

Questions/réponses

Carte journalière dégriffée Commune

État: juin 2024

Cette liste des questions fréquentes est régulièrement complétée et mise à la disposition de toutes les villes et communes sur cff.ch/commune.

Inscription/désistement	
Chaque commune/ville doit-elle renouveler chaque année son inscription à la vente de cartes journalières dégriffées Commune?	On s'inscrit une seule fois. Il n'est pas nécessaire de renouveler l'inscription chaque année.
Une commune/ville peut-elle s'inscrire à tout moment?	Oui, l'inscription est possible tout le temps. Les logins seront attribués dans les quatre semaines suivant l'inscription.
Que doit faire une commune/ville pour cesser de vendre la carte journalière dégriffée Commune?	Dès qu'une commune/ville décide de ne plus proposer la carte journalière dégriffée Commune, elle peut résilier par formulaire à la fin de n'importe quel mois, avec un délai de préavis de trois mois. Le formulaire de résiliation se trouve dans le Shop cartes journalières dégriffées.
Les communes/villes doivent-elles respecter une durée minimale de vente des cartes journalières dégriffées Commune et atteindre un chiffre d'affaires minimal?	Non, il n'y a ni durée minimale ni chiffre d'affaires minimal.
Les petites communes aux horaires d'ouverture du guichet limités ont-elles besoin d'une autorisation des CFF pour vendre des cartes journalières dégriffées Commune?	Non. Les petites communes ne doivent obtenir une autorisation que pour sous-traiter la vente à un prestataire tiers.. (Voir question/réponse suivante)

Points de vente de tiers	
<p>Que doit faire une commune/ville qui remplit les conditions prévues dans le concept pour sous-traiter la vente de la carte journalière dégriffée Commune à un prestataire tiers? Et que signifie exactement que la commune/ville reste le «partenaire contractuel»?</p>	<p>La commune doit indiquer le point de vente de tiers lors de l'inscription et sera par la suite contactée par les CFF. Les inscriptions ne peuvent pas être faites par les points de vente tiers.</p> <p>IMPORTANT: la commune reste le partenaire contractuel des CFF. Elle est toujours responsable du respect des CG et en répond pour le point de vente de tiers. Les villes de plus de 50 000 habitantes et habitants font exception à la règle.</p> <p>Concernant la commission de vente, l'important est de savoir si le partenaire contractuel, c'est-à-dire la commune ou la ville, est redevable ou exonéré de la TVA, et non le prestataire tiers. Si la commune/ville est redevable de la TVA (chiffre d'affaires d'au moins 100 000 francs de prestations imposables fournies à des clientes et clients autres que des collectivités publiques), la commission de vente est créditée avec la TVA, et la commune/ville doit payer l'impôt sur cette commission. Si la commune/ville est exonérée de TVA, la commission de vente est créditée sans TVA.</p> <p>Les factures sont normalement adressées à la commune/ville, pas au point de vente de tiers. Cependant, il est possible de faire envoyer les factures à l'adresse électronique du point de vente de tiers, en libellant l'adresse comptable ainsi: Magasin XY sur mandat de la commune Y Nom de rue 99 XXXX Nom du village</p>
Processus de vente	
<p>Quelles sont les données nécessaires pour établir une carte journalière dégriffée Commune?</p>	<p>Les données suivantes sont nécessaires pour établir une carte journalière dégriffée Commune:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prénom, nom et date de naissance de la personne qui voyage • abonnement demi-tarif (oui/non) • date de voyage souhaitée • classe souhaitée
<p>Comment les clientes et clients peuvent-ils acheter une carte journalière dégriffée Commune?</p>	<p>La carte journalière dégriffée Commune est en vente aux guichets de toutes les communes et villes participantes.</p> <p>Chaque commune/ville est toutefois libre d'accepter des commandes par téléphone ou par courriel. Notez les risques suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au moment de l'achat, les cartes journalières dégriffées Commune peuvent être épuisées pour la date de voyage et le niveau de prix souhaités, ou uniquement disponibles à un prix plus élevé. • Les clients et clientes ne paient pas les cartes journalières dégriffées Commune. Pour limiter ce risque, les communes et les villes peuvent annuler la validité d'une carte journalière dégriffée Commune dans le Shop cartes journalières dégriffées jusqu'à sept jours après son émission (mais au plus tard un jour avant la date de voyage souhaitée). Le code QR de la carte journalière dégriffée Commune est invalidé. Passé ce délai, les cartes journalières dégriffées Commune sont considérées comme vendues et sont facturées aux communes/villes.

