

Conditions générales (CG)

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	3
C. Licence	4
D. Résiliation et blocage de l'utilisation	4
E. Responsabilité	5
III. Billets électroniques	5
A. Gamme des billets électroniques	5
1. Billets électroniques disponibles	5
2. Mode Compagnon	6
B. Pas de transmissibilité des billets électroniques	6
C. Conditions préalables pour l'utilisation de titres de transport électroniques	7
D. Responsabilité du client quant aux conditions préalables techniques	8
E. Moyens de paiement et facturation des services	8
F. Validité, autorisation de voyage et achat des titres de transport électroniques	9
1. Informations sur les tarifs et les titres de transport	9
2. Modes de voyage et priorité des dispositions spécifiques	10
3. Autorisation de voyage, contrat d'achat et calcul du tarif	10
4. Collecte et traitement des données	11
5. Check-in/Check-out	12
6. Check-in/Be-out (Smart Stop)	12
7. Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go)	13
G. Contrôle des titres de transport électroniques	14
1. Enregistrement électronique et justificatif de contrôle	14
2. Contrôle	14
H. Surtaxe à charge des voyageurs sans titre de transport	15
I. Aucune modification, aucun échange, aucun droit de révocation	15
J. Correction d'un tarif incorrect	15
K. Calcul et optimisation du prix	16
L. Enregistrement d'abonnements	16
IV. Offres promotionnelles	17
V. Données personnelles	17
VI. Modifications des tarifs et des CG	17
VII. Droit applicable et juridiction compétente	18
VIII. Règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et garantie des droits des passagers	18
IX. Questions et assistance, service client FAIRTIQ	19
X. Clause de divisibilité	19
XI. Possibilité de détecter et de corriger les erreurs de saisie	19
XII. Accès aux CG et téléchargement	19

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 le chapitre [III.A. Gamme des billets électroniques](#). Les présentes CG 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 CG s'appliquent à chaque utilisation de l'application, indépendamment du rayon de validité.

Dans les présentes CG, les termes « titre de transport électronique » et « titre de transport » désignent également toute autorisation de voyage ou tout justificatif de contrôle fourni dans l'application pour le mode de voyage concerné, sauf disposition contraire expresse.

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 CG 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 auprès des partenaires participants. Selon la zone d'utilisation et les fonctionnalités disponibles, les clients peuvent utiliser l'application dans différents modes de voyage :

- I. **Check-in/Check-out** : les clients démarrent et terminent leur trajet manuellement dans l'application ;
- II. **Check-in/Be-out (« Smart Stop »)** : les clients démarrent leur trajet manuellement dans l'application. Dans certaines conditions, la fin du trajet peut être détectée automatiquement et le check-out peut être effectué automatiquement ;
- III. **Be-in/Be-out (« FAIRTIQ Go »)** : les clients activent et désactivent ce mode de voyage dans l'application. FAIRTIQ Go peut, dans un premier temps, être proposé dans le cadre d'un projet pilote ou d'une phase de test limitée et ne pas encore offrir toutes les fonctionnalités d'une solution Be-in/Be-out entièrement automatisée. Lorsque FAIRTIQ Go est activé et que les clients sont **prêts à voyager**, l'application peut détecter et enregistrer automatiquement les trajets en transports publics sans que les clients aient à effectuer un check-in ou un check-out pour chaque trajet. En cas de déploiement complet, l'activation et la désactivation par les clients pourraient ne plus être nécessaires.

Aux fins des présentes CG, les modes de voyage qui reposent sur une détection automatique ou une assistance automatique, notamment Smart Stop et FAIRTIQ Go, sont désignés comme les « **modes de voyage automatiques** ». Les trajets enregistrés à l'aide d'un mode de voyage automatique sont désignés collectivement comme les « **trajets détectés automatiquement** ». Selon le mode de voyage sélectionné, le trajet du client est démarré et/ou terminé manuellement ou détecté automatiquement. L'application calcule le tarif correspondant sur la base des données de trajet enregistrées.

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 CG. 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 chapitre [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 chapitre [III.A.2. Mode Compagnon](#)) ; adresse électronique pour l'envoi de la quittance d'achat (obligatoire selon la région d'utilisation) ; abonnements de zone ou droits de réduction (voir chapitre [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 chapitre [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.

FAIRTIQ peut, à sa seule discrétion et sans avoir à en indiquer les motifs, modifier, limiter ou supprimer l'application ou certaines de ses fonctionnalités. Cela s'applique notamment à la disponibilité de certains modes de voyage, tels que Smart Stop ou FAIRTIQ Go. FAIRTIQ peut activer, limiter ou désactiver certains modes de voyage selon la zone d'utilisation, le partenaire, la réglementation tarifaire, la disponibilité technique, le système d'exploitation, le

type d'appareil ou la phase de test. Les clients ne peuvent utiliser que les modes de voyage disponibles dans l'application pour la zone d'utilisation concernée.

