

Conditions générales de vente (CGV)

relatives à l'utilisation de l'application FAIRTIQ (ci-après "l'application") et à l'achat des billets électroniques

Table des matières

I. Dispositions applicables	2
II. Application FAIRTIQ	2
A. Fonctions et téléchargement de l'application	2
B. Utilisation de l'application	2
C. Licence	3
D. Résiliation et blocage de l'utilisation	3
E. Responsabilité	3
III. Billets électroniques	3
A. Gamme des billets électroniques	3
1. Billets électroniques disponibles	3
2. Billets électroniques pour autres passagers, chiens et vélos	3
B. Pas de transmissibilité des billets électroniques	4
C. Conditions préalables pour l'achat de billets électroniques	4
D. Responsabilité quant aux conditions préalables techniques	5
E. Moyens de paiement et facturation des services	5
F. Validité des billets électroniques	5
1. Tarif	5
2. Conditions spéciales pour les billets électroniques	5
3. Check-in et check-out	6
4. Smart Stop	7
G. Contrôle du billet électronique	8
1. Enregistrement du billet électronique	8
2. Contrôle	8
H. Surtaxe à charge des voyageurs sans titre de transport	8
I. Aucune modification, aucun échange, aucun droit de révocation	8
J. Correction en cas de prix erronés	8
K. Calcul et optimisation du prix	8
L. Enregistrement de l'abonnement	9
IV. Promotions	9
V. Données personnelles	9
VI. Modifications des tarifs et des CGV	10
VII. Droit applicable et juridiction compétente	10
VIII. Arbitrage des consommateurs et garantie des droits des passagers	10
IX. Questions et assistance, service client FAIRTIQ	10
X. Clause de divisibilité	10
XI. Note sur l'obligation de fournir des informations sur la possibilité de détecter et de corriger les erreurs de saisie	11
XII. Accessibilité et téléchargement des CGV	11

I. Dispositions applicables

L'application permet d'acheter des billets électroniques auprès des entreprises tarifaires, des sociétés de transport, des communautés tarifaires et des réseaux partenaires (ci-après "entreprises partenaires") et de réaliser des trajets entre communautés selon la section III.A. Gamme des billets électroniques. Les présentes CGV s'appliquent aux relations entre les utilisateurs de l'application ou les titulaires d'un billet électronique (ci-après "clients") et FAIRTIQ SA (ci-après "FAIRTIQ") ou les entreprises partenaires. L'application assiste les clients et leurs compagnons de voyage lors de l'achat de billets électroniques ; FAIRTIQ n'agit pas en tant que vendeur. Le contrat de transport est conclu directement entre les entreprises de transport ou les communautés tarifaires partenaires (ci-après "partenaires", voir <https://fairtiq.com/> → Passagers → Rayon de validité) de FAIRTIQ et les clients. Ces CGV s'appliquent à chaque utilisation de l'application, indépendamment du rayon de validité.

Pour le transport de passagers, de chiens ou de vélos avec des billets électroniques achetés sur l'application, les conditions tarifaires, les conditions de transport et/ou les CGV des liaisons respectives de nos partenaires s'appliquent. Ces conditions tarifaires peuvent être consultées auprès des compagnies de transport respectives et, selon les cas, sous le lien suivant (disponible uniquement dans la langue nationale de l'entreprise de transport): https://fairtiq.com/docs/fairtiq-gtc_partner-conditions.pdf

II. Application FAIRTIQ

A. Fonctions 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, ainsi qu'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 une fois le check-out effectué. L'application peut être téléchargée gratuitement sur les plateformes Google Play Store et Apple App Store. L'utilisation de l'application est soumise aux présentes CGV. Les conditions générales de vente de la plateforme utilisée restent applicables.

