

Conditions générales de vente pour la plateforme en ligne « Webshop »

Dans le présent texte, le masculin est utilisé comme genre neutre et désigne aussi bien les hommes que les femmes.

1. Introduction

Le « Webshop » www.webshop.tpg.ch est une Plateforme digitale d'achat (ci-après, la « Plateforme »), tous droits réservés aux Transports publics genevois (ci-après, tpg), qui est mise à la disposition des Clients souhaitant acquérir, soit des titres de transport pour voyager valablement sur le réseau « unireso » (zone 10 Tout Genève), Léman Pass, et Service direct national, soit toute autre prestation de service en lien avec la mobilité.

Les différentes prestations de services, autres que celles qui sont relatives aux transports publics, peuvent être exécutées par des Opérateurs tiers (ci-après les « Opérateurs ») qui sont actifs dans le territoire du Grand Genève. Les Opérateurs émettent des offres de mobilité à l'attention des Clients directement sur la Plateforme).

2. Objet du contrat

Les présentes Conditions générales de vente en ligne (ci-après, CGV) régissent les droits et obligations entre les parties, à savoir les tpg en leur qualité d'établissement de droit public genevois, ayant son siège à la route de la Chapelle 1, 1212 Grand-Lancy (Suisse) d'une part, et le Client ou voyageur d'autre part (ci-après, le Client).

Les CGV s'appliquent aux ventes en lignes des produits et prestations proposées par les tpg, sur la Plateforme.

L'achat d'une prestation de service dédiée à la mobilité à partir de la Plateforme vaut acceptation préalable des présentes CGV par le Client.

Le Client consent que pour chaque prestation de service autre que celle relative aux transports publics, des CG plus

spécifiques peuvent également être applicables en complément aux présentes CGV pour le Webshop. De fait, lorsque le Client souscrit à une offre émise sur la Plateforme par un Opérateur, il se doit également d'accepter les CG de ce dernier, car elles sont relatives aux modalités d'exécution de la prestation de service en question.

3. Conditions générales de vente et dispositions tarifaires

En achetant un titre de transport public auprès des tpg, le Client accepte les dispositions tarifaires et Conditions générales de vente du Service direct national et des communautés tarifaires participantes qui le concerne, notamment :

- Le [T 600](#) - Dispositions tarifaires accessoires communes du Service direct et des communautés participantes
- Le [T600.3](#) – Facilité de voyages pour enfants (complément au T600)
- Le [T 601](#) - Tarif général des voyageurs
- Le [T 651.11](#) – Conditions générales de vente et Tarif de la Communauté tarifaire unireso (zone 10)
- Le [T 651.12](#) – Conditions générales de vente et Tarif de la communauté tarifaire multimodale transfrontalière Léman Pass
- Les [règlements et tarifs](#) applicables à l'exploitation des lignes urbaines transfrontalières GLCT sur le territoire français et les dispositions tarifaires y relatives.

Les présentes CGV ne se substituent pas aux différents tarifs nationaux (librement consultables et téléchargeables en ligne sur le site de l'[Alliance SwissPass](#), notamment le T600), mais visent à les compléter pour des prestations de transport fournies par les tpg. Autrement dit, les présentes CGV ne viennent pas suppléer les différents tarifs, prix, produits et services mis en place par les communautés tarifaires unireso et / ou Léman Pass et Suisse direct (ch-direct).

Conformément à la législation suisse, toute personne mineure doit obtenir le

consentement préalable de son représentant légal pour conclure le présent Contrat de vente. Toute personne mineure qui effectue des démarches en vue de la conclusion d'un Contrat de vente sur le Webshop s'assure être au bénéfice de ce consentement préalable. La personne mineure qui donnerait de fausses indications sur son identité, son âge ou sur le consentement du représentant légal s'expose à des poursuites judiciaires. En ce sens, les tpg se réservent le droit de saisir toute juridiction compétente et agir par voie légale pour réclamer des dommages et intérêts au vu du préjudice potentiellement subi (art. 19 al. 3 CC ; art. 411 al. 2 CC). Enfin, les tpg se réservent le droit de modifier ou de mettre à jour, à tout moment, les produits et/ou leurs prix et les services proposés sur la Plateforme et les conditions d'achat. Par conséquent, les présentes CGV sont sujettes à évoluer, la dernière version en ligne faisant foi.