Lorsque cela est raisonnablement faisable, FAIRTIQ informe les clients à l'avance de ces modifications, limitations ou suppressions. En cas d'urgence, l'information est communiquée dans les meilleurs délais après la mise en œuvre du changement. Les droits impératifs prévus par la loi, notamment le remboursement des soldes et les autres droits de protection des clients, restent inchangés.

FAIRTIQ Go et d'autres nouveaux modes de voyage peuvent, dans un premier temps, être proposés uniquement dans le cadre de phases de test ou de projets pilotes, à certains clients, dans certaines zones d'utilisation ou sous réserve de conditions supplémentaires. Des conditions de participation spécifiques peuvent s'appliquer à ces phases de test ou projets pilotes.

C. Licence

Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à l'application demeurent la propriété exclusive de FAIRTIQ.

Lors de leur inscription, FAIRTIQ accorde aux clients une licence non exclusive, non transférable et non cessible leur permettant d'utiliser l'application et ses fonctionnalités conformément à leur destination. Aucune licence sur le logiciel lui-même n'est accordée. Il est interdit de copier l'application, d'accorder des sous-licences ou tout autre droit d'utilisation à des tiers. Il est également interdit de modifier, adapter, décompiler, désassembler, procéder à l'ingénierie inverse ou altérer de toute autre manière l'application, son contenu, le logiciel sous-jacent, le code ou tout autre élément qui la compose.

D. Résiliation et blocage de l'utilisation

FAIRTIQ peut mettre fin à tout moment au contrat de licence conclu avec les clients et/ou retirer l'application du marché.

FAIRTIQ se réserve notamment le droit de suspendre ou de bloquer l'accès d'un client à l'application lorsqu'il existe des indices raisonnables d'une utilisation abusive ou frauduleuse. FAIRTIQ et ses partenaires se réservent également le droit de suspendre ou de bloquer l'accès d'un client à toute solution de billetterie exploitée par FAIRTIQ lorsqu'il existe des indices raisonnables d'une utilisation abusive liée à une solution exploitée par FAIRTIQ. Les clients peuvent être bloqués sans préavis.

Les clients que FAIRTIQ considère comme ayant commis une fraude ou un abus peuvent être inscrits dans un registre destiné à prévenir de nouvelles fraudes ou utilisations abusives et à faire valoir les droits de FAIRTIQ. De plus amples informations sur le traitement des données personnelles en lien avec ce registre figurent dans la politique de confidentialité de FAIRTIQ.

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 objectives. 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 en permanence un titre de transport valable, conformément à la réglementation tarifaire applicable. Lorsqu'ils utilisent le mode Check-in/Check-out ou Smart Stop, ils doivent effectuer correctement le check-in avant de commencer leur trajet. Lorsqu'ils utilisent FAIRTIQ Go, ils doivent s'assurer, avant le début du trajet, que FAIRTIQ Go est activé et opérationnel dans l'application pour la zone d'utilisation concernée et que les conditions techniques prévues par les présentes CG sont remplies.

Si l'utilisation de l'application, le check-in ou le mode de voyage sélectionné n'est pas possible, les clients doivent acheter un titre de transport valable par un autre canal de vente. En cas de dysfonctionnement ou d'anomalie survenant après le check-in, l'activation de FAIRTIQ Go ou la confirmation de l'état « prêt à voyager » et empêchant une utilisation correcte de l'application, les clients doivent immédiatement se procurer un titre de transport valable par un autre canal. Ils sont également invités à contacter le service clientèle de FAIRTIQ sans délai afin de 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>.

L'application ne permet pas d'acheter à l'avance des titres de transport pour des trajets futurs. Les autorisations de voyage applicables sont générées sur la base des trajets effectivement réalisés après que les clients ont commencé à utiliser l'application.

Le moment auquel un titre de transport est réputé acheté, ainsi que le début et la fin de sa période de validité, dépendent du mode de voyage utilisé par le client, conformément au chapitre [III.F. Validité, autorisation de voyage et achat des titres de transport électroniques](#). Pour les modes **Check-in/Check-out** et **Smart Stop**, la validité commence dès que le check-in est effectué avec succès. Pour **FAIRTIQ Go**, la validité commence lorsque FAIRTIQ Go est activé avec succès et que l'application confirme que les conditions techniques et opérationnelles nécessaires au voyage sont remplies (« Prêt à voyager »). Le titre de transport applicable et le tarif sont calculés sur la base des trajets enregistrés pendant l'utilisation de l'application.

2. Mode Compagnon

FAIRTIQ se réserve le droit de proposer l'achat, au moyen d'un seul appareil mobile, de titres de transport électroniques pour des passagers supplémentaires (« compagnons »), des vélos et des chiens pour un même trajet (« Mode Compagnon »). Les clients ne disposent d'aucun droit à la mise à disposition de cette fonctionnalité. Lorsque plusieurs titres de transport sont achetés, FAIRTIQ ne garantit pas que la combinaison de titres la plus avantageuse sera appliquée.