B. Utilisation de l'application

Pour utiliser l'application correctement, avant l'achat de tout billet électronique pour la première fois, le client doit télécharger l'application, l'installer sur son téléphone portable et procéder à l'enregistrement en indiquant les informations suivantes: numéro de téléphone portable valide ; moyen de paiement valide (voir section [III.E. Moyens de paiement et facturation des services](#)) ; détails sur le tarif choisi (p. ex. 1^{ère} ou 2^{ème} classe, rabais éventuels) ; données personnelles : prénom et nom, date de naissance (s'appliquent également aux compagnons de voyage, voir section [III.A.2. Billets électroniques pour autres passagers, chiens et vélos](#)) ; adresse électronique pour l'envoi de la quittance d'achat (obligatoire selon la région d'utilisation) ; abonnements de zone ou droits de réduction (voir section [III.L. Enregistrement de l'abonnement](#)).

Les informations concernant les clients sont enregistrées par FAIRTIQ. Les informations collectées sont uniquement mises à disposition de sous-traitants ou de tiers si cela s'avère nécessaire pour l'utilisation ou le développement de l'application. Il s'agit principalement des partenaires contractuels de FAIRTIQ, responsables du développement, de l'exploitation et de la mise à jour de l'application, les fournisseurs de service de paiement, les partenaires ainsi que les institutions académiques. FAIRTIQ respecte la législation applicable en matière de protection des données (voir section [V. Données personnelles](#)). 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. En outre, l'enregistrement du moyen de paiement est traité directement par le partenaire de paiement de FAIRTIQ, sans aucune intervention de FAIRTIQ. Si le moyen de paiement est bloqué, il ne sera plus possible d'acheter un billet électronique avec ce moyen de paiement correspondant via l'application.

Le compte utilisateur dans l'application est personnel et ne peut pas être partagé ou transféré à d'autres personnes.

Il n'existe aucun droit à l'utilisation de l'application ou de ses fonctionnalités spécifiques.

C. Licence

En ce qui concerne les clients, tous les droits relatifs à l'application restent la propriété de la FAIRTIQ.

Lors de l'enregistrement, FAIRTIQ accorde au client une licence d'utilisation de l'application et de ses fonctionnalités pour un usage conforme à leur destination (services fournis); toute licence relative au logiciel lui-même est expressément exclue. 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 et blocage de l'utilisation

FAIRTIQ peut mettre fin à tout moment à la licence accordée au client et/ou retirer son application du marché.

FAIRTIQ se réserve en particulier le droit de bloquer l'utilisation de l'application à certains clients, notamment en cas d'indications d'usage abusif.

FAIRTIQ et ses partenaires se réservent également le droit de bloquer les utilisateurs de toutes les solutions de check-in/check-out exploitées par FAIRTIQ en cas d'indications d'utilisation abusive dans l'une des solutions exploitées par FAIRTIQ.

Les clients ayant commis une fraude ou un usage abusif peuvent être inscrits dans un registre.

E. Responsabilité

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

L'utilisation de l'application se fait aux risques et périls du client, dans les limites des capacités techniques et pratiques objective. En particulier, il incombe aux clients de veiller à ce que leurs téléphones portables soient protégés contre tout accès non autorisé.

Toute responsabilité de FAIRTIQ ou des partenaires quant au contenu, à la fonctionnalité et à l'utilisation de l'application, y compris pour les logiciels malveillants (malware) est exclue dans les limites prévues par la loi.

Si, pour des raisons techniques, l'application ne fonctionne pas correctement ou que l'achat d'un billet électronique n'est pas possible, FAIRTIQ et les partenaires déclinent toute responsabilité pour les préjudices qui en résulteraient.

Les clients sont responsables de détenir un titre de transport valable à tout moment, conformément aux dispositions tarifaires en vigueur. Si l'enregistrement électronique (check-in) via l'application est indisponible, l'utilisateur doit acquérir un titre de transport valable par un autre canal de vente avant l'embarquement ou le début du voyage. En cas de dysfonctionnement ou de bug empêchant l'utilisation correcte de l'application après l'enregistrement (check-in), les clients doivent immédiatement se procurer un titre de transport valable par un autre canal de vente disponible et sont invités à contacter le service clientèle de FAIRTIQ pour clarifier la situation.

