

## Conditions générales de vente (CGV)

Pour l'achat et l'utilisation de l'application FAIRTIQ et de billets électroniques. Les CGV suivantes s'appliquent à tous les billets électroniques commandés via l'application FAIRTIQ (« l'application »).

### TABLE DES MATIÈRES

<b>DISPOSITIONS APPLICABLES</b>	1
<b>APPLICATION FAIRTIQ</b>	2
A. Fonction et téléchargement de l'application	2
B. Utilisation de l'application	2
C. Licence	2
D. Résiliation	3
E. Responsabilité	3
<b>BILLETS ÉLECTRONIQUES</b>	3
A. Gamme de billets électroniques	3
B. Pas de transmissibilité des billets électroniques	3
C. Conditions d'achat de billets électroniques	4
D. Garantie des conditions techniques	4
E. Moyen de paiement et facturation du service	4
F. Validité du billet électronique	5
G. Contrôle du billet électronique	6
H. Taxe à charge des voyageurs sans titre de transport	7
I. Aucune modification, aucun échange, aucun droit de révocation	7
J. Remboursement en cas de réclamations du client	7
K. Calcul du prix et Best Price	7
L. Enregistrement de l'abonnement	7
<b>PROMOTIONS ET ACTIONS</b>	8
<b>DONNÉES PERSONNELLES</b>	8
A Utilisation des données personnelles	8
B Stockage des données en dehors de la Suisse ou de l'Union Européenne	9
<b>MODIFICATIONS DES TARIFS ET DES CGV</b>	10
<b>DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE</b>	10
<b>L'ARBITRAGE DES CONSOMMATEURS ET GARANTIE DES DROITS DES PASSAGERS</b>	10
<b>QUESTIONS ET ASSISTANCE, SERVICE CLIENTS FAIRTIQ</b>	10
<b>CLAUSE DE DIVISIBILITÉ</b>	10
<b>NOTE SUR L'OBLIGATION DE FOURNIR DES INFORMATIONS SUR LA POSSIBILITÉ DE DÉTECTER ET DE CORRIGER LES ERREURS DE SAISIE</b>	10
<b>ACCESSIBILITÉ ET TÉLÉCHARGEMENT DES CGV</b>	10

## I. DISPOSITIONS APPLICABLES

L'application permet d'acheter des billets électroniques auprès des associations tarifaires, des sociétés de transport, des communautés tarifaires et des réseaux partenaires (ci-après désigné comme les entreprises partenaires) et de réaliser des trajets entre communautés selon le chapitre III BILLETS ÉLECTRONIQUES A. Gamme des billets électroniques. L'application assiste le(s) client(s) lors de l'achat de billets électroniques ; FAIRTIQ n'agit pas en tant que vendeur. Le contrat de transport est signé directement entre les entreprises de transport / les communautés tarifaires partenaires ("partenaires") de FAIRTIQ (voir [https://fairtiq.com/docs/fairtiq-gtc\\_customer-contract-partners.pdf](https://fairtiq.com/docs/fairtiq-gtc_customer-contract-partners.pdf)) et le(s) client(s).

Les présentes CGV prévoient les dispositions régissant les relations entre les utilisateurs de l'application, ou les titulaires de billets électroniques (« le client »), et la société Fairtiq AG (« FAIRTIQ »), ou les partenaires. Les dispositions tarifaires des relations respectives s'appliquent pour le transport des personnes, de chiens ou de vélos possédant des billets électroniques achetés via l'application. Pour les liaisons de transport situées sur le territoire de plusieurs communautés, dans ce qu'on appelle les zones de chevauchement, les dispositions tarifaires de la communauté partenaire, les conditions de transport et les conditions générales choisies par le client lui-même ou de nos partenaires sont respectivement applicables. Ils peuvent être consultés auprès des sociétés de transport et dans des cas individuels sous le lien suivant (disponible uniquement dans la langue nationale de l'entreprise de transport) :

[https://fairtiq.com/docs/fairtiq-gtc\\_partner-conditions.pdf](https://fairtiq.com/docs/fairtiq-gtc_partner-conditions.pdf)

## II. APPLICATION FAIRTIQ

### A. Fonction et téléchargement de l'application

L'application permet l'achat de billets électroniques via une procédure de check-in à activer par le client avant de monter à bord du moyen de transport ou avant d'entrer dans la zone où le billet est requis et une procédure de check-out après être descendu de ce moyen de transport ou après avoir quitté la zone où le billet est requis. L'itinéraire du client est enregistré et l'application calcule le prix du transport correspondant après le check-out. L'application peut être téléchargée gratuitement sur les plateformes Google Play et Apple App Store. L'utilisation de l'application est soumise aux présentes conditions. Les conditions d'utilisation de l'app store utilisées restent valables.

### B. Utilisation de l'application

Pour utiliser l'application correctement, le client doit la télécharger avant le premier achat de billets électroniques, l'installer sur son téléphone portable et procéder à l'inscription en indiquant les informations suivantes : Numéro de téléphone portable valide ; moyen de paiement valide (voir chapitre III E. Moyens de paiement) ; détails sur le tarif choisi (par exemple, 1re/2nde classe, rabais éventuels) ; données personnelles : Prénom et nom, date de naissance (s'applique également aux autres voyageurs), adresse électronique pour l'envoi de la preuve d'achat (obligatoire / facultative selon la zone d'utilisation), coordonnées des abonnements de zone, abonnements hebdomadaires, mensuels ou annuels personnalisés (ci-après dénommés "abonnement de zone") ou droits de réduction (voir chapitre III L.).