Les clients sont responsables de veiller à ce que leurs compagnons respectent la réglementation tarifaire applicable ainsi que les présentes CG. Avant d'acheter des titres de transport électroniques pour des compagnons, les clients doivent s'assurer que ceux-ci ont été informés du traitement de leurs données personnelles dans le cadre de l'utilisation de l'application et de la [politique de confidentialité](#) de FAIRTIQ, qu'ils ont été correctement enregistrés dans l'application et que l'achat des titres de transport concernés est autorisé par la réglementation tarifaire applicable (par exemple en cas de droit à un tarif réduit).

Le même trajet sert de base au calcul du tarif pour le client et pour tous les compagnons. Le check-in, le check-out et les trajets détectés automatiquement s'appliquent simultanément au client et à tous les compagnons. Si un compagnon commence ou termine son trajet à un moment ou en un lieu différent de celui du client, cette différence ne sera pas prise en compte pour le calcul et la facturation du trajet et du tarif.

B. Pas de transmissibilité des billets électroniques

Les titres de transport électroniques sont personnels, non transférables et ne peuvent pas être transférés vers un autre téléphone mobile. Les clients ne sont pas autorisés à mettre leur téléphone mobile à disposition de tiers pour voyager avec des titres de transport électroniques, sauf lorsque cela est nécessaire pour permettre à des compagnons de voyager avec des titres de transport achetés par le client (mode compagnon).

C. Conditions préalables pour l'utilisation de titres de transport électroniques

Pour pouvoir acheter des titres de transport électroniques, le client doit remplir les conditions suivantes :

- I. Il doit posséder un moyen de paiement valable (voir chapitre [III.E. Moyens de paiement et facturation des services](#)).
- II. Il doit avoir téléchargé l'application, l'avoir installée sur son téléphone portable et avoir complété l'inscription.
- III. 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](#)).
- IV. En outre, les services de localisation (haute précision) doivent être activés sur le téléphone mobile pendant toute la durée d'utilisation de l'application pour un trajet, en particulier à partir du check-in ou de l'activation de FAIRTIQ Go et jusqu'à la fin du trajet (pour les modes Check-in/Check-out et Smart Stop) ou jusqu'à la désactivation de FAIRTIQ Go. FAIRTIQ et ses partenaires déclinent toute responsabilité pour les frais de connexion mobile résultant de l'utilisation de l'application.
- V. Les clients doivent avoir autorisé l'application à accéder aux capteurs de mouvement intégrés au téléphone mobile et à leur envoyer des messages (notifications push). Lorsqu'ils utilisent un mode de voyage automatique, notamment Smart Stop ou FAIRTIQ Go, les clients doivent également s'assurer que l'application est autorisée à fonctionner en arrière-plan et que les autorisations ainsi que les paramètres système nécessaires au mode de voyage concerné restent activés.
- VI. 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.
- VII. Les clients doivent s'assurer que la classe choisie et, le cas échéant, tout droit à un tarif réduit ou toute autorisation correspondante sont conformes aux paramètres configurés dans l'application et aux conditions tarifaires applicables.
- VIII. Lors de l'utilisation du Mode Compagnon, les compagnons doivent voyager avec le titulaire du téléphone mobile sur lequel les titres de transport électroniques sont disponibles. Ce titulaire doit remplir toutes les conditions applicables à l'achat et à l'utilisation des titres de transport électroniques.
- IX. Le respect des présentes CG constitue une condition d'utilisation de l'application. Les clients et les compagnons qui ne les respectent pas ne sont pas autorisés à utiliser l'application.

D. Responsabilité du client quant aux conditions préalables techniques

Les clients sont seuls responsables de s'assurer que leur smartphone répond aux exigences techniques nécessaires à l'utilisation des services, qu'il est correctement configuré et qu'il fonctionne correctement, notamment en maintenant une connexion au réseau et un niveau de batterie suffisant.

Les clients doivent s'assurer qu'ils disposent d'une connexion de données opérationnelle et que les services de localisation sont activés lors du check-in, du check-out et pendant toute la durée du trajet. Ils doivent également veiller à ce que leur appareil dispose d'une batterie suffisante pour toute la durée du trajet. Ils doivent autoriser l'application à fonctionner en arrière-plan et s'assurer qu'aucun paramètre système, mode d'économie d'énergie, restriction d'autorisation ou autre intervention n'empêche ou ne perturbe la localisation, la détection des mouvements, la transmission des données, les notifications ou la détection automatique des trajets.

L'activation du mode d'économie d'énergie n'est pas autorisée dans la mesure où elle est susceptible de nuire à la précision de la localisation, à la détection des trajets ou au bon fonctionnement de l'application.

