

## 1. Préambule

Les Transports publics genevois (tpg) (CHE-108.954.323) dont le siège social est sis à la Route de la Chapelle 1, 1212 Grand-Lancy (Suisse), ont mis en place le service tpg Flex ainsi qu'un site internet (reservation.tpgflex.ch) et une application iOS et Android d'utilisation de ce service dénommée également tpg Flex.

Le service tpg Flex permet aux usagers de bénéficier d'un service de transport public à la demande, mis en place par les tpg, sur certaines lignes pour mieux desservir certaines zones géographiques du canton de Genève. L'usager pourra faire usage du service proposé de mobilité tpg Flex à l'intérieur des zones tpg Flex, en commandant un véhicule par le biais de l'application tpg Flex ou au travers du site internet, afin de se déplacer d'un arrêt à un autre arrêt ou d'un lieu à un autre lieu.

Le site internet reservation.tpgflex.ch (ci-après : site internet) a été mis en service afin de permettre aux Usagers de commander à distance un véhicule dans les zones desservies par le service tpg Flex.

L'application smart (ci-après : application) a été développée afin de permettre aux passagers de commander un véhicule dans les zones desservies par le service tpg Flex. Cette application est disponible gratuitement depuis les stores de différentes OS : App Store pour iPhone, PlayStore pour Android.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après : CGU) s'appliquent tant au service tpg Flex qu'au site internet, qu'à l'application tpg Flex.

Les personnes qui accèdent aux services ainsi qu'aux informations mises à disposition par les tpg à travers leur site internet et leur application tpg Flex acceptent, avant tout déplacement au moyen d'un véhicule commandé, avant même d'accéder aux véhicules tpg Flex et de télécharger l'application mobile, les présentes CGU :

## 2. Général

Les présentes CGU s'appliquent à l'utilisation du service, du site internet et de l'application tpg Flex. En utilisant tpg Flex, vous acceptez ces

modalités et conditions, et acceptez d'être lié par celles-ci.

## 3. Site internet tpg Flex

Le site internet reservation.tpgflex.ch fait référence à un site internet qui permet aux usagers d'obtenir toutes informations utiles sur le service tpg Flex, ainsi que de commander des véhicules de transport à la demande, par le biais d'une inscription audit service.

Le site internet est opéré par l'entreprise Padam Mobility (37 Boulevard Saint Martin 75003 – Paris, France), pour le compte des tpg. Les données à caractère personnel collectées et traitées à partir de votre inscription sur le site sont conjointement traitées par les tpg (Déclaration de protection des données) et Padam Mobility (Politique de traitement de données : <https://padam-mobility.com/mentions-legales/>).

## 4. Application tpg Flex

L'application tpg Flex fait référence à une application mobile (Android et iOS) appelée tpg Flex qui permet aux usagers de commander des services de transport à la demande. L'application tpg Flex est opérée par les Transports publics genevois (tpg).

L'application est opérée par l'entreprise Padam Mobility (37 Boulevard Saint Martin 75003 – Paris, France), pour le compte des tpg. Les données à caractère personnel collectées et traitées à partir de votre inscription sur le site sont conjointement traitées par tpg (Déclaration de protection des données) et Padam Mobility (Politique de traitement de données : <https://padam-mobility.com/mentions-legales/>).

## 5. Enregistrement

Pour utiliser le service tpg Flex, l'utilisateur doit au préalable s'enregistrer en créant un compte personnel, soit en ligne via le site internet reservation.tpgflex.com, soit via l'application. L'inscription est subordonnée à l'acceptation des présentes CGU. En outre, dans le cadre de l'enregistrement avec création de compte, l'utilisateur accepte les politiques de confidentialité des tpg et de Padam Mobility, en leur qualité de responsables conjoints dans le traitement des données.

Pour procéder à son inscription, l'utilisateur devra saisir son nom, son prénom, son adresse email, ainsi que son numéro de téléphone portable. Ces données sont nécessaires pour que le service tpg Flex puisse valablement fonctionner et être activé. Une fois l'enregistrement terminé, l'utilisateur recevra un courriel de confirmation sur l'adresse électronique fournie.

