
- le moyen de paiement demi-tarif PLUS
 - le canal de la transaction
 - le montant débité/crédité
 - la date et l'heure de la transaction
 - l'identifiant unique (ID) de la transaction
 - l'identifiant unique (ID) du terminal du PSP
 - le compteur de séquence de la transaction
 - le code d'autorisation («AcquirerAuthorizationCode»)

- 2.4.7.2 Le traitement manuel de transactions n'est pas permis au service d'acceptation.

- 2.4.7.3 Le service d'acceptation s'engage à ne pas modifier ou corriger de données sur un justificatif. Si une correction est nécessaire, on émettra un nouveau justificatif.

2.5 Respect des conditions et obligations

- 2.5.1 Le respect des conditions (voir chapitre 2.2) et des obligations (voir chapitre 2.4) est vérifié par la gouvernance des TP dans le cadre de l'homologation et peut faire l'objet d'un contrôle en tout temps, sans préavis. Les processus et contenus de l'homologation sont publiés dans le groupe d'utilisateurs de NOVA. L'acquéreur refuse ou met fin à la participation du service d'acceptation si les conditions ou les obligations ne sont pas satisfaites (p. ex. en cas d'indications incomplètes ou erronées ou si les exigences ne sont pas ou pas entièrement remplies).

- 2.5.2 Si le non-respect des obligations entraîne des charges supplémentaires importantes pour l'acquéreur, celui-ci se réserve le droit de facturer les coûts induits au service d'acceptation concerné.

2.6 Communication / support

- 2.6.1 Les interlocuteurs et données de contact figurent dans le groupe d'utilisateurs de NOVA.

3 Annexes

3.1 Annexe – Processus

3.1.1 Les processus essentiels sont décrits dans le détail dans le groupe d'utilisateurs de NOVA.

3.2 Annexe – Spécifications sur la connectivité

3.2.1 Les spécifications sur la connectivité sont décrites dans le groupe d'utilisateurs de NOVA.

3.3 Annexe – Conventions d'exploitation

3.3.1 Les questions techniques et opérationnelles au service clients sont réglées par les conditions d'utilisation de NOVA et les contenus du groupe d'utilisateurs de NOVA. En cas de dérangements du système ou de restrictions importantes du moyen de paiement, aucune transaction ne peut être traitée avec le demi-tarif PLUS comme moyen de paiement. Il faut utiliser un autre moyen de paiement.

3.4 Annexe – Taxes et commissions

3.4.1 Le financement est réglé dans les P512. Aucune autre commission n'est actuellement prélevée. Si aucune disposition contraire n'a été conclue entre le service d'acceptation et l'acquéreur, les commissions et taxes sont rediscutées au plus tôt après douze mois.

3.4.2 Les intermédiaires de contrats demi-tarif PLUS touchent une commission selon le modèle d'indemnisation du Service direct national pour les prestations de conseil et de service.

3.5 Annexe – Motifs de rétrofacturation

3.5.1 Il y a plusieurs motifs de rétrofacturation lors de l'utilisation du demi-tarif PLUS:

- Un montant erroné a été débité au client (ou débité à double p. ex.).
- L'achat a été effectué avec des informations volées et porte préjudice à un client demi-tarif PLUS.
- Le service d'acceptation a commis une erreur dans la gestion des commandes (p. ex. mauvaise destination).

Cette liste n'est pas exhaustive et peut être complétée unilatéralement par l'acquéreur dans l'intérêt du demi-tarif PLUS.

3.5.2 En ce qui concerne les rétrofacturations liées au versement d'un contrat demi-tarif PLUS, les conventions bilatérales entre le partenaire contractuel et le prestataire de paiement concerné s'appliquent.

3.6 Annexe – Valeurs limites définies pour la prévention des fraudes

Taux maximal de rétrofacturation: 1 % des chiffres d'affaires par mois sur le canal du service d'acceptation.