Pendant un trajet enregistré avec l'application, il est interdit d'éteindre l'appareil, de désactiver les services de localisation, de retirer à l'application l'autorisation d'accéder aux services de localisation ou d'activer le mode avion. De telles actions peuvent entraîner l'invalidité de l'autorisation de voyage ou du titre de transport. Toute manipulation des données transmises à l'application par l'appareil est interdite.

L'utilisation de l'application et de ses fonctionnalités peut être impossible ou limitée en l'absence de connexion de données ou si les conditions techniques requises ne sont pas remplies. Si la fonctionnalité choisie ne peut pas être utilisée en raison d'une absence de connexion, d'autres problèmes techniques ou si le client n'est pas en état « prêt à voyager » au moment et à l'endroit requis, il doit acheter un titre de transport par un autre moyen (voir chapitre [II.E. Responsabilité](#)).

Les clients doivent prévoir un délai suffisant pour effectuer le check-in ou activer FAIRTIQ Go en cas de faible qualité du réseau, par exemple avec une connexion EDGE, E ou GPRS, ou dans les zones où la localisation est difficile (voir chapitre [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 chapitre [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.

FAIRTIQ est autorisée à débiter le moyen de paiement désigné par le client pour les montants dus au titre de trajets déjà effectués. Si FAIRTIQ ne parvient pas à encaisser ces montants, elle peut suspendre l'accès du client à l'application. L'accès ne sera rétabli qu'après le paiement de l'intégralité des montants dus au moyen d'un mode de paiement valable. Toute suspension est sans effet sur l'obligation du client de régler l'ensemble des montants restant dus pour les trajets déjà effectués.

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, autorisation de voyage et achat des titres de transport électroniques

1. Informations sur les tarifs et les titres de transport

Sauf disposition contraire des présentes CG, les conditions tarifaires applicables aux trajets effectués ainsi que les conditions générales des entreprises de transport s'appliquent aux titres de transport achetés au moyen de l'application.

Les titres de transport électroniques, les autorisations de voyage et les justificatifs de contrôle disponibles dans l'application contiennent les informations requises par les conditions tarifaires applicables. Selon le mode de voyage utilisé, les informations relatives au trajet sont saisies manuellement ou détectées et calculées automatiquement par l'application.

Le prix des titres de transport achetés dans l'application est calculé, selon le mode de voyage utilisé, sur la base des données de check-in et de check-out, des données d'activation et de désactivation, de l'état « Prêt à voyager », des données des trajets

détectés automatiquement, des données de localisation collectées et des conditions tarifaires applicables. Le tarif applicable est calculé et facturé sur la base des trajets enregistrés lors de l'utilisation de l'application.

Pour connaître une estimation du tarif avant ou pendant un trajet, les clients peuvent consulter les distributeurs de titres de transport, les sites internet des entreprises de transport ou des communautés tarifaires, ou toute autre source d'information tarifaire disponible. Si le trajet effectivement réalisé diffère de celui utilisé pour obtenir l'estimation, le tarif final peut être différent du tarif estimé.

2. Modes de voyage et priorité des dispositions spécifiques

Selon la zone d'utilisation et les fonctionnalités disponibles, l'application peut être utilisée avec les modes de voyage suivants :

- I. Check-in/Check-out : les clients démarrent et terminent leur trajet manuellement dans l'application.
- II. Check-in/Be-out (« Smart Stop ») : les clients démarrent leur trajet manuellement dans l'application. Dans les conditions prévues au chapitre [III.F.6. Check-in/Be-out \(Smart Stop\)](#), l'application peut détecter automatiquement la fin du trajet et effectuer le check-out.
- III. Be-in/Be-out (« FAIRTIQ Go ») : les clients activent et désactivent ce mode de voyage dans l'application. Tant que FAIRTIQ Go est activé et que les clients sont Prêts à voyager, l'application peut détecter et enregistrer automatiquement les trajets en transports publics sans qu'ils aient à effectuer un check-in ou un check-out pour chaque trajet.

Sauf disposition contraire des présentes CG, les obligations générales des clients s'appliquent à tous les modes de voyage. Les dispositions spécifiques à un mode de voyage prévalent sur les dispositions générales.

3. Autorisation de voyage, contrat d'achat et calcul du tarif

Les clients doivent effectuer le check-in ou activer FAIRTIQ Go et s'assurer qu'ils sont Prêts à voyager avant de monter dans le moyen de transport à l'arrêt ou à la gare, ou avant d'entrer dans une zone où un titre de transport est requis. Un check-in tardif, une activation tardive de FAIRTIQ Go ou le fait de ne pas être Prêt à voyager à temps peut entraîner que le client soit considéré comme voyageant sans titre de transport valable et donner lieu à des sanctions conformément à la réglementation tarifaire applicable.

En effectuant le check-in ou en activant FAIRTIQ Go, les clients présentent une offre ferme d'achat d'un titre de transport électronique pour les trajets en transports publics détectés et enregistrés pendant le mode de voyage concerné.