Les informations concernant le client sont enregistrées par FAIRTIQ. Les informations collectées sont uniquement mises à disposition de tiers dans le cadre de l'utilisation ou du développement de l'application. Ces tiers sont notamment des partenaires contractuels de FAIRTIQ responsables du développement, de l'exploitation et de la mise à jour de l'application, ainsi que des prestataires du service de paiement et des partenaires. FAIRTIQ respecte la législation applicable en matière de protection des données (voir point VI). Vous trouverez des détails à ce sujet dans la politique de confidentialité.

Pour des raisons de sécurité, les données relatives aux moyens de paiement ne sont pas enregistrées sur le téléphone du client, mais uniquement chez le prestataire contractuel de FAIRTIQ qui s'occupe du service de paiement. Si le moyen de paiement est bloqué, il ne sera plus possible d'acheter un billet électronique avec le moyen de paiement correspondant via l'application.

Il n'existe aucun droit à l'utilisation de l'application.

### C. Licence

Tous les droits sur l'application à l'encontre du client reviennent à FAIRTIQ.

Lors de l'enregistrement, FAIRTIQ accorde au client une licence d'utilisation de l'application pour un usage conforme aux destinations réalisées, selon les fonctions qu'elle propose. Il est interdit de



procéder à des copies, d'accorder des sous-licences ou de transmettre de quelque manière des droits sur l'application à des tiers. Ni le contenu de l'application, ni le matériel sur lequel elle repose, ni une partie ou un élément de son contenu peuvent être modifiés, dénaturés, adaptés, fractionnés ou corrigés.

#### **D. Résiliation**

FAIRTIQ est habilitée à mettre fin à tout moment au contrat de licence conclu avec le client et à retirer son application du marché. FAIRTIQ se réserve notamment le droit de bloquer l'utilisation de FAIRTIQ aux clients n'ayant pas un usage conforme de l'application.

#### **E. Responsabilité**

FAIRTIQ ou les communautés partenaires ont à tout moment le droit de modifier les informations contenues dans l'application.

L'utilisation de l'application s'effectue exclusivement aux risques des clients. Les clients doivent notamment s'assurer personnellement que leur téléphone portable soit protégé contre tout accès non autorisé.

Toute responsabilité de FAIRTIQ ou des partenaires concernant le contenu, la fonctionnalité et l'utilisation de l'application, y compris la responsabilité concernant les programmes malveillants (malwares), est exclue dans les limites prévues par la loi.

Si l'utilisation de l'application ou l'achat d'un billet électronique n'est pas possible pour des raisons techniques, le cas échéant FAIRTIQ ou les partenaires déclinent toute responsabilité pour les préjudices qui en résultent. Le défaut de fonctionnement de l'application n'autorise en aucun cas les clients à voyager sans billet valable.

### **III. BILLETS ÉLECTRONIQUES**

#### **A. Gamme de billets électroniques**

##### **1. Billets électroniques disponibles**

L'application peut être utilisée pour l'achat de billets du réseau de partenaires et, selon le domaine d'utilisation, également de billets pour des trajets inter-réseaux sous forme de billets électroniques conformément au domaine d'utilisation spécifié sur <https://fairtiq.com/fr-ch/>. Les billets pour des voyages en dehors de cette zone d'utilisation ne peuvent pas être achetés avec l'application ; un billet valide doit être acheté d'une autre manière avant le début de ces voyages. Pour plus de détails sur les billets disponibles, veuillez consulter le site <https://fairtiq.com/fr-ch/>.

Tous les billets électroniques sont valables à partir de l'activation du check-in. Il n'est pas possible d'acheter d'avance des billets.

##### **2. Billets électroniques pour d'autres passagers, les chiens et les vélos**

FAIRTIQ se réserve le droit de permettre aux clients d'acheter des billets électroniques pour les chiens ou les vélos ou pour plus d'un passager par voyage (« compagnon de voyage ») et par appareil mobile en utilisant l'application. Il n'y a aucun droit à cette fonction ou au fait que FAIRTIQ facture la combinaison de billets la moins chère lors de l'achat de plusieurs billets.

Le client est tenu de veiller à ce que ses compagnons de voyage respectent les conditions tarifaires et les présentes CGV. Avant d'acheter des billets électroniques pour des compagnons de voyage, il doit s'assurer que ceux-ci ont été correctement enregistrés dans l'application, qu'ils ont été informés du traitement de leurs données personnelles et des informations correspondantes sur la protection des données dans le cadre de l'utilisation de l'application, et que l'achat des billets correspondants est autorisé conformément aux dispositions tarifaires.

En principe, le même trajet est facturé pour le client et les compagnons de voyage. Le check-in et le check-out s'appliquent simultanément au client et à tous les compagnons de voyage. Toute interruption prématurée ou ultérieure du voyage par les compagnons de voyage, mais pas par le client, ne peut être prise en compte dans le calcul et la facturation du voyage et du prix.

#### **B. Pas de transmissibilité des billets électroniques**

Les billets électroniques sont personnels et ne peuvent pas être transmis ou transférés à un autre téléphone portable. Les clients ne sont pas autorisés à mettre leur téléphone portable à disposition d'autres personnes pour voyager avec les billets électroniques, à l'exception des compagnons de voyage.