III. Billets électroniques

A. Gamme des billets électroniques

1. Billets électroniques disponibles

L'application peut être utilisée pour l'achat des billets du réseau des partenaires et, selon la région d'utilisation, également des billets pour des trajets inter-réseaux sous forme de billets électroniques conformément à la région d'utilisation spécifiée sur <https://fairtiq.com/fr>. Les billets pour des voyages à l'extérieur de cette région 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>.

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

2. Billets électroniques pour autres passagers, chiens et 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, de la [politique de confidentialité](#) correspondante dans le cadre de l'utilisation de l'application, et que l'achat des billets correspondants est autorisé conformément aux dispositions tarifaires (p. ex. l'existence d'un droit à un tarif réduit).

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. Si des compagnons de voyage interrompent leur propre voyage avant ou après le client, cela ne sera pas pris en compte pour le calcul et la facturation du trajet et du tarif.

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 préalables pour l'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 section [III.E. Moyens de paiement et facturation des services](#)).
2. Il doit avoir téléchargé l'application, l'avoir installée sur son téléphone portable et avoir complété l'inscription.
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 active 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](#) → [Inscription & compte](#) → [Conditions d'utilisation de FAIRTIQ](#)). Le client doit par ailleurs avoir activé les services de géolocalisation (précision optimale) de son téléphone portable au moins dès la procédure de check-in et ce jusqu'à la procédure de check-out. FAIRTIQ ou les 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 (notifications push).
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 la région d'utilisation, l'indication d'une adresse e-mail peut être obligatoire.
6. FAIRTIQ doit avoir la possibilité de débiter les voyages effectués encore impayés du moyen de paiement indiqué par le client. Si FAIRTIQ ne peut pas débiter des voyages

effectués, le compte FAIRTIQ sera bloqué pour le client concerné. Le blocage peut uniquement être levé en réglant avec un moyen de paiement valide les créances ouvertes relatives aux voyages effectués. En cas de blocage, l'obligation du client de payer les créances ouvertes relatives aux voyages effectués demeure.

7. FAIRTIQ se réserve le droit de bloquer le client en particulier, en cas de soupçon de fraude. Le client peut être bloqué sans préavis.
8. Les compagnons de voyage, lorsqu'ils utilisent la fonction d'achat de billets multiples, doivent 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. Il en va de même pour les compagnons de voyage.
10. Le client ainsi que les compagnons de voyages doivent, en tout temps, se conformer aux conditions tarifaires, aux conditions de transports et/ou aux CGV des liaisons respectives de nos partenaires.

D. Responsabilité quant aux conditions préalables 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 internet 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 celui-ci réduit la précision de l'emplacement indiqué par l'appareil du client.

Les procédures de check-in et de check-out sont uniquement possibles en présence d'une connexion internet et une géolocalisation à haute précision. Si la procédure de check-in n'est pas possible due à l'absence d'une connexion réseau ou pour toutes autres raisons techniques, le client doit se procurer un titre de transport valable par un autre canal de vente (voir section [II.E. Responsabilité](#)).

E. Moyens de paiement et facturation des services

Le client doit s'assurer que les moyens de paiement enregistrés disposent d'une limite de crédit suffisante pour couvrir ses achats et qu'ils ne sont pas bloqués. Selon la région d'utilisation, différents moyens de paiement sont valables.

En règle générale, le moyen de paiement sélectionné et actif à l'issue du dernier voyage de la journée en question est crédité et déterminant pour l'optimisation des prix (voir section [III.K. Calcul et optimisation du prix](#)).

Si le client a déposé plusieurs moyens de paiement, FAIRTIQ a le droit de compenser les achats par un moyen de paiement secondaire, dans la mesure où les achats n'ont pas pu être réglés par le moyen de paiement principal.

FAIRTIQ se réserve le droit d'exclure l'utilisation de certains moyens de paiement. Vous trouverez plus de détails à ce sujet sous <https://support.fairtiq.com/hc/fr> → Paiement → Moyen de paiement non accepté.

Le client est débiteur envers FAIRTIQ des frais de voyage engagés pour les compagnons de voyage.