Quels sont les moyens de paiement acceptés?	Comme pour la carte journalière Commune, chaque commune/ville décide des moyens de paiement qu'elle accepte.
Y a-t-il un formulaire de commande de cartes journalières dégriffées Commune pour les clientes et les clients?	Non, il n'existe pas de formulaire puisque chaque commune/ville est précisément libre de prendre les commandes comme elle le souhaite.
Les communes/villes ont-elles le droit de réserver la vente à leurs habitantes et habitants, ou à une région en particulier?	<p>La vente de la carte journalière dégriffée Commune n'est pas limitée aux habitantes et habitants de la commune/ville concernée. La vérification du lieu de résidence, qui était nécessaire jusqu'à présent, est supprimée. Toutes les communes/villes ainsi que leurs habitantes et habitants ont les mêmes droits et possibilités d'acquiescer des cartes journalières dégriffées Commune.</p> <p>Si une commune/ville souhaite néanmoins limiter la vente de la carte journalière dégriffée Commune à ses habitantes et habitants, il lui appartient de communiquer et de mettre en place cette restriction.</p> <p>La liste de toutes les communes et villes participantes est à la disposition des clientes et clients finaux sur cartejournaliere-commune.ch. Chaque commune/ville est libre d'y figurer ou non. La procédure est décrite dans un manuel disponible dans le Shop cartes journalières dégriffées.</p>
Pourquoi n'est-il pas possible de réserver des cartes journalières dégriffées ou de les acheter directement en ligne?	<p>En réponse au feed-back de nombreuses communes et villes, une solution à 100% en ligne a été sciemment écartée afin de satisfaire aussi les besoins des personnes moins à l'aise avec les outils numériques.</p> <p>Sachant que toutes les communes/villes accèdent au même contingent, et que les personnes moins à l'aise avec le numérique doivent bénéficier des mêmes possibilités de se procurer une carte journalière dégriffée Commune, la vente en ligne et la possibilité de réserver n'ont pas été retenues.</p>
Lors de la vente, comment contrôler que la cliente ou le client possède un abonnement demi-tarif?	La commune/ville n'est pas tenue de vérifier que l'acheteuse/l'acheteur possède effectivement un abonnement demi-tarif. Elle peut croire les clientes et clients sur parole. Le personnel d'accompagnement se chargera de contrôler les abonnements dans les transports publics.
Groupes de clients/réductions	
Peut-on vendre des cartes journalières dégriffées Commune pour des enfants et des chiens?	<p>Il n'est pas possible de vendre des cartes journalières dégriffées Commune pour des enfants et des chiens.</p> <p>Les titres de transport de l'assortiment standard reviennent moins cher pour les enfants et les chiens. Une carte journalière Enfant coûte 19 francs en 2^e classe et 33 francs en 1^{re} classe.</p> <p>La carte journalière chien est à 25 francs. Elle permet d'emmenner son chien en voyage dans la même classe.</p> <p>Inviter les clientes et clients à utiliser les canaux de vente des transports publics (points de vente desservis, distributeurs, webshop ou appli mobile).</p>
Y a-t-il des réductions supplémentaires pour les seniors et les étudiantes et étudiants, par exemple?	Non, la seule différence de prix se fait entre les personnes qui ont un abonnement demi-tarif et celles qui n'en ont pas.

Les communes/villes ont-elles le droit de vendre la carte journalière dégriffée Commune moins cher à certaines personnes (p. ex. bénéficiaires de l'aide sociale)?	Les communes/villes sont libres d'accorder des réductions sur la carte journalière dégriffée Commune à certains habitants et habitantes. Les CFF leur factureront cependant les cartes journalières dégriffées Commune au plein tarif. C'est donc à la commune/ville d'assumer la réduction octroyée.
Est-il possible d'acheter la carte journalière dégriffée Commune avec le demi-tarif PLUS?	Non. Il n'est pas possible d'acheter la carte journalière dégriffée Commune avec le demi-tarif PLUS.
Frais	
Les communes/villes peuvent-elles facturer des frais de dossier aux clientes et clients (p. ex. pour l'impression de la carte journalière dégriffée Commune)?	<p>Les communes/villes ne sont pas autorisées à facturer des prix plus élevés (ni des frais de dossier).</p> <p>Les prix des cartes journalières dégriffées Commune disponibles sont indiqués sur cartejournaliere-commune.ch (activation à venir). En effet, les clientes et clients ne comprendraient pas pourquoi ils doivent payer la carte plus cher dans certaines communes/villes.</p> <p>Contrairement à la tarification de carte journalière Commune proposée jusqu'à présent, les prix pour la clientèle finale sont donc fixes. Les communes ne prennent plus de risque financier et sont indemnisées par les commissions de vente.</p>
Les communes/villes sont-elles autorisées à exiger des frais de remboursement?	Voir sous Remboursements «Dans quels cas une commune/ville peut-elle accorder un remboursement?»
Indicateur de disponibilité (www.spartageskarte-gemeinde.ch)	
Les prix affichés sur cartejournaliere-commune.ch sont-ils toujours garantis?	Le nombre de cartes encore disponibles est actualisé plusieurs fois par jour. Il peut néanmoins arriver que le contingent pour le jour de voyage demandé ou au prix souhaité ait été épuisé et ne soit plus disponible depuis la dernière mise à jour. Il y aura un avertissement à ce sujet sur le site web.