L'email de confirmation contient un lien sur lequel l'utilisateur est invité à cliquer pour valider son inscription. Après avoir cliqué sur le lien, un compte utilisateur ("compte") est créé sur le site internet et dans l'application.

## **6. Protection des données et politique de confidentialité**

Le respect de la confidentialité est un pilier primordial pour les tpg et pour Padam Mobility. Lorsque vous utilisez l'application tpg Flex, vous nous confiez des informations que nous traitons conjointement avec le plus grand soin, conformément aux dispositions légales en vigueur relatives à la protection des données et à la législation tant suisse qu'européenne. Nous nous engageons à respecter votre confiance. Lorsque vous utilisez notre application, vous nous confiez vos données. Nous travaillons en continu pour protéger vos données contre la fraude, les utilisations abusives et l'accès non autorisé par un hébergement sécurisé.

Dans le présent article sur la protection des données, nous vous informons sur nos méthodes de traitement. Nous vous expliquons, en toute transparence, quelles données nous traitons lorsque vous accédez à notre présence numérique.

Que vous résidez ou non en Suisse ou dans un pays de l'Espace économique européen (Union européenne), vous bénéficiez du même seuil de protection élevé pour vos données personnelles. Le standard de référence pour la protection de vos données est le Règlement européen sur la protection des données du 26 avril 2016 (Règlement UE 2016/679) et le droit suisse (législation fédérale et genevoise).

L'application tpg Flex doit recevoir ou recueillir des informations pour exploiter, fournir, améliorer, comprendre, personnaliser, prendre en charge et commercialiser ses services. Les types d'informations que les tpg reçoivent

dépendent de la manière dont vous utilisez les services de tpg Flex.

### ***A. Qui est maître du fichier des données ?***

Les tpg fournissent le service de transport public à la demande. Padam Mobility fournit les plateformes informatiques et la technologie pour l'exploitation du service de transport public à la demande. Dès lors, les tpg et Padam Mobility sont responsables conjoints quant au traitement des données, des finalités et des moyens dudit traitement. Toutefois, en leur qualité de prestataire public, les tpg assument la fonction de maître de fichier pour les données fournies par les usagers qui décident d'utiliser le service tpg Flex. A cet égard, les tpg constituent une base de données regroupant les usagers qui auront téléchargé l'application et fait usage des services proposés. Un seuil de sécurité élevé et un traitement confidentiel sont garantis par les tpg et par Padam Mobility.

Pour toute question, suggestion ou réclamation relative à la protection des données en lien avec ladite application, vous pouvez à tout moment contacter le Préposé Cantonal genevois ou notre délégué/e à la protection des données et à la transparence :

e-mail : [dpo@tpg.ch](mailto:dpo@tpg.ch)

Les questions, les commentaires et les réclamations relatives aux données (traitement, finalité, action corrective, suppression) peuvent donc être envoyés à l'adresse électronique indiquée précédemment ou par la voie d'un courrier postal à l'adresse suivante :

tpg : préposé à la protection des données  
Route de la Chapelle 1  
Case postale 950  
1212 Grand-Lancy 1

### ***B. Pourquoi recueillons-nous des données personnelles ?***

Le traitement de données a lieu exclusivement dans des buts spécifiques, pouvant résulter d'impératifs techniques, d'obligations contractuelles, de prescriptions légales, d'un intérêt prépondérant, autrement dit pour des raisons légitimes ou sur consentement explicite de votre part.

Nous recueillons, stockons et traitons les données personnelles pour autant que cela soit nécessaire. C'est par exemple le cas pour la gestion des relations clientèle, l'exécution des commandes et contrats, les réponses aux questions et aux demandes, le soutien d'ordre technique tout comme pour l'information sur nos services et produits ainsi que leur fourniture, leur évaluation, leur commercialisation et leur développement.