### **C. Conditions d'achat de billets électroniques**

Pour pouvoir acheter des billets électroniques, le client doit remplir les conditions suivantes :

- (1) Il doit posséder un moyen de paiement valable (voir III E. Moyen de paiement).
- (2) Il doit avoir téléchargé l'application, l'avoir installée sur son téléphone portable et avoir complété l'enregistrement.
- (3) Il doit disposer d'un téléphone portable en état de marche avec le système d'exploitation Android (Google), sans "Rooting" ou iOS (Apple) sans Jailbreak, ainsi que d'une carte SIM activée et opérationnelle, qui garantit la réception de données mobiles lors de l'accès à un réseau de téléphonie mobile. La version minimale du système d'exploitation requise pour le fonctionnement de l'application est affichée dans le compte FAIRTIQ dans l'App Store d'Apple (pour les iPhones) ou dans le Google Play Store (pour les téléphones mobiles Android) ou peut être trouvée dans le centre d'aide FAIRTIQ ([support.fairtiq.com](http://support.fairtiq.com)) Le client doit par ailleurs avoir activé les services de géolocalisation (précision optimale) de son téléphone portable à partir de la procédure de check-in et au moins jusqu'à la procédure de check-out. FAIRTIQ, les communautés partenaires ou les entreprises partenaires n'assument aucune responsabilité pour les coûts de télécommunication éventuellement générés par l'utilisation de l'application.
- (4) Il doit autoriser l'application à accéder aux données issues des capteurs de mouvements intégrés à l'appareil ainsi qu'à l'envoi de notifications par l'application.
- (5) Si le client souhaite recevoir un reçu relatif au voyage effectué après l'utilisation de l'application, il doit saisir une adresse e-mail valide. Selon le domaine d'utilisation, ceci peut être obligatoire
- (6) FAIRTIQ doit avoir la possibilité de débiter les voyages effectués encore impayés par le mode de paiement indiqué par le client. Si FAIRTIQ ne peut pas débiter des voyages effectués, son utilisation est bloquée. Le blocage peut uniquement être levé en débitant les voyages effectués par le moyen de paiement. En cas de suspension, l'obligation du client de payer les frais des voyages passés qui n'ont pas encore été payés demeure.
- (7) FAIRTIQ se réserve le droit d'exclure le client de son utilisation en particulier en cas de soupçon d'abus. Ceci peut se faire sans avis préalable, mais le client en est informé a posteriori.
- (8) Un compagnon de voyage, lorsqu'il utilise la fonction d'achat de billets multiples, doit s'assurer que le détenteur du téléphone mobile sur lequel les billets électroniques sont disponibles remplit toutes les conditions requises pour l'achat de billets électroniques.
- (9) Si le client ne respecte pas les présentes CGV, il perd le droit d'utiliser l'application.

### **D. Garantie des conditions techniques**

Le client est seul responsable de la capacité de son téléphone portable, de la garantie du paramétrage technique et du bon fonctionnement de son appareil (y compris l'accès au réseau et à l'alimentation électrique).

Le client doit s'assurer d'une connexion de données en état de fonctionnement, de l'activation des services de géolocalisation pendant les procédures de check-in et check-out, ainsi que pendant tout le voyage, et de garantir un chargement suffisant de la batterie pour toute la durée du voyage. L'activation du mode d'économie d'énergie n'est pas autorisée car cela peut influencer négativement la précision de l'emplacement. Les procédures de check-in et de check-out ne sont pas possibles sans connexion de données. Si la procédure de check-in n'est pas possible en raison de l'absence de connexion ou pour d'autres raisons techniques, le client doit acheter un billet via un autre canal de vente.

### **E. Moyen de paiement et facturation du service**

Le client doit s'assurer que les moyens de paiement qu'il utilise ont une limite ou une couverture suffisante pour couvrir ses achats et que ceux-ci ne sont pas bloqués. Selon le domaine d'utilisation, différents moyens de paiement sont valables. Si le client a déposé plusieurs moyens de paiement, FAIRTIQ a le droit de compenser les achats par un moyen de paiement secondaire, à condition que les achats ne puissent être compensés par le moyen de paiement principal.

FAIRTIQ se réserve le droit d'exclure les clients de l'utilisation de moyens de paiement individuels. Vous trouverez plus de détails sur <https://support.fairtiq.com/hc/fr> > *Moyen de paiement non accepté*

Le client est redevable au FAIRTIQ des frais de voyage engagés pour les compagnons de voyage.

Le règlement de la prestation ainsi que les remboursements en cas de calcul erroné du voyage et du prix sur les moyens de paiement du client ont lieu à intervalles irréguliers, plusieurs prestations et remboursements étant en règle générale réglées ou remboursées par paquet. Cela peut se produire



dans un délai allant jusqu'à 30 jours après la réception du service ou de la notification et la reconnaissance des voyages facturés à tort.

## F. Validité du billet électronique

### 1. Tarif

Sous réserve de dispositions dérogatoires dans les présentes CGV, les conditions des communautés partenaires, respectivement du Service Direct Suisse, sont appliquées pour les titres de transport achetés via l'application.