Remboursements

Dans quels cas une commune/ville doit-elle/peut-elle accorder un remboursement?

Après la vente, les communes/villes peuvent rembourser les cartes journalières dégriffées Commune et rendre leur argent aux clientes et clients sans demander de motif dans un délai de sept jours (mais au plus tard un jour avant le voyage). Cette possibilité vise en premier lieu à éviter aux communes et aux villes de devoir supporter les coûts liés aux cartes journalières dégriffées Commune qui ont été émises, mais n'ont pas été payées par les clientes et clients. (Voir sous Processus de vente «Comment les clientes et clients peuvent-ils acheter une carte journalière dégriffée Commune?»)

Les communes et les villes sont tenues de rembourser les cartes journalières dégriffées Commune aux clientes et clients uniquement dans les cas exceptionnels suivants:

- cartes journalières dégriffées Commune identiques achetées à plusieurs reprises (exemple: deux personnes prévoyant de voyager ensemble achètent chacune de leur côté les deux cartes journalières dégriffées Commune à la même date de voyage.)
- carte journalière dégriffée Commune achetée pour un groupe de clientes et clients erroné (p. ex. demi-tarif au lieu du prix entier)
- incapacité de voyager (maladie, accident) de la cliente ou du client sur présentation d'un certificat d'incapacité de voyager
- décès de la cliente ou du client
- remboursement si la cliente ou le client achète ensuite un abonnement personnel. Dans ce cas, la franchise est supprimée (exemple: un client achète en janvier une carte journalière dégriffée Commune pour le 1^{er} mai. En avril, un changement de lieu de travail le conduit à acheter l'AG, si bien qu'il n'a plus besoin de sa carte journalière dégriffée Commune.)

Les communes et les villes sont libres d'accorder d'autres remboursements dans un délai de sept jours (mais au plus tard un jour avant le voyage).

Dans ce type de cas, les communes et les villes sont également libres de fixer une franchise de 10 francs par demande de remboursement (pouvant porter sur plusieurs cartes journalières dégriffées Commune).

La procédure est décrite dans un manuel disponible dans le Shop cartes journalières dégriffées.-

<p>Dans quels cas une demande de remboursement doit-elle être envoyée au Contact Center de Brigue?</p> <p>Comment se passe le remboursement dans ce cas?</p>	<p>À partir du jour du voyage et jusqu'à sept jours après l'achat d'une carte journalière dégriffée, comme pour les autres offres dégriffées du Service direct national, les remboursements ne sont possibles que dans les cas exceptionnels mentionnés dans la réponse ci-dessus, moyennant une franchise de dix francs, par le Business Travel Service Center (le remboursement est versé à la commune à l'occasion de la facture suivante):</p> <p>Les clientes et clients doivent demander le remboursement au point de vente auprès duquel ils ont acheté la carte journalière dégriffée Commune. Celui-ci soumet la demande de remboursement via le formulaire en ligne de la boutique en ligne de la carte journalière dégriffée au Business Travel Service Center avec les documents nécessaires (p. ex. certificat d'incapacité de voyager). Si le remboursement est accepté, le montant correspondant est porté au crédit de la commune/ville sur la prochaine facture. Le point de vente rembourse enfin la cliente ou le client en retenant la franchise.</p> <p>Le processus de vente et de service après-vente est précisément décrit dans un manuel disponible dans le Shop cartes journalières dégriffées.</p>
<p>Pour quelles cartes journalières dégriffées Commune des remboursements peuvent-ils être obtenus?</p>	<p>Une commune peut rembourser uniquement les cartes journalières dégriffées Commune qu'elle a elle-même émises.</p>
<p>Contact</p>	
<p>À qui les communes et les villes peuvent-elles adresser leurs questions en lien avec la carte journalière dégriffée Commune</p>	<p>Les collaboratrices et collaborateurs du Business Travel Service Center se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h30, au numéro 0848 030 030</p>