La facturation des services ainsi que les remboursements en cas de calcul erroné de l'itinéraire 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 de manière groupée. La procédure peut prendre jusqu'à 30 jours après la réception du service ou de la notification et la reconnaissance des voyages facturés à tort.

Si le client utilise "PayPal" comme moyen de paiement pour des voyages au sein de l'Espace économique européen, le rôle d'intermédiaire pour la vente des billets et le paiement est assuré par FAIRTIQ Deutschland GmbH, Kopernikusstrasse 35, 10243 Berlin, Allemagne, en lieu et place de FAIRTIQ SA, Aarberggasse 29, 3011 Berne, Suisse. Cette exception ne s'applique pas aux voyages proches de la frontière à l'intérieur de la zone de validité de l'AG en dehors de la Suisse, ni aux voyages au Liechtenstein.

F. Validité des billets électroniques

1. Tarif

Sous réserve de dispositions contraires dans les présentes CGV, les conditions tarifaires applicables à la liaison utilisée ainsi que les conditions générales de vente des prestataires de services de transport sont applicables aux titres de transport achetés via l'application.

2. Conditions spéciales pour les billets électroniques

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

Il n'est pas possible d'acheter des billets électroniques valables à un horaire ou à une date ultérieure. Le billet électronique est valable dès l'enclenchement de la procédure de check-in et perd sa validité avec le déclenchement de la procédure de check-out. Une fois la procédure de check-out enclenchée, il n'est pas possible de prolonger la validité du titre de transport. Néanmoins, lorsque le client effectue plusieurs voyages le même jour, le prix optimal est déterminé pour tous les trajets conformément à une communauté tarifaire. Cela ne s'applique pas à l'achat de plusieurs billets en même temps pour les compagnons de voyage (voir section [III.K. Calcul et optimisation du prix](#)).

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 enregistrées, 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 géolocalisation commence à l'ouverture de l'application. En activant la commande correspondante dans l'application (procédure de check-in), la localisation est marquée et un contrat de vente est valablement conclu entre le client et les entreprises de transport ou les communautés tarifaires partenaires. L'acceptation du contrat par les partenaires est implicite à travers la mise à disposition par FAIRTIQ 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, et débite du moyen de paiement enregistré le montant correspondant. Pour la localisation, l'application utilise les capteurs intégrés dans les téléphones portables et les logiciels installés. Pour en assurer la fonctionnalité, 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 achevée.

La validité du billet commence dès la procédure de check-in et prend fin avec la procédure de check-out. La fin du voyage doit être confirmée par la procédure de check-out.

Les données personnelles sont traitées conformément à la [politique de confidentialité](#) de l'application.

La désactivation de l'appareil, des services de localisation, de l'accès de l'application à ces services et/ou l'activation du mode avion pendant toute la durée de l'enregistrement ("check-in") ne sont pas autorisées et peuvent entraîner l'invalidité du titre de transport.

Toute manipulation des données fournies à l'application par l'appareil est strictement interdite.

L'enregistrement des données d'activité et de localisation se termine au plus tard 5 minutes après l'accomplissement de la procédure de check-out. La désactivation différée de l'enregistrement des données d'activité et de localisation est nécessaire pour prévenir les comportements frauduleux et contribue à l'amélioration continue des messages d'avertissement relatifs au check-out, permettant ainsi d'optimiser les services offerts par FAIRTIQ à ses clients. Les services de localisation activés au démarrage de l'application doivent être actifs et partagés de manière ininterrompue avec l'application durant toutes les procédures de check-in et de check-out.

Le client doit enclencher la procédure de check-in via l'application sur son téléphone portable avant de monter à bord du moyen de transport ou à l'arrêt ou à la gare, avant d'entrer dans la zone où le billet est obligatoire.

Le client doit s'assurer que la classe de voyage choisie et tout éventuel tarif réduit appliqué correspondent aux paramètres configurés dans l'application et à un droit à un tarif réduit. Les procédures de check-in déclenchées après être monté à bord du moyen de transport

ou après être entré dans une zone requérant un titre de transport 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.