### 2. Conditions spéciales pour les billets électroniques

Les billets électroniques contiennent des informations sur la communauté tarifaire, l'arrêt de départ, la validité du billet (date et heure), la date et l'heure d'achat et la catégorie tarifaire.

Il n'est pas possible d'acheter des billets électroniques valables à un horaire ou à une date ultérieurs. Le billet électronique est valable à partir de la procédure de check-in. La validité du titre de transport prend fin avec la procédure de check-out. La prolongation de la durée de validité du titre de transport après la clôture de la procédure de check-out n'est pas possible. Cependant, dans le cas de plusieurs voyages le même jour, le prix optimal pour tous les trajets dans une communauté tarifaire est respectivement déterminé. Cela ne s'applique pas à l'achat de plusieurs billets en même temps (voir **K. Best Price**).

Le prix du billet acheté via l'application est calculé sur la base des données de check-in et de check-out, des données de localisation collectées et des règles tarifaires en vigueur.

Les médias d'informations (par exemple les distributeurs de billets, les sites Internet des entreprises de transport ou des communautés partenaires) sont disponibles pour consulter le prix avant ou pendant le voyage. Si le voyage n'est pas conforme aux données interrogées, des différences de prix sont possibles.

### 3. Check-in et check-out

L'application fonctionne selon le principe du check-in et du check-out. La collecte des données de voyage commence à l'ouverture de l'application. En activant la commande correspondante dans l'application (procédure de check-in), la localisation est marquée, les billets deviennent valables et un contrat est conclu. L'acceptation du contrat par FAIRTIQ AG est implicite par la mise à disposition du ticket sous forme de code-barres dans l'application. Après avoir désactivé la commande dans l'application (procédure de check-out), celle-ci calcule le trajet parcouru et le prix correspondant, en ordonnant le débit du montant correspondant au moyen de paiement enregistré. Pour la localisation, l'application utilise les capteurs intégrés dans les téléphones portables et le logiciel installé. Afin que celui-ci fonctionne correctement, le client s'engage lors de l'utilisation de l'application à activer ou autoriser sur son téléphone portable la fonction de géolocalisation avec le degré de précision maximum (services de géolocalisation (GPS) et Wi-Fi activés), quand le téléphone portable demande l'autorisation adéquate au démarrage de l'application. Cette fonction doit rester active tant que la procédure de check-out n'est pas terminée.

La validité du billet commence à partir du check-in et prend fin avec l'initiation de la procédure de check-out. La fin du voyage doit être confirmée par la procédure de check-out. Si, pour des raisons techniques, la connexion téléphonique est interrompue ou l'application ne fonctionne plus (par exemple batterie vide, blocage du système) pendant le trajet (après la procédure de check-in), une procédure de check-out automatique est lancée après 15 minutes et le billet n'est plus valable. Si pendant ces 15 minutes, le téléphone portable est remis en état de marche (par exemple suite au redémarrage du système), le billet reste valable jusqu'à l'exécution de la procédure de check-out par le client. La désactivation des services de suivi et l'activation du mode de vol ne sont pas autorisées et entraîneront un processus de contrôle automatique immédiat.

L'enregistrement des données de l'activité et de localisation se termine 5 minutes après la procédure de check-out. La temporisation lors de l'enregistrement des données de l'activité et de localisation sert à l'amélioration continue du message de check-out et donc à l'optimisation des prestations fournies au client par FAIRTIQ. Les données de localisation collectées après la procédure de check-out sont exploitées par FAIRTIQ uniquement sous forme anonyme. Les services de géolocalisation du téléphone portable activés lors de l'enregistrement ne doivent en aucun cas être modifiés entre le check-in et le check-out.

Le client exécutera la procédure de check-in via l'application sur son téléphone portable juste avant de monter dans le moyen de transport ou d'entrer dans la zone où le billet est obligatoire à l'arrêt ou à la gare. Il doit s'assurer que la classe (1ère ou 2ème) et le tarif (tarif plein ou tarif réduit) correspondent aux paramètres configurés dans l'application. Les procédures de check-in exécutées après la montée du client dans le véhicule ne sont pas valables. Dans ce cas, le billet électronique correspondant est également invalide et les clients sont considérés comme des voyageurs sans titre de transport valable.



Pour la procédure de check-in, un délai supplémentaire pour la procédure d'achat doit être pris en compte si la performance du réseau est faible (par exemple EDGE, E, GPRS).

La réussite de la procédure de check-in et donc la validité du titre de transport sont confirmées par l'application sur l'écran du téléphone portable.

Si la procédure de check-in n'est pas possible pour des raisons techniques, un message correspondant est affiché sur l'écran du téléphone portable. Dans ce cas, le client doit acheter un billet valable par un autre canal de vente, sinon il est considéré comme voyageur sans titre de transport valable.

Immédiatement après la fin du trajet, après la descente du moyen de transport, ou après avoir quitté la zone où le billet est obligatoire, le(s) client(s) doivent lancer la procédure de check-out à l'arrêt ou à la gare. La validité du billet prend fin avec la procédure de check-out. Si le client doit emprunter une correspondance pour continuer son voyage, aucun check-out n'est nécessaire lors du changement, à condition que les deux trajets soient parcourus dans la même communauté partenaire ou entre des communautés tarifaires entre lesquelles des trajets intercommunautaires sont possibles. La procédure de check-out est seulement nécessaire après la fin de l'ensemble du voyage à l'intérieur de la communauté partenaire. Le client est lui-même responsable du lancement en temps voulu de la procédure de check-out. FAIRTIQ, les communautés partenaires ou d'autres autorités responsables n'assument aucune responsabilité pour les coûts occasionnés par le client qui n'a pas effectué la procédure de check-out à temps.