En tant qu'entreprise de transport public bénéficiant d'une concession fédérale, les tpg sont autorisés à utiliser les données pour la garantie des recettes (contrôler la validité des titres de transport, prévenir les abus). Ces données peuvent notamment être partagées avec des tiers à des fins de contrôle (nationaux ou internationaux) de validité des titres de transport.

Par ailleurs, en traitant vos données, nous vous offrons une valeur ajoutée. Les tpg n'utilisent vos données personnelles que dans le cadre de la réalisation des prestations et pour vous offrir une valeur ajoutée le long de la chaîne de mobilité (p. ex. offres sur mesure, informations, assistance ou dédommagement en cas de perturbation). Ainsi, nous recourons à vos données exclusivement pour développer, fournir, optimiser et exploiter nos prestations ou pour gérer les relations clientèle.

Nous pouvons utiliser les informations que nous recueillons pour enquêter ou répondre à des réclamations ou à des litiges concernant votre utilisation des services proposés par tpg Flex, ou dans la mesure autorisée par la loi en vigueur, ou pour répondre à la demande d'organismes de réglementation ou d'entités gouvernementales, ou dans le cadre d'enquêtes administratives. Les données à indiquer lors de l'inscription doivent impérativement et en tout temps être complètes et correctes. Les tpg peuvent en tout temps demander des informations supplémentaires pour des fonctions spécifiques et/ou procéder à des vérifications ou encore y renoncer.

### ***C. Vos données ne sont pas vendues***

Vos données sont diffusées exclusivement auprès de tiers sélectionnés qui présentent les mêmes garanties au niveau sécurité que les tpg et qu'aux fins explicitement citées. Si nous

confions à des tiers le traitement des données, ceux-ci sont tenus de respecter nos exigences en matière de protection des données.

### ***D. Quelles données collectons-nous ?***

Pour pouvoir utiliser pleinement les différents services proposés par l'application, vous serez amenés préalablement à nous fournir certaines données personnelles, en particulier lors de la création d'un compte client.

Nous ne traitons vos données que lorsqu'elles sont nécessaires à la fourniture des prestations proposées et uniquement lorsque vous nous les avez transmis de manière libre et consentante par le biais d'un formulaire ou suite à un acte concluant.

Dans les paramètres de l'application sur votre appareil, vous pouvez par exemple choisir quand partager votre position et gérer en tout temps les données que vous nous avez fournies via l'application. Il est également possible de supprimer votre compte.

### ***E. Quelles données utilisons-nous ?***

La collecte de données nous aide à développer et améliorer ainsi qu'à optimiser nos offres de prestations. Nous utilisons des données que vous nous avez fournies volontairement, de manière libre et consentie. De même, nous utilisons des données collectées par enregistrement automatique aux fins suivantes.

- Informations que vous fournissez en rapport avec la création d'un compte tpg Flex:
  - nom, prénom, adresse e-mail valable;
  - Date de naissance
  - Lieu de départ et de destination
  - Date d'achat ou de voyage
  - Numéro de téléphone portable
  
- Informations relatives au trajet et transport à bord :
  - Bagages
  - Vélo
  - Poussette
  - S'il y a des personnes à mobilité réduite
  - Lieu de départ ou nom de l'arrêt tpg
  - Lieu de destination ou nom de l'arrêt tpg