Une fois le check-in effectué avec succès ou, dans le cas de FAIRTIQ Go, après l'activation réussie et la confirmation dans l'application que le client est Prêt à voyager, l'application

délivre une autorisation de voyage. Cette autorisation permet au client de commencer ou de poursuivre son trajet conformément aux présentes CG et aux conditions tarifaires applicables. La délivrance d'une autorisation de voyage ne vaut pas, à elle seule, achat définitif d'un titre de transport électronique pour un trajet déterminé.

Le contrat d'achat avec le partenaire est conclu et le titre de transport électronique applicable est acheté uniquement lorsque l'application détecte et enregistre un trajet en transports publics. Après le check-out, la désactivation de FAIRTIQ Go ou toute autre fin du mode de voyage concerné, l'application calcule l'itinéraire et le tarif correspondant sur la base des données de trajet enregistrées, puis débite le montant sur le moyen de paiement sélectionné.

La réussite du check-in et, dans le cas de FAIRTIQ Go, la réussite de l'activation ainsi que la confirmation de l'état Prêt à voyager sont indiquées dans l'application. Si le check-in ou l'activation de FAIRTIQ Go n'est pas possible, ou si l'état Prêt à voyager ne peut pas être confirmé en raison de problèmes techniques, un message correspondant s'affiche sur le téléphone mobile. Dans ce cas, les clients doivent acheter un titre de transport par un autre moyen. À défaut, ils peuvent être considérés comme voyageant sans titre de transport valable.

Les clients doivent rester en état de check-in ou maintenir FAIRTIQ Go activé et rester Prêts à voyager jusqu'à la fin de leur trajet et jusqu'à ce qu'ils aient quitté le moyen de transport ou la zone où un titre de transport valable est requis. Si les clients effectuent le check-out ou désactivent FAIRTIQ Go avant la fin du trajet, perdent l'état Prêt à voyager ou ne remplissent plus les conditions techniques ou opérationnelles applicables, leur autorisation de voyage peut cesser d'être valable et ils peuvent être considérés comme voyageant sans titre de transport valable.

Les clients doivent respecter tous les avis, avertissements et demandes de correction affichés dans l'application. S'ils constatent qu'ils n'ont pas effectué le check-in, que FAIRTIQ Go n'est pas activé, qu'ils ne sont pas Prêts à voyager, que l'application ou certaines de ses fonctionnalités ne fonctionnent pas, ou qu'aucune autorisation de voyage valable n'est disponible pour le trajet, ils doivent acheter un titre de transport valable par un autre canal de vente avant de commencer ou de poursuivre leur trajet. S'ils constatent après le trajet qu'un trajet n'a pas été détecté, qu'il a été détecté de manière incorrecte ou incomplète, ils doivent le signaler au service clientèle dans les meilleurs délais.

4. Collecte et traitement des données

Afin de déterminer la zone d'utilisation applicable et le prochain arrêt de transports publics, la collecte des données de trajet commence dès l'ouverture de l'application.

La collecte des données de trajet prend fin au plus tard cinq minutes après la fin du check-out, la désactivation de FAIRTIQ Go ou la fin du trajet dans le mode de voyage concerné. Ce traitement est nécessaire pour prévenir les fraudes et permet d'améliorer en permanence la détection automatique du moment approprié pour le check-out, la désactivation ou la fin du trajet, afin d'optimiser le service.

Les données personnelles sont traitées conformément à la politique de confidentialité de l'application.

La détection des trajets repose sur des signaux techniques et des évaluations probabilistes. Elle peut donc ne pas être parfaitement exacte dans tous les cas. Les clients peuvent être invités à confirmer, corriger ou signaler un trajet dans l'application ou auprès du service clientèle.

5. Check-in/Check-out

Lorsqu'ils utilisent le mode Check-in/Check-out, les clients démarrent et terminent leur trajet manuellement dans l'application.

L'autorisation de voyage est valable à compter du check-in effectué avec succès jusqu'au moment où le processus de check-out est lancé, sauf si les conditions techniques ne sont plus remplies ou si les présentes CG, les conditions tarifaires applicables ou les informations affichées dans l'application en disposent autrement.

Les clients doivent effectuer le check-out en temps utile, dans la mesure de leurs possibilités techniques et pratiques. Ils doivent lancer le processus de check-out immédiatement après être descendus du moyen de transport, après avoir quitté la zone de la gare pour laquelle un titre de transport est requis ou après avoir atteint la limite de la zone de validité. Il n'est pas nécessaire d'effectuer un check-out lorsqu'ils attendent une correspondance dans la même zone de validité. La validité de l'autorisation de voyage prend fin au moment où le processus de check-out est lancé.