Si, au moyen des capteurs intégrés dans le téléphone portable, l'application détermine que le client a vraisemblablement terminé son voyage, mais que le client n'a pas encore lancé la procédure de check-out, l'application le signale par un message sur le téléphone portable et informe le client qu'il a probablement oublié la procédure de check-out. L'affichage de l'alerte est cependant soumis à la condition que le client autorise les notifications sur son téléphone portable. La procédure de check-out reste de la responsabilité du client. Si le message d'alerte concernant le check-out s'affiche au mauvais moment ou ne s'affiche pas, cela n'a aucune conséquence sur la responsabilité du client de lancer la procédure de check-out en temps voulu.

Si pour des raisons techniques, la procédure de check-out n'a pas pu être lancée à la fin du voyage, le client doit immédiatement s'adresser au service clients FAIRTIQ en indiquant le parcours, le lieu et l'heure de la fin du voyage et le numéro du voyage (si disponible). Ceci s'applique également aux éventuelles réclamations.

#### 4. Smart Stop

La fonction "Smart Stop" permet à l'application de faire le check-out automatiquement lorsque certaines conditions sont remplies. Si cette fonction est activée, le client reçoit une notification sur son smartphone lorsque que l'application détecte la fin du trajet en transport public. En cliquant sur la notification, une minuterie s'affiche dans l'application. Elle indique ainsi le temps restant jusqu'à l'interruption du trajet (check-out). Dans le cas où le client souhaite effectuer d'autres trajets en transport public, il est possible d'interrompre manuellement ce minuteur en cliquant sur le bouton correspondant dans l'app FAIRTIQ. Dans ce cas, le trajet sur FAIRTIQ continue. Si la minuterie n'est pas interrompue manuellement, le check-out est automatiquement effectué à l'expiration du temps prévu. La validité du billet expire à ce moment. La condition préalable à l'utilisation de Smart Stop est que le client autorise les notifications sur le smartphone et qu'il y ait une connexion internet (via données cellulaires).

**LE PROCESSUS DE CHECK-OUT RELÈVE CEPENDANT DE LA TÂCHE DU CLIENT. CE DERNIER EST RESPONSABLE DE L'INTERRUPTION DE LA MINUTERIE EN TEMPS VOULU ET DONC DE LA VALIDITÉ DU BILLET SI LE VOYAGE EN TRANSPORT PUBLIC N'EST PAS TERMINÉ, AU CAS OÙ LE CLIENT AURAIT ACTIVÉ LE SMART STOP.**

### **G. Contrôle du billet électronique**

#### 1. Enregistrement du billet électronique

Tous les billets électroniques sont enregistrés par FAIRTIQ de manière électronique et centralisée. Le client reçoit une copie électronique du billet sur son téléphone portable.

Le client n'est pas autorisé à effacer la copie électronique du billet avant la fin du trajet. Par ailleurs, il ne peut pas la transmettre ou la transférer sur un autre téléphone portable.

#### 2. Contrôle

Le client doit présenter le téléphone portable au personnel de contrôle et, à la demande de celui-ci, afficher tous les éléments de contrôle (via l'icône Ticket) et tous les niveaux d'affichage (par exemple l'affichage détaillé). Le personnel de contrôle est habilité à procéder à des contrôles répétés durant un même voyage.



Toute autorisation de voyager à tarif réduit doit être présentée avec le téléphone portable le cas échéant. À la demande du personnel de contrôle, le téléphone portable doit lui être remis aux fins du contrôle. Le personnel de contrôle est autorisé à utiliser le téléphone portable pour effectuer un contrôle d'usage. Le client doit se conformer aux instructions du personnel de contrôle.

Afin de simplifier le contrôle, FAIRTIQ conseille le paramétrage de valeurs standard pour le style d'écriture, les polices et la taille des caractères. Pour tout paramétrage différent, en cas d'illisible totale ou partielle du billet électronique, le client en assume toute la responsabilité.

Si le client n'est pas en mesure de présenter le billet électronique sur tous les niveaux d'affichage et avec tous les éléments de contrôle, ou si un billet électronique ne peut pas être contrôlé à cause d'un défaut d'actualisation ou de fonctionnement du téléphone portable, ou à cause d'un écran illisible ou de paramétrages de polices illisibles, le client sera traité comme un voyageur sans titre de transport valable. Les billets électroniques ne peuvent pas être présentés à postérieur.

#### **H. Taxe à charge des voyageurs sans titre de transport**

Si le client ne peut ou ne veut pas présenter un billet électronique valable ou contrôlable, quel que soit le motif, il est considéré comme voyageur sans titre de transport valide. La personne voyageant sans titre de transport valable doit payer une taxe conforme aux dispositions tarifaires applicables de la communauté partenaire, respectivement du Service Direct, concernés.

#### **I. Aucune modification, aucun échange, aucun droit de révocation**

Les billets électroniques achetés via l'application ne peuvent être ni modifiés, ni échangés. Les billets électroniques achetés avec via l'application sont exclus du droit de retrait.