En cas d'achat de billets électroniques, il convient de prendre en compte un délai supplémentaire pour l'exécution de la procédure de check-in, si la couverture réseau est faible (p. ex. EDGE, E, GPRS) ou s'il s'agit d'une zone avec localisation difficile.

Le succès de la procédure de check-in et donc la validité du titre de transport sont confirmés et affichés 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 s'affiche 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.

Le client doit déclencher la procédure de check-out immédiatement après avoir quitté le moyen de transport. La validité du billet prend fin avec la procédure de check-out. Si le client doit emprunter une correspondance pour continuer son voyage, un check-out n'est pas nécessaire lors du changement, à condition que tous les 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 même communauté partenaire. Le client est lui-même responsable du lancement à temps de la procédure de check-out. FAIRTIQ et les communautés partenaires déclinent toute responsabilité pour les coûts occasionnés en raison d'un check-out tardif.

Si, au moyen des capteurs intégrés dans le téléphone portable, l'application détermine que le client a vraisemblablement terminé son voyage, mais que celui-ci n'a pas encore déclenché la procédure de check-out, elle 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 relève exclusivement de la responsabilité du client. Si le message d'alerte concernant le check-out s'affiche de manière erronée ou ne s'affiche pas, cela n'a aucune conséquence sur la responsabilité exclusive du client de déclencher la procédure de check-out à temps.

Si pour des raisons techniques, la procédure de check-out n'a pas pu être déclenchée à la fin du voyage, le client doit immédiatement s'adresser au service client FAIRTIQ en indiquant le parcours, le lieu et l'heure de la fin du voyage et le "journey ID" (si disponible). Il en va de même pour toutes autres éventuelles réclamations.

Les demandes au service clientèle peuvent être adressées directement via le formulaire de contact dans l'application (menu → contact → problème avec FAIRTIQ), par e-mail (feedback@fairtiq.com) ou sur le site internet (<https://fairtiq.ch/fr/contact>).

4. Smart Stop

La fonction "Smart Stop" permet à l'application d'exécuter la procédure de check-out automatiquement lorsque certaines conditions sont remplies. La fonctionnalité peut être activée/désactivée manuellement par le client dans l'application.

Le client reçoit une notification sur son téléphone portable lorsque l'application détecte la fin du trajet en transport public. En cliquant sur la notification, une minuterie s'affiche dans l'application. Celle-ci indique le temps restant jusqu'à l'interruption automatique 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'application. Dans ce cas, le trajet sur FAIRTIQ continue. Si la minuterie n'est pas interrompue manuellement, le check-out est automatiquement effectué à l'écoulement du temps indiqué. La validité du billet expire à ce moment-là. Les conditions préalables à l'utilisation de la fonction "Smart Stop" sont l'autorisation de notifications sur le téléphone portable et une connexion internet (via données cellulaires).

Le processus de check-out est de la responsabilité exclusive du client. Ce dernier doit s'assurer de l'interruption à temps de la minuterie et donc que le billet reste valide tant que le voyage en transport public n'est pas terminé.

G. Contrôle du billet électronique

1. Enregistrement du billet électronique

Tous les billets électroniques sont enregistrés par FAIRTIQ au format électronique et de manière 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 non plus 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, montrer tous les éléments de contrôle (via l'icône Ticket) et tous les niveaux d'affichage (p. ex. affichage détaillé). Le personnel de contrôle est habilité à procéder à des contrôles répétés durant un même voyage.

Toute éventuelle autorisation de voyage à tarif réduit doit être présentée avec le téléphone portable. À la demande du personnel de contrôle, le téléphone portable doit 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.

Conformément aux dispositions tarifaires applicables, le client doit présenter une pièce d'identité sur demande du contrôleur.

Afin de faciliter le contrôle, FAIRTIQ conseille d'adopter les paramètres standards quant au style d'écriture, à la police et à la taille des caractères. Pour tous réglages différents, en cas d'illisible totale ou partielle du billet électronique, le client en assume la responsabilité.