- Informations collectées automatiquement :
  - Informations relatives à l'utilisation. Pour un fonctionnement optimal de l'application et du site internet tpg Flex, nous recueillons les informations concernant votre activité de voyageur dans le cadre exclusif de l'application. Cela inclut vos paramètres et réglages dans l'application, ainsi que l'heure, la fréquence, la durée de vos voyages et l'audience de tpg Flex. Ces données collectées automatiquement nous permettent de faire corriger, évoluer et améliorer le service tpg Flex proposé aussi bien via l'application que via le site internet. Les tpg font appel au service Google Analytics pour étudier donc en particulier sous forme de statistiques, la fréquentation et le trafic d'utilisation du service proposé.
  - Informations de localisation. Nous collectons des informations de localisation de l'utilisateur à partir de l'appareil (smartphone) si vous utilisez les fonctionnalités de localisation. La localisation est déterminée grâce à l'IP, le GPS, les signaux Bluetooth et les informations concernant les points d'accès Wi-Fi, les balises et les tours de télécommunication à proximité. Nous ne stockons pas les informations de localisation, qui sont collectées uniquement afin de calculer votre position pour vous offrir un service de proximité, ainsi que pour déterminer votre trajet.
  - Géolocalisation. L'application tpg Flex fonctionne parfaitement sans la fonction de géolocalisation. Nous ne stockons pas votre position GPS. Votre localisation est transmise à nos serveurs afin de vous proposer des départs et un itinéraire.
  - Suivi de bugs. Tant l'application que le site internet fournissent un suivi des erreurs (bugs) en temps réel pour les applications mobiles et web, permettant ainsi aux développeurs de disposer des informations dont ils ont besoin pour reproduire les pannes et les corriger. Nous recueillons des données qui nous permettent d'exploiter efficacement nos services et de vous offrir une expérience optimale lors de l'utilisation de l'application.
- Tant le site internet reservation.tpgflex.ch, que l'application peuvent utiliser des cookies. Un cookie est un petit fichier stocké par un serveur dans le terminal (ordinateur, téléphone, etc.) d'un utilisateur et associé à un domaine web (c'est à dire dans la majorité des cas à l'ensemble des pages d'un même site web). Ce fichier est automatiquement renvoyé lors de contacts ultérieurs avec le même domaine.

Les cookies ont de multiples usages : ils peuvent servir à mémoriser votre identifiant client auprès d'un site marchand, le contenu courant de votre panier d'achat, la langue d'affichage de la page web, un identifiant permettant de tracer votre navigation à des fins statistiques ou publicitaires, etc. Certains de ces usages sont strictement nécessaires aux fonctionnalités expressément demandées par l'utilisateur ou bien à l'établissement de la communication et donc exemptés de consentement. D'autres, qui ne correspondent pas à ces critères, nécessitent un consentement de l'utilisateur avant lecture ou écriture.
- Notifications push en lien avec vos consommations. Une fois l'application tpg Flex téléchargée, les tpg suivent vos consommations d'E-Tickets, et les services Apple (Apple Push Notification Service pour iOS), respectivement Google (Google Cloud Messaging pour Android) peuvent acheminer des notifications en lien avec l'achat de titres de transports ponctuels à tpg. Avec votre accord, nous sommes alors en mesure de vous informer périodiquement des offres les plus adaptées à vos voyages. En cas d'une surconsommation de titres de transports ponctuels pour une période donnée, nous émettons donc des notifications push pour vous conseiller des offres qui sont prévues à vos besoins en matière de voyage sur le réseau et qui sont commercialement ou

financièrement les plus avantageuses.

- Informations partagées avec votre accord à autrui. Aucune donnée personnelle vous concernant n'est transmise ou traitée sans avoir obtenu préalablement le consentement spécifique, éclairé et explicite de votre part. Dans l'hypothèse où les tpg recourent à des tiers pour fournir des prestations, ils sont en droit de leur permettre d'accéder aux données requises à cet effet, étant entendu que ceux-ci sont soumis aux mêmes obligations que tpg.
- Informations traitées à des fins d'étude de marché et/ou de statistiques. Les tpg peuvent analyser les données fournies par le client au niveau interne et de manière anonyme, afin d'identifier les tendances, d'établir des statistiques et d'améliorer l'offre. A cet égard, les tpg peuvent être amenés à étudier des aspects qualitatifs et quantitatifs de leur application. Grâce à cela, nous pouvons connaître le taux de fréquentation, le nombre de commandes pour le service tpg Flex, les destinations les plus fréquentes, les erreurs techniques, etc. Cette plateforme n'a pas besoin de se fonder sur des données clients pour générer les statistiques de performance.
- Conservation des données. Nous conservons les données vous concernant uniquement le temps nécessaire et les traitons de manière confidentielle. Votre adresse de courriel sera alors conservée pendant à tout le moins un (1) an dans le cadre de notre relation commerciale préexistante et dans le seul but de nous assurer du respect de votre opposition à ce traitement, à moins qu'une demande de suppression complète de votre part nous soit demandée. Font exception les données personnelles transmises à des autorités et organismes publics, ainsi qu'à des personnes privées ayant le droit d'obtenir ces informations en vertu de dispositions légales, de décisions judiciaires ou d'injonctions d'autorités, ainsi que celles communiquées à des autorités en vue de l'introduction d'une procédure juridique ou à des fins de poursuite pénale en cas d'atteinte à nos droits protégés légalement.