#### **J. Remboursement en cas de réclamations du client**

Si le client constate après le voyage qu'un tarif erroné lui a été facturé par l'application, il doit le signaler au service clients à l'aide du formulaire de contact disponible dans l'application, dans un délai de 12 mois à partir de la date du voyage, mais au plus tard à la date de désactivation de FAIRTIQ dans la région concernée. Si le service clients FAIRTIQ constate qu'un tarif erroné a été facturé au client sans faute de sa part et à tort, la différence par rapport au prix juste lui est restituée. FAIRTIQ, la communauté partenaire ou l'entreprise partenaire concernée ne sont pas tenues de rembourser tout ou partie du prix du billet si le client ne lance pas la procédure de check-out ou ne la lance pas en temps voulu.

#### **K. Calcul du prix et Best Price**

FAIRTIQ combine les billets individuels facturés pour les voyages en combinaisons de billets plus favorables, dans la mesure où cela est possible conformément à la réglementation tarifaire applicable au voyage. Ceci ne s'applique qu'à la condition que le Client exécute la demande pour toutes les périodes en question avec le même numéro de téléphone mobile enregistré et les mêmes données personnelles. FAIRTIQ ne garantit pas que la combinaison de billets la moins chère possible sera toujours facturée.

L'optimisation des prix entre les moyens de paiement n'a pas lieu si plusieurs moyens de paiement sont déposés.

La procédure d'optimisation des prix se trouve sur <https://support.fairtiq.com/hc/fr> > *Optimisation du prix*

#### **L. Enregistrement de l'abonnement**

Si le client possède un abonnement personnel de zones ou d'une semaine/mois/année ou de saison valable (ci-après "abonnement de zone"), il a la possibilité d'enregistrer dans l'application les zones ci-après « zones enregistrées » pour lesquelles cet abonnement est valide (ci-après "dépôt"). Dans ce cas, si le client commence son voyage avec l'application à un arrêt se situant dans l'une de ces zones et le termine à un arrêt en dehors de celles-ci, la zone enregistrée ne lui sera pas facturée. Cela s'applique dans la mesure où cela est possible en termes de tarif. FAIRTIQ ne peut garantir que tous les abonnements de zone disponibles pourront être déposés.

De même, s'il commence son trajet dans une zone n'étant pas couverte par son abonnement et le poursuit dans une zone enregistrée, cette dernière ne lui sera pas facturée. Dans les deux cas, un billet de raccordement lui sera facturé pour son trajet en dehors des zones enregistrées. FAIRTIQ ne peut garantir que tous les abonnements disponibles peuvent être enregistrés.

L'abonnement de zone couvrant les zones enregistrées doit être présenté à chaque contrôle. Il est de la responsabilité du client de s'assurer avant chaque trajet qu'il a son abonnement de zone avec lui, et que ledit abonnement de zone est valable et couvre les zones enregistrées.



Les zones enregistrées sont spécifiées sur le billet électronique. En cas de contrôle des titres de transport, il sera vérifié que le client possède bien un abonnement de zone valable pour les zones en question. Dans le cas où des zones pour lesquelles le client ne possède pas d'abonnement valable auraient été enregistrées, le client sera considéré comme un voyageur sans titre de transport valable ou comme un voyageur avec un titre de transport en partie valable.

#### **IV. PROMOTIONS ET ACTIONS**

Les promotions et les actions sont limitées dans le temps et dans l'espace et peuvent être soumises à des conditions spécifiques. Le client n'a aucun droit de bénéficier des actions ou promotions liées aux produits et services de FAIRTIQ.

#### **V. DONNÉES PERSONNELLES**

##### **A Utilisation des données personnelles**

Les données personnelles sont traitées conformément

- à la loi fédérale suisse sur la protection des données (« LPD »), y compris l'ordonnance relative à la LPD, dans la mesure où FAIRTIQ fournit des services au client en Suisse,
- au Règlement général de l'UE sur la protection des données 2016/679 (« RGPD »), y compris les lois applicables sur la protection des données des États-membres de l'UE, dans la mesure où des services sont fournis au client au sein de l'Union européenne, et
- aux autres lois applicables en matière de protection des données si le client obtient des services en dehors de l'Union européenne ou de la Suisse.

Dans le cadre du « Service après-vente » et de la clarification et de la lutte contre les fraudes, les entreprises et associations de transport en partenariat avec FAIRTIQ (ci-après dénommées « entreprises partenaires ») sont des responsables indépendants. Dans des cas exceptionnels, une responsabilité conjointe s'applique, ce qui est indiqué en conséquence dans l'application.

FAIRTIQ ne saisit et ne traite que les données en rapport avec l'application et l'achat de billets électroniques. Les données personnelles que le client transmet à FAIRTIQ via l'application sont traitées par FAIRTIQ aux fins suivantes