Si l'application utilise les capteurs du téléphone mobile pour déterminer que le client ne voyage probablement plus alors qu'aucun check-out n'a été effectué, elle peut afficher un avertissement sur le téléphone mobile afin de lui rappeler qu'il a peut-être oublié d'effectuer le check-out. Pour recevoir cet avertissement, les clients doivent avoir autorisé les notifications sur leur téléphone mobile. Le check-out demeure toutefois de la responsabilité du client. L'absence d'avertissement, ou un avertissement affiché au mauvais moment, ne modifie en rien l'obligation du client d'effectuer le check-out en temps utile.

Si, pour des raisons techniques, le check-out est impossible après la fin du trajet, les clients doivent contacter immédiatement le service clientèle de FAIRTIQ en indiquant l'itinéraire détaillé, le lieu et l'heure de fin du trajet ainsi que l'identifiant du trajet, s'il est disponible. Il en va de même pour toute autre réclamation. Les demandes adressées au service clientèle peuvent être envoyées directement via le formulaire de contact de l'application, par e-mail à feedback@fairtiq.com ou au moyen du formulaire de contact disponible à l'adresse <https://fairtiq.ch/fr/contact>.

6. Check-in/Be-out (Smart Stop)

Smart Stop est le mode de voyage Check-in/Be-out. Les clients doivent démarrer leur trajet en effectuant un check-in. Dans certaines conditions, la fin du trajet peut être assistée ou

effectuée automatiquement par l'application. Les clients peuvent activer ou désactiver la fonctionnalité Smart Stop à tout moment dans l'application.

Les dispositions relatives au check-in figurant au chapitre [III.F.5 Check-in/Check-out](#) s'appliquent également. L'autorisation de voyage est valable à compter du check-in effectué avec succès jusqu'au moment où le processus de check-out est lancé, manuellement ou automatiquement par Smart Stop, sauf si les conditions techniques ne sont plus remplies ou si les présentes CG, les conditions tarifaires applicables ou les informations affichées dans l'application en disposent autrement.

Les clients reçoivent une notification sur leur smartphone dès que l'application détecte que le trajet en transports publics est terminé. Cette notification contient un lien vers un minuteur indiquant le temps restant avant le déclenchement automatique du check-out. Si les clients prévoient de poursuivre leur voyage en transports publics, ils peuvent interrompre ce minuteur en appuyant sur le bouton prévu à cet effet dans la notification. Dans ce cas, l'enregistrement du trajet se poursuit. Si le minuteur n'est pas interrompu, le processus de check-out est automatiquement lancé à son expiration. L'autorisation de voyage prend alors fin.

L'utilisation de Smart Stop suppose que les clients aient autorisé les notifications sur leur smartphone et disposent d'une connexion de données. Les conditions techniques prévues aux chapitres [III.C. Conditions préalables pour l'utilisation de titres de transport électroniques](#) et [III.D. Responsabilité du client quant aux conditions préalables techniques](#) doivent également être remplies.

Le check-out demeure de la responsabilité des clients. Il leur appartient d'interrompre le minuteur en temps utile afin de garantir que leur autorisation de voyage reste valable si le trajet en transports publics n'est pas terminé.

7. Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go)

FAIRTIQ Go est le mode de voyage Be-in/Be-out. Il peut, dans un premier temps, être proposé uniquement dans le cadre d'un projet pilote, à certains clients, dans certaines zones d'utilisation ou sous réserve de conditions supplémentaires. FAIRTIQ Go peut ne pas encore offrir toutes les fonctionnalités d'une solution Be-in/Be-out entièrement automatisée.

L'utilisation de FAIRTIQ Go est facultative. Les clients ne peuvent utiliser FAIRTIQ Go que si cette fonctionnalité est disponible dans l'application pour la zone d'utilisation concernée et qu'elle a été activée avant le début du trajet. Les clients peuvent également utiliser tout autre mode de voyage disponible.

Lorsqu'ils utilisent FAIRTIQ Go, les clients activent et désactivent ce mode de voyage dans l'application. L'activation et la désactivation de FAIRTIQ Go ne constituent pas un check-in ni un check-out au sens des présentes CG, sauf disposition contraire expresse. Tant que FAIRTIQ Go est activé et que les clients sont Prêts à voyager, l'application peut détecter et

enregistrer automatiquement les trajets en transports publics sans que les clients aient à effectuer un check-in ou un check-out pour chaque trajet.

Les clients sont Prêts à voyager lorsque FAIRTIQ Go a été activé avec succès et que l'application confirme que toutes les conditions techniques et opérationnelles requises pour voyager avec FAIRTIQ Go sont remplies, notamment les paramètres, autorisations, la connexion de données, le niveau de batterie et le fonctionnement en arrière-plan.

L'autorisation de voyage reste valable uniquement tant que FAIRTIQ Go est activé et que les clients demeurent Prêts à voyager. Les dispositions particulières de la réglementation tarifaire applicable ainsi que les informations spécifiques affichées dans l'application demeurent réservées.