#### ***F. Quelles données sensibles utilisons-nous ?***

Personne à mobilité réduite : cette information est collectée uniquement pour des raisons de place dans les véhicules, du fait que les véhicules utilisés pour le service tpg Flex ont une capacité limitée. Cette information peut ne pas être forcément liée à l'utilisateur titulaire d'un compte tpg Flex, mais peut concerner un usager tiers pour lequel un véhicule a été commandé. Dans ce cas, la personne qui passe commande doit indiquer si l'utilisateur qui voyage est une personne à mobilité réduite et ceci, uniquement afin de garantir la capacité d'emplacement pour effectuer le trajet souhaité et pour assurer la sécurité dudit usager.

#### ***G. Où vos données sont-elles stockées ?***

Vos données sont stockées sur des serveurs situés en République d'Irlande.

#### ***H. Vos droits : rectification, blocage, suppression / retrait du consentement***

A tout moment, vous êtes en droit d'exiger d'être informé sur le traitement de vos données personnelles et pouvez demander leur rectification, leur blocage ou leur suppression via le formulaire approprié

[<http://www.tpg.ch/telechargements>]

et le transmettre au service client des tpg [[http://www.tpg.ch/fr/service\\_clients](http://www.tpg.ch/fr/service_clients)].

Vous pouvez en tout temps révoquer le consentement explicite accordé précédemment au traitement de vos données.

#### ***I. Comment sécurisons-nous vos données ?***

Les données que nous collectons et enregistrons sont traitées de manière confidentielle et sont protégées, par l'utilisation de précautions techniques et organisationnelles appropriées, contre la perte et la manipulation, de même que contre l'accès non autorisé par des tiers.

Nous prenons très au sérieux la protection des données au sein des tpg. Nos collaborateurs ainsi que les prestataires externes que nous mandatons sont tenus à des obligations de confidentialité et au respect des dispositions de la loi sur la protection des données. Nous

prenons des mesures de précaution adaptées afin de protéger vos données.

Toutefois, nous vous invitons à rester vigilants dans la transmission d'informations via Internet et d'autres moyens électroniques, sachant que nous ne pouvons garantir la sécurité des informations transmises de cette manière. Nous n'assumons aucune responsabilité pour tout accès non autorisé ou toute perte d'informations personnelles échappant à notre contrôle.

## **7. Réservations d'un véhicule tpg Flex**

Un véhicule tpg Flex peut être commandé au travers de l'application mobile et du site internet.

Avant de confirmer votre commande, vérifiez que les informations sur le lieu de prise en charge, la destination, l'heure, le nombre de passagers et les bagages (également poussettes et/ou vélo) dans l'offre tpg Flex sont exactes. Les personnes à mobilité réduite (PMR) devront s'annoncer lors de la réservation, ceci afin de s'assurer qu'il y ait suffisamment de place pour les accueillir à bord des véhicules, dont la capacité est limitée. Veuillez noter que le point de collecte de tpg Flex est l'arrêt que vous indiquez.

## **8. Annulation de réservations tpg Flex**

Une commande confirmée de tpg Flex peut être annulée au moins une heure avant l'heure de prise en charge.