- Pour la mise à disposition des applications concernant les billets électroniques, notamment l'achat et la gestion de billets électroniques, l'identification et le paiement des trajets déterminants, y compris les bons d'achat destinés aux clients (FAIRTIQ Bonus), aux fins du service clientèle (Help Desk) et des fonctions qui soutiennent le processus de check-out. Par ailleurs, les données sont également traitées aux fins de la lutte contre les fraudes (prévention et identification des trajets obtenus illégalement).
- Afin que la station de départ puisse être correctement saisie, les données de localisation sont collectées lorsque l'application est activée en premier plan sur l'appareil mobile (c'est-à-dire lorsque l'application est ouverte et affichée à l'écran). Ces données sont stockées dans des fichiers journaux temporaires. La désactivation différée de la saisie des données d'activité et de localisation a pour objet l'amélioration continue des fonctionnalités de d'arrêt du trajet (check-out) l'alerte de sortie et de la fonction « Smart Stop » et de ce fait l'optimisation des prestations de service fournies au client par FAIRTIQ.
- Pour l'obtention de trajets gratuits, à savoir la génération d'un code individuel pour un trajet gratuit offert à un nouveau client.
- Pour le développement de l'application. FAIRTIQ utilise notamment les données de localisation et d'activité saisies par l'application sous une forme non anonymisée pendant 12 mois, afin de développer l'application.
- Pour la communication avec le client.
- Dans le cadre de procédures judiciaires

Si le client soumet une demande de service clientèle à un partenaire FAIRTIQ, les données de base du client, les données de voyage, les données de facturation et les détails des autres voyageurs ainsi que le smartphone seront transmis au partenaire FAIRTIQ respectif afin de répondre à la demande conformément aux informations sur la protection des données.





## B Stockage des données en dehors de la Suisse ou de l'Union Européenne

LE CLIENT RECONNAÎT QUE LES DONNÉES PERSONNELLES SUIVANTES PEUVENT ÊTRE STOCKÉES ET TRAITÉES SUR DES SERVEURS EN DEHORS DE L'UNION EUROPÉENNE OU UN PAYS POUR LEQUEL IL EXISTE UNE DÉCISION D'ADÉQUATION DE LA COMMISSION EUROPÉENNE.

- NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ENREGISTRÉ, POUR L'ENVOI AUTOMATIQUE DE SMS PAR TWILIO, WEWORK C/O TWILIO, STRESEMANNSTRASSE 123, 10963 BERLIN MITTE, DEUTSCHLAND (ENVOI DU CODE D'ENREGISTREMENT). LE TRANSFERT DE DONNÉES REPOSE SUR LES GARANTIES SUIVANTES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES : CLAUSES CONTRACTUELLES TYPES DE L'UE, RÈGLES D'ENTREPRISE CONTRAIGNANTES, ÉVALUATION AU CAS PAR CAS. LIEU DE TRAITEMENT : USA.
- LES INFORMATIONS ENVOYÉES VIA LE FORMULAIRE DE CONTACT DANS L'APPLICATION OU SUR WWW.FAIRTIQ.COM LORSQUE LE CLIENT CONTACTE FAIRTIQ. FAIRTIQ UTILISE ZENDESK, NEUE SCHÖNHAUSER STR. 3-5, 10178 BERLIN, DEUTSCHLAND POUR TRAITER LES DEMANDES DE CONTACT. LE TRANSFERT DE DONNÉES REPOSE SUR LES GARANTIES SUIVANTES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES : CLAUSES CONTRACTUELLES TYPES DE L'UE, RÈGLES D'ENTREPRISE CONTRAIGNANTES, ÉVALUATION AU CAS PAR CAS. LIEU DE TRAITEMENT : USA. LES DONNÉES SUIVANTES SONT COLLECTÉES :
  - NUMÉRO DE TÉLÉPHONE
  - ADRESSE ÉLECTRONIQUE
  - NUMÉRO DE CLIENT
  - NUMÉRO D'IDENTIFICATION DU VOYAGE
  - TEXTE DU MESSAGE
  - DATE ET HEURE DU MESSAGE
- FIREBASE REMOTE CONFIG (FRC) EST UTILISÉ POUR APPORTER DES MODIFICATIONS AUX CONFIGURATIONS DES PARAMÈTRES DES APPLICATIONS SANS AVOIR À EFFECTUER UN RETÉLÉCHARGEMENT ET UNE RÉINSTALLATION COMPLÈTEMENT CHAQUE FOIS QU'UN CHANGEMENT EST EFFECTUÉ. CETTE FONCTION EST UTILISÉE POUR CORRIGER LES ERREURS DE CONTENU OU POUR METTRE À JOUR LE CONTENU. FIREBASE DYNAMIC LINKS UTILISE LES DONNÉES DES APPAREILS IOS POUR OUVRIR LES APPLICATIONS NOUVELLEMENT INSTALLÉES SUR UNE PAGE SPÉCIFIQUE OU DANS UN CONTEXTE PARTICULIER. DYNAMIC LINKS NE STOCKE LES DONNÉES DU DISPOSITIF QUE TEMPORAIREMENT, AFIN DE FOURNIR LE SERVICE. LES DONNÉES SUIVANTES SONT TRAITÉES DANS LE CADRE DE L'UTILISATION DE FRC ET FDL :
  - VERSION DE L'APPLICATION
  - DÉFINITION DE LA LANGUE DU SYSTÈME D'EXPLOITATION
  - VERSION DU SYSTÈME D'EXPLOITATION
  - FUSEAU HORAIRE