G. Contrôle des titres de transport électroniques

1. Enregistrement électronique et justificatif de contrôle

Les autorisations de voyage, les titres de transport électroniques et les justificatifs de contrôle disponibles dans l'application sont enregistrés électroniquement et, lorsque cela est nécessaire, de manière centralisée par FAIRTIQ. Les clients reçoivent sur leur smartphone l'autorisation de voyage, le titre de transport électronique ou le justificatif de contrôle correspondant au mode de voyage utilisé.

Pour les modes **Check-in/Check-out** et **Smart Stop**, l'autorisation de voyage est délivrée après un check-in effectué avec succès. Pour **FAIRTIQ Go**, l'autorisation de voyage peut être affichée dans l'application ou enregistrée de manière centralisée après l'activation réussie de FAIRTIQ Go et la confirmation dans l'application que les clients sont **Prêts à voyager**.

La conclusion du contrat d'achat avec le partenaire ainsi que l'achat du titre de transport électronique applicable sont régis par le chapitre [III.F.3. Autorisation de voyage, contrat d'achat et calcul du tarif](#). En particulier, le contrat d'achat n'est conclu que si, et au moment où, l'application détecte et enregistre un trajet en transports publics.

Les clients ne sont pas autorisés à supprimer l'autorisation de voyage, le titre de transport électronique ou le justificatif de contrôle avant la fin du trajet. Ils ne sont pas non plus autorisés à les copier, à les transférer ou à les envoyer vers un autre smartphone.

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. Cette obligation s'applique quel que soit le mode de voyage utilisé.

Tout justificatif ou toute autorisation donnant droit à un tarif réduit doit être présenté avec le smartphone. 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 ainsi que de luminosité de l'écran. 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 les clients ne sont pas en mesure ou refusent de présenter un titre de transport électronique valable et contrôlable, pour quelque raison que ce soit, ils peuvent être considérés comme voyageant sans titre de transport valable. Les clients ainsi que les compagnons voyageant sans titre de transport valable peuvent se voir facturer un supplément, une indemnité de transport ou une amende, conformément aux conditions tarifaires applicables et aux dispositions légales.

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

Les titres de transport électroniques achetés via l'application ne peuvent être ni modifiés, ni échangés. Les titres de transport électroniques achetés via l'application sont exclus du droit de révocation.

J. Correction d'un tarif incorrect

Si les clients constatent, après leur trajet, que l'application a appliqué un tarif incorrect, ils doivent contacter le service clientèle au moyen du formulaire de contact disponible dans l'application **dans un délai de 12 mois à compter de la date du trajet**, et au plus tard avant la désactivation de FAIRTIQ dans la région concernée. Si le service clientèle de FAIRTIQ constate qu'un tarif incorrect a été facturé sans faute du client, la différence par rapport au tarif correct sera portée au crédit du client lors de sa prochaine utilisation de l'application dans la même zone d'utilisation. Si ce crédit n'est pas entièrement utilisé au cours du mois concerné, le solde restant sera automatiquement remboursé au client à la fin de ce mois.

FAIRTIQ et les communautés tarifaires ou entreprises de transport partenaires concernées ne sont pas tenues de rembourser tout ou partie du prix du trajet si les clients utilisant le mode Check-in/Check-out n'effectuent pas le check-out en temps utile, ou si les clients utilisant le mode Smart Stop n'interrompent pas à temps le compte à rebours déclenché par Smart Stop alors qu'ils souhaitent poursuivre leur trajet en transports publics. Dans le cas de

FAIRTIQ Go, il en va de même lorsque l'application d'un tarif incorrect ou l'absence de validité du titre de transport résulte d'une activation tardive, d'un état Prêt à voyager obtenu trop tard, d'une désactivation anticipée, de la perte de l'état Prêt à voyager ou de tout autre manquement du client aux exigences techniques, aux obligations de coopération ou aux instructions prévues au chapitre [III.F.7. Be-in/Be-out \(FAIRTIQ Go\)](#).

Si un tarif communiqué ou facturé ne correspond pas au tarif applicable, FAIRTIQ est en droit de le corriger dans un délai de douze mois à compter de la date du trajet et, le cas échéant, de facturer au client la différence correspondante. Les clients en seront informés au moins 48 heures avant que cette différence ne soit débitée.

K. Calcul et optimisation du prix

Lorsque cela est autorisé par la réglementation tarifaire applicable et techniquement possible, FAIRTIQ combine les titres individuels facturés pour les trajets en combinaisons de titres plus avantageuses, dans la mesure où cela est possible conformément à la réglementation tarifaire applicable au trajet. Cela ne s'applique qu'à condition que les clients utilisent l'application, pour toutes les périodes concernées, avec le même profil client enregistré. FAIRTIQ ne peut pas garantir que la combinaison de titres la moins chère sera toujours facturée.

L'optimisation du prix s'applique uniquement au sein d'un même profil de paiement / moyen de paiement. Elle ne s'applique pas entre différents profils, par exemple privé et professionnel, ni entre différents moyens de paiement, et ne s'applique pas à l'achat simultané de plusieurs titres pour des compagnons.