Si le client n'est pas en mesure de présenter le billet électronique avec tous les niveaux d'affichage et tous les éléments de contrôle, ou si un billet électronique ne peut pas être contrôlé dû à un défaut d'actualisation ou de fonctionnement du téléphone portable, ou en

raison d'un écran ou de réglages de polices illisibles, le client sera considéré comme un voyageur sans titre de transport valable.

Les billets électroniques sont personnels et ne peuvent pas être présentés a posteriori.

H. Surtaxe 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. Les clients et les compagnons de voyage sans titre de transport valable doivent s'acquitter d'une surtaxe conformément aux dispositions tarifaires et légales applicables.

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 via l'application sont exclus du droit de révocation.

J. Correction en cas de prix erronés

Si le client constate après le voyage qu'un tarif erroné lui a été facturé par l'application, il doit le signaler au service client 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 avant la date de désactivation de FAIRTIQ dans la région concernée. Si le service client FAIRTIQ constate qu'un tarif erroné a été facturé au client sans faute de sa part, la différence par rapport au prix correct lui est restituée lors de la prochaine utilisation dans la même région. Si le montant du crédit n'est pas entièrement utilisé au cours du mois en cours, le solde restant sera automatiquement remboursé au client à la fin de ce mois.

FAIRTIQ et les communautés partenaires correspondantes ou les entreprises de transport partenaires ne sont en aucun cas tenues de rembourser tout ou partie du prix du billet si le client ne déclenche pas la procédure de check-out ou ne la déclenche pas à temps.

En cas de communication et/ou de facturation d'un prix erroné qui ne correspondent pas au tarif applicable, FAIRTIQ est légitimée à corriger le prix communiqué et/ou facturé de manière erronée dans les 12 mois dès la date du voyage et de facturer la différence de prix auprès du client. Le client est informé de la correction au moins 48 heures avant son entrée en vigueur.

K. Calcul et optimisation du prix

FAIRTIQ combine le prix des billets individuels facturés pour des offres 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 utilise l'application pour toutes les périodes concernées avec le même numéro de téléphone mobile et les mêmes données personnelles enregistrés. FAIRTIQ ne peut pas garantir que ce sera toujours la combinaison de billets la moins chère qui sera facturée.

L'optimisation des prix n'a lieu que dans le cadre du même profil d'utilisation. Elle n'a pas lieu entre les différents moyens de paiement ou entre différents profils d'utilisation (p. ex. compte privé et professionnel).

En raison de l'optimisation des prix, ni le prix total ni celui des billets individuels facturés pour les trajets avec des compagnons de voyage ne peuvent être listés de manière distincte pour chacun des passagers.

La procédure d'optimisation des prix peut être consultée sous <https://support.fairtiq.com/hc/fr> → Prix du voyage → Le meilleur prix disponible.

L. Enregistrement de l'abonnement

Si le client est titulaire d'un abonnement personnel de zones ou hebdomadaire, mensuel, annuel ou saisonnier valable ("abonnement"), il a la possibilité d'enregistrer dans l'application les zones ("zones enregistrées") pour lesquelles cet abonnement est valable. 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 c'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 couverte, 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 relatif aux 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 avec lui, et que celui-ci est valable et couvre les zones enregistrées pour le titulaire correspondant. Si un abonnement est enregistré, le client est tenu, à la demande de FAIRTIQ, de fournir à FAIRTIQ une photo ou une copie du document à titre de preuve.

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 partiellement valable.

L'option permettant d'enregistrer des abonnements est soumise à des limitations spécifiques à chaque région.

IV. Promotions

Les offres promotionnelles sont limitées dans le temps et dans l'espace, et soumises à des conditions spécifiques. Le client ne peut prétendre automatiquement à bénéficier de ces promotions liées aux produits et services de FAIRTIQ du seul fait de l'utilisation de l'application.

V. Données personnelles

Les données personnelles sont traitées conformément à la [politique de confidentialité](#) de l'application.

Si le client a réalisé un voyage à l'aide de l'application dans les 12 derniers mois et souhaite exercer son droit à l'effacement, il doit d'abord renoncer à son droit de réclamation lié aux voyages correspondants.