## **9. Prix**

tpg Flex opère les mêmes conditions tarifaires que pour les courses à l'horaire, à l'exception du billet saut de puce qui ne sera pas valable sur les véhicules tpg Flex. Les titres de transport zone 10 unireso, l'abonnement général et tout autre titre de transport incluant la zone 10 unireso et/ou une zone locale française couvrant le périmètre d'activité de tpg Flex sont valables. Le prix des courses effectuées à l'aide du service tpg Flex est celui du Tarif applicable. Les enfants de moins de six ans voyagent gratuitement. Le règlement à bord des véhicules commandés via l'application tpg Flex est celui des tpg, consultable sur le site officiel (Dispositions réglementaires pour le transport de voyageurs, bagages et animaux, ainsi que son Règlement d'application – [www.tpg.ch](http://www.tpg.ch)).

## **10. Payer avec l'application ou le site internet tpg Flex**

Il n'est pas possible d'acheter un billet par le biais du site internet et/ou de l'application tpg Flex. L'achat de titre de transport se fait par le biais du webshop tpg et/ou de l'application tpgPreview.

## **11. Commentaires et réclamations**

Les commentaires et les plaintes concernant l'application tpg Flex peuvent être faits directement sur le site internet des tpg.

## **12. Service tpg Flex**

Tpg Flex est un service de transport à la demande par le biais d'un véhicule avec conducteur ou d'une navette autonome des tpg qui transporte les utilisateurs d'arrêt en arrêt sur la base de leurs commandes. Le service tpg Flex combine les trajets commandés par différents utilisateurs vers les mêmes véhicules et itinéraires.

## **13. Disponibilité de l'application et du site internet tpg Flex**

Les tpg s'efforcent de proposer une disponibilité de l'application et du site internet autant que possible sans interruption. Malgré tous les soins apportés, des temps d'interruption ou des microcoupures ne peuvent pas être exclus. Les tpg n'assument aucune responsabilité et garantie pour les cas d'interruption ou autres perturbations que ce soit du site internet ou de l'application mobile tpg Flex.

## **14. Exclusion de responsabilité en cas d'utilisation de l'application tpg Flex**

Les tpg n'assument aucune responsabilité pour les dommages directs, indirects ou consécutifs qui pourraient résulter de l'action de téléchargement de l'application par le client ou de l'accès aux ressources et aux informations proposées.

## **15. Prise en charge des utilisateurs tpg Flex**

L'heure exacte de prise en charge de tpg Flex sera communiquée à l'utilisateur en temps utile. L'utilisateur doit donc se tenir prêt, au lieu de départ indiqué, pour être pris en charge par le véhicule commandé à n'importe quel moment dans la fenêtre de temps spécifiée.

L'utilisateur doit se présenter à l'heure et à l'endroit de prise en charge ainsi définis.

Le véhicule ne peut pas attendre un usager au-delà de l'heure de prise en charge indiquée, car les véhicules de transport dédiés au service tpg Flex s'efforcent de respecter l'horaire. Les usagers devraient indiquer leur numéro de téléphone dans l'application afin d'être joignables en cas de doute sur le lieu de prise en charge ou si la personne à la conduite ne parvient pas à trouver l'usager. Si le véhicule se trouve au point de ramassage à l'heure indiquée mais que l'usager ne peut s'y rendre, tpg Flex doit poursuivre le trajet sans l'usager.

#### **16. Code de réservation**

Le code de réservation indiqué dans l'application sert de confirmation. Si vous commandez un service tpg Flex pour une autre personne, cette personne doit également pouvoir communiquer le code de réservation au conducteur tpg Flex.

#### **17. Course à plusieurs passagers**

Le nombre de passagers doit être indiqué (avec un maximum de 15 passagers) au moment de la réservation, y compris les enfants de moins de 6 ans. Les enfants de six ans et plus sont assujettis à des frais (voir le Tarif applicable sur [www.tpg.ch](http://www.tpg.ch)). La réservation tpg Flex ne donne droit au voyage que pour le nombre de passagers indiqué dans la commande. Si un usager souhaite augmenter le nombre de passagers après avoir confirmé sa commande, il doit passer une nouvelle commande séparée pour les nouveaux passagers. Dans un tel cas, nous ne pouvons garantir que les nouveaux passagers pourront embarquer dans le même véhicule que ceux déjà réservés.