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 d'abonnements

Les clients titulaires d'un abonnement personnel valable couvrant une ou plusieurs zones, ou d'un abonnement hebdomadaire, mensuel ou annuel (l'« abonnement »), peuvent enregistrer dans l'application les zones couvertes par cet abonnement (les « zones enregistrées »). FAIRTIQ ne garantit pas que tous les types d'abonnement puissent être enregistrés et la disponibilité de cette fonctionnalité peut varier selon les régions.

Lors du calcul du tarif, tout segment de trajet situé à l'intérieur d'une zone enregistrée n'est pas facturé. Cela s'applique aussi bien lorsqu'un trajet commence dans une zone enregistrée et se poursuit en dehors de celle-ci que lorsqu'il commence en dehors d'une zone enregistrée mais la traverse ou s'y termine. Les zones enregistrées sont affichées sur le titre de transport numérique et sont contrôlées lors des inspections.

Avant de voyager, les clients doivent s'assurer qu'ils disposent d'un abonnement valable pour les zones enregistrées et doivent être en mesure de présenter cet abonnement lors des

contrôles. À la demande de FAIRTIQ, ils doivent fournir une photo ou une copie de leur abonnement à titre de justificatif.

Si des clients enregistrent des zones pour lesquelles ils ne disposent pas d'un abonnement valable, le trajet est considéré comme un voyage sans titre de transport valable ou avec un titre de transport seulement partiellement valable.

IV. Offres promotionnelles

Les offres promotionnelles sont limitées dans le temps et dans leur portée et sont soumises à des conditions particulières. Le simple fait d'utiliser l'application ne donne pas automatiquement droit aux clients de bénéficier des offres promotionnelles relatives aux produits et services de FAIRTIQ.

V. Données personnelles

Les données personnelles sont traitées conformément à la [politique de confidentialité](#) de l'application. Lors de l'utilisation des modes de voyage automatiques, notamment Smart Stop ou FAIRTIQ Go, des données supplémentaires de localisation, de mouvement, d'utilisation et des données techniques peuvent être traitées dans la mesure nécessaire pour détecter automatiquement le début, le parcours et la fin du trajet, délivrer et contrôler les titres de transport électroniques, calculer les tarifs, effectuer la facturation, prévenir les fraudes et améliorer la fonctionnalité. Les détails de ce traitement figurent dans la politique de confidentialité applicable.

Si les clients souhaitent exercer leur droit à l'effacement dans les 12 mois suivant un trajet effectué avec l'application, ils reconnaissent que la suppression des données relatives à ce trajet empêchera FAIRTIQ d'examiner toute réclamation ou contestation ultérieure s'y rapportant. Si les clients demandent la suppression de données relatives à des trajets passés, FAIRTIQ pourrait ne plus être en mesure de fournir une assistance clientèle ou de traiter des réclamations relatives à ces trajets.

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 CG

FAIRTIQ peut, à tout moment, mettre à jour les informations figurant dans l'application et modifier les présentes CG. Ces mises à jour et modifications sont communiquées aux clients sous une forme appropriée (par exemple par une notification dans l'application, un avis de mise à jour ou un e-mail) et ne prennent effet qu'après leur acceptation expresse par les clients. Si les clients n'acceptent pas ces mises à jour ou modifications, leur droit d'utiliser

l'application prend fin. La poursuite de l'utilisation de l'application est subordonnée à l'acceptation de la version la plus récente des présentes CG.

Les modifications des tarifs, des conditions de transport, des conditions de voyage ou de toute autre condition applicable à l'application ou au service (ensemble les « Conditions externes ») sont déterminées exclusivement par les organismes compétents (notamment les entreprises de transport, les communautés tarifaires, les exploitants, les autorités organisatrices, les plateformes, les autorités publiques ou tout autre organisme compétent pour fixer ces règles), conformément à leurs propres dispositions. Ces modifications sont indépendantes des présentes CG, échappent au contrôle de FAIRTIQ et prennent effet sans qu'une acceptation supplémentaire des clients ne soit requise. FAIRTIQ ne recueille pas cette acceptation 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 CG, 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 CG.

X. Clause de divisibilité

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CG 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. Possibilité de détecter et de corriger les erreurs de saisie

Les erreurs de saisie dans l'application (par exemple concernant le droit à un tarif réduit) peuvent être corrigées avant le check-in ou l'activation de FAIRTIQ Go au moyen des menus de l'application. Après le check-in ou l'activation de FAIRTIQ Go, les erreurs de saisie ne peuvent être corrigées que conformément aux procédures de correction et de réclamation prévues dans l'application, notamment au chapitre [III.J. Correction d'un tarif incorrect](#).

XII. Accès aux CG et téléchargement

La version en vigueur de nos CG 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, Anne Mellano

UID : CHE-370.720.489

feedback@fairtiq.com

Version 5.0. Dernière mise à jour en juillet 2026.