Tous les détails quant à l'exercice des droits des personnes concernées peuvent être trouvés dans la [politique de confidentialité](#) susmentionnée.

VI. Modifications des tarifs et des CGV

FAIRTIQ peut modifier à tout moment les informations contenues dans l'application ainsi que les présentes CGV. Les modifications sont communiquées au client sous une forme appropriée (p. ex. notification dans l'application, note de mise à jour ou e-mail) et ne prennent effet qu'après acceptation expresse par le client de la nouvelle version. Si le client refuse l'acceptation, l'utilisation ultérieure de l'application est exclue. L'utilisation de l'Application est en tout temps subordonnée à l'acceptation de la version la plus récente des présentes CGV.

Les modifications des conditions tarifaires, de transport, d'acheminement ou autres conditions liées à l'application ou au service (ensemble, les « Conditions externes ») relèvent exclusivement des organismes compétents (p. ex. entreprises de transport, organisations/associations de réseau, exploitants, autorités organisatrices, plateformes, autorités publiques ou autres instances normatives) et sont régies par leurs règles. Ces modifications interviennent indépendamment des présentes CGV, ne relèvent pas du contrôle de FAIRTIQ et deviennent applicables sans consentement supplémentaire du client à l'égard de FAIRTIQ. FAIRTIQ n'obtient pas un tel consentement et n'assume aucune responsabilité quant au contenu, à la validité ou à l'entrée en vigueur des Conditions externes.

VII. Droit applicable et juridiction compétente

Les dispositions légales impératives relatives au droit applicable et à la juridiction compétente du pays dans lequel les clients ont leur résidence habituelle en tant que consommateurs prévalent lorsqu'elles sont applicables.

Pour le reste, la relation contractuelle avec FAIRTIQ est régie par le droit suisse.

L'application des traités internationaux, y compris la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 (CVIM), est exclue.

Sauf disposition légale impérative contraire, le for exclusif pour tout litige avec FAIRTIQ est Berne (Suisse). Pour les litiges relatifs au contrat de transport, le for est déterminé par le contrat de transport.

En cas de divergence entre la version allemande et toute autre traduction de ces présentes CGV, la version allemande fait foi.

VIII. Règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et garantie des droits des passagers

Conformément aux lois applicables relatives à la protection des consommateurs, ceux-ci peuvent avoir le droit de recourir à des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (« REL ») afin de résoudre leurs litiges sans passer par les tribunaux. FAIRTIQ n'est en principe pas tenue de participer à une procédure de REL et ne s'engage pas volontairement à le faire, sauf lorsque la participation est imposée par la loi ou lorsqu'il en est explicitement convenu.

Des obligations spécifiques en matière de REL peuvent s'appliquer dans certaines juridictions (p. ex. en France). Les clients peuvent consulter les informations propres à chaque pays, y compris l'organisme compétent de REL et ses coordonnées, à l'adresse suivante : <https://support.fairtiq.com/hc/fr/articles/29560233906834>

Cette organisation garantit le respect des droits des consommateurs prévus par le droit national, tout en offrant une source centralisée et actualisée d'informations sur le REL pour toutes les régions dans lesquelles l'application FAIRTIQ est disponible.

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 client 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 client. Veuillez utiliser le formulaire de contact de l'application ou envoyer un courriel à feedback@fairtiq.com.

L'adresse postale se trouve au bas des présentes CGV.

X. Clause de divisibilité

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV sont ou deviennent juridiquement invalides, cela n'affectera 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 directement avant l'achat en utilisant les éléments du menu correspondants dans l'application. En appuyant sur le

bouton "check-in", vous réalisez un achat contraignant ; les erreurs de saisie ne peuvent plus être corrigées par la suite.

XII. Accessibilité et téléchargement des CGV

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

FAIRTIQ SA

Aarbergergasse 29

3011 Berne

Suisse

CEO : Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano

UID : CHE-370.720.489

feedback@fairtiq.com

Version 4.7. Dernière mise à jour: Novembre 2025.