#### **18. Port de la ceinture obligatoire**

Dans les navettes autonomes, tous les passagers ont l'obligation de s'attacher pendant la course.

Le port de la ceinture est par ailleurs obligatoire dans tous les véhicules équipés de ceinture de sécurité.

#### **19. Non-garantie de l'heure d'arrivée**

Prévoyez suffisamment de temps si, par exemple, vous devez prendre rendez-vous ou changer de moyen de transport. Vous avez la

possibilité de choisir une heure d'arrivée au lieu d'une heure de départ.

Le service tpg Flex vise la ponctualité. Selon la situation du trafic et le fait que tpg Flex a d'autres passagers qui montent et descendent en cours de route et ne peut donc pas toujours prendre le chemin le plus direct vers votre destination, des retards peuvent survenir. Toute responsabilité des tpg en cas d'arrivée tardive est exclue, à moins que l'usager ne puisse prouver une faute intentionnelle ou une négligence grave.

#### **20. Abus**

Les tpg se réservent la possibilité de suspendre, voire supprimer une inscription au service tpg Flex en cas d'abus. Constitue notamment un abus, le fait de commander à plusieurs reprises une course et de ne pas s'y présenter à l'heure indiquée sur la confirmation de réservation.

#### **21. Modifications des conditions générales**

Les tpg se réservent le droit de modifier les présentes CGU et la déclaration de confidentialité à tout moment, par exemple en cas de modifications légales. Nous vous recommandons par conséquent de relire cette déclaration de confidentialité ainsi que les CGU à intervalles réguliers.

Les seules CGU à valeur juridique faisant partie intégrante du contrat sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées sur notre application, sur le site internet tpg Flex ([reservation.tpgflex.ch](http://reservation.tpgflex.ch)) et sur le site internet des tpg ([www.tpg.ch](http://www.tpg.ch)). La version papier des CGU représente uniquement une reproduction des présentes CGU à valeur juridique publiées sous forme électronique et valables à ce moment-là et transmet une information juridiquement valable uniquement dans la mesure où elle correspond à la version électronique.

#### **22. Dispositions finales**

Si certaines dispositions des présentes CGU devaient être totalement ou partiellement nulles et/ou inapplicables, la validité et/ou l'application des autres dispositions ou une partie de celles-ci n'est (ne sont) pas touchée(s). Les dispositions inapplicables et/ou nulles seront alors remplacées par des dispositions juridiquement valides les plus proches du sens et de la raison



économique des dispositions inapplicables et/ou nulles. Il en est de même en cas de lacunes dans la réglementation.

Les Dispositions réglementaires pour le transport de voyageurs, de bagages et d'animaux sur le réseau des tpg (DRT) sont pour le surplus applicables, consultables sur <https://www.tpg.ch/fr/documents-pratiques>, la dernière version en langue française faisant foi.

Tout mot écrit au singulier comprend aussi le pluriel et vice-versa ; tout mot écrit au masculin comprend aussi le féminin et vice-versa ; tout mot désignant des personnes comprend également des sociétés, associations et corporations. Les termes désignant des personnes physiques s'entendent indépendamment du genre et de l'origine de celles-ci.

### **23. For et droit applicable**

Le for pour tout différend lié à l'application ou aux services proposés est au siège des tpg, à savoir Genève.

Le droit suisse est applicable.

### **24. Adresse de contact**

Pour toute question ou réclamation en lien avec le service et/ou l'application tpg Flex vous pouvez contacter le Service clients des tpg [http://www.tpg.ch/fr/service\\_clients](http://www.tpg.ch/fr/service_clients).

Tél : 00800 022 021 20 (Appel gratuit depuis la Suisse et la France)