LA BASE JURIDIQUE DE FIREBASE REMOTE CONFIG EST L'ART. 6 PARA. 1 LET. B DSGVO. LES DONNÉES SUSMENTIONNÉES PEUVENT ÉGALEMENT ÊTRE TRAITÉES SUR OU VIA LES SERVEURS DE GOOGLE (AUX USA). FAIRTIQ A CONCLU UN ACCORD DE TRAITEMENT DES COMMANDES AVEC GOOGLE CONCERNANT LES DONNÉES PERSONNELLES QUI PEUVENT ÊTRE TRAITÉES DANS CE CONTEXTE. PLUS D'INFORMATIONS À CE SUJET DISPONIBLE SUR LE SITE  
[HTTPS://FIREBASE.GOOGLE.COM/DOCS/REMOTE-CONFIG/CONFIG-ANALYTICS /](https://firebase.google.com/docs/remote-config/config-analytics/)  
[HTTPS://FIREBASE.GOOGLE.COM/DOCS/DYNAMIC-LINKS](https://firebase.google.com/docs/dynamic-links/)

SI FAIRTIQ TRANSFÈRE DES DONNÉES VERS UN PAYS SANS PROTECTION JURIDIQUE ADÉQUATE DES DONNÉES, FAIRTIQ UTILISERA, COMME LE PRÉVOIT LA LOI, DES CONTRATS APPROPRIÉS (NOTAMMENT SUR LA BASE DES CLAUSES CONTRACTUELLES DITES STANDARD DE LA COMMISSION EUROPÉENNE) ET DES GARANTIES APPROPRIÉES OU ADAPTÉES (DISPONIBLE VIA APP.PRIVACY@FAIRTIQ.COM) OU / ET S'APPUIERA SUR LES EXCEPTIONS LÉGALES DE CONSENTEMENT, D'EXÉCUTION DU CONTRAT, D'ÉTABLISSEMENT, D'EXERCICE OU D'EXÉCUTION DES DROITS, D'INTÉRÊT PUBLIC PRÉPONDERANT, DE DONNÉES PERSONNELLES PUBLIÉES OU PARCE QUE CELA EST NÉCESSAIRE POUR PROTÉGER L'INTÉGRITÉ DES PERSONNES CONCERNÉES.



## **VI. MODIFICATIONS DES TARIFS ET DES CGV**

FAIRTIQ peut à tout moment modifier les informations contenues dans l'application.

FAIRTIQ peut à tout moment modifier les présentes CGV. La modification des tarifs et des conditions de transport dépend de la réglementation des communautés partenaires, respectivement du Service Direct. Tout changement des CGV prend effet lorsque le client les accepte dans le cadre d'une mise à jour de l'application ou sous une autre forme. Si le client n'accepte pas la modification des CGV, il perd le droit d'utiliser l'application.

Les modifications des conditions de transport et des tarifs sont également valables sans l'accord du client, dans la mesure où celles-ci constituent des dispositions réglementaires qui relèvent de la compétence des communautés partenaires ou du Service Direct.

## **VII. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Le droit suisse est applicable aux contrats entre FAIRTIQ et les clients. L'application des conventions internationales, notamment de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 (CVIM) est exclue. Les dispositions légales relatives à la restriction du choix de la loi applicable et à l'applicabilité des dispositions impératives, notamment de l'État dans lequel le client a sa résidence habituelle en tant que consommateur ne sont pas affectées.

En cas de divergence entre la version allemande et la version française des présentes conditions générales, et le cas échéant la version allemande prévaut.

Berne est la seule juridiction compétente pour tout litige opposant FAIRTIQ et le client.

## **VIII. L'ARBITRAGE DES CONSOMMATEURS ET GARANTIE DES DROITS DES PASSAGERS**

FAIRTIQ n'est ni disposé ni obligé de participer à une procédure de règlement des litiges devant une commission d'arbitrage des consommateurs

La garantie des droits des passagers relève de la responsabilité exclusive de l'entreprise de transport qui fournit le service de transport.

## **IX. QUESTIONS ET ASSISTANCE, SERVICE CLIENTS FAIRTIQ**

Pour toute question en lien avec l'application, veuillez-vous adresser aux points de contact mentionnés sur <https://fairtiq.com/fr-ch/> ou au service clients indiqué, ou utilisez le formulaire de contact de l'application ou envoyez un courriel à [feedback@fairtiq.com](mailto:feedback@fairtiq.com).

## **X. CLAUSE DE DIVISIBILITÉ**

Si une ou plusieurs dispositions de la présente version sont ou deviennent juridiquement invalides, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions. La disposition invalide doit être remplacée dès que possible par une autre disposition qui se rapproche le plus possible du contenu économique de la disposition invalide.

## **XI. NOTE SUR L'OBLIGATION DE FOURNIR DES INFORMATIONS SUR LA POSSIBILITÉ DE DÉTECTER ET DE CORRIGER LES ERREURS DE SAISIE**

Les erreurs de saisie dans l'application peuvent être corrigées indépendamment avant l'achat en utilisant les éléments de menu respectifs de l'application. En appuyant sur le bouton "Check-in", vous avez effectué un achat ferme ; les erreurs de saisie ne peuvent pas être corrigées par la suite.

## **XII. ACCESSIBILITÉ ET TÉLÉCHARGEMENT DES CGV**

La version en vigueur des CGV peut être consultée et imprimée sur : <https://fairtiq.com/fr-ch/politique/cgv>



**FAIRTIQ SA**

Aarberggasse 29

3011 Berne

Suisse

CEO: Dr. Gian-Mattia Schucan

UID: CHE-370.720.489

[feedback@fairtiq.com](mailto:feedback@fairtiq.com)