4. Dispositions pour le transport de voyageurs

Différentes conditions générales ou dispositions réglementaires pour le transport de voyageurs, bagages et animaux peuvent s'appliquer suivant le moyen de transport ou suivant la prestation de service proposée sur la Plateforme.

Les conditions générales ou dispositions réglementaires sont relatives à chaque transporteur ou Opérateur et s'appliquent au Client conformément au contrat qu'il a préalablement validé pour bénéficier d'une prestation dédiée à la mobilité.

Par exemple, les Dispositions réglementaires pour le transport de voyageurs, bagages et animaux des tpg (DRT-tpg ; dernière version sur le site tpg.ch fait foi) s'appliquent aux Clients qui acquièrent un titre de transport valable sur le réseau de la zone 10 Tout Genève notamment.

5. Accès à la Plateforme

Un login SwissPass est nécessaire pour accéder à l'ensemble des fonctionnalités de

la Plateforme. Pour commander une prestation de service dédiée à la mobilité à partir de la Plateforme, le Client doit se créer préalablement un login SwissPass.

En outre, certains services proposés sur la Plateforme nécessiteront de disposer d'une carte SwissPass (physique ou électronique)

6. Confidentialité et Protection des données

Les tpg et les Opérateurs proposant des offres sur la Plateforme veillent au respect des dispositions légales relatives à la protection des données.

Pour toute information concernant le traitement des données personnelles effectuées par les tpg, de même que des raisons pour lesquelles nous en avons besoin et sur la manière dont vous pouvez vous opposer à leur collecte, nous vous invitons à consulter notre [Déclaration de protection de données personnelles](#). En cas de question, remarque ou réclamation au sujet du traitement, de la collecte des données à caractère personnel ou de la finalité appliquée, le Client peut s'adresser à dpo@tpg.ch.

Pour toute autre prestation de service proposée sur la Plateforme et exécutée par un Opérateur, les données personnelles du Client sont régies conformément à la politique de confidentialité dudit Opérateur. Dès lors, le Client est invité à consulter les conditions générales et la politique de confidentialité de l'Opérateur qui exécute la prestation de service pour laquelle le Client a valablement souscrit.

Le Client accepte que pour le bon fonctionnement des services proposés, les tpg ainsi que les prestataires de service affiliés à la Plateforme soient amenés à traiter seuls, conjointement ou à sous-traiter des données techniques et/ou à caractère personnel collectées auprès du Client. S'agissant de vos données collectées par les tpg via la Plateforme, elles sont partagées avec la Solution NOVA (nouveau réseau de transports publics) qui est le principal outil

informatique commun de la branche des transports publics suisses (voir, www.allianceswisspass.ch).

En outre, le Client consent que suivant la prestation de service pour laquelle il a souscrit, un certain nombre de données personnelles peuvent être exigées dans le but d'exécuter ladite prestation, en particulier le nom, le prénom, la date de naissance, l'adresse de courriel.

La licéité du traitement dépend de la prestation de service pour laquelle le Client a souscrit et/ou de la finalité dudit traitement : les tpg ainsi que les Opérateurs de services dédiés à la mobilité ne procèdent à un traitement qu'à l'appui d'une base légale. La base légale peut découler d'un ou plusieurs consentements spécifiques, de l'exécution du contrat, ou d'une loi à laquelle le responsable du traitement est soumis.

7. Gestion de la prestation acquise sur la Plateforme

S'agissant de la gestion d'un abonnement de transports publics, le Client consent, lors de l'acquisition dudit abonnement ou de son renouvellement auprès des tpg de recevoir des alertes servicielles, afin d'être informé de la date d'échéance de l'abonnement. Il est possible de se désinscrire de cette alerte à tout moment via l'espace « Mes notifications » de la Plateforme, en agence ou par téléphone au 00800 022 021 20, appel gratuit depuis la France et la Suisse, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

En effectuant un paiement électronique sur la Plateforme, le Client est seul responsable du choix relatif au moyen utilisé pour financer l'entier de la prestation de mobilité choisie et de la devise (CHF ou Euros) dans laquelle il souhaite effectuer son achat. Des frais bancaires peuvent alors être prélevés, indépendamment de la volonté des tpg. Ces frais sont relatifs à l'organisme bancaire ou financier auprès duquel le Client a souscrit. Les tpg se réservent le droit de déterminer le taux de change appliqué sur la Plateforme. Ce taux de change évolue en fonction du

taux du marché et il est mis à jour plusieurs fois par année.

8. Acquisition d'une prestation de service à l'aide d'une participation financière de la commune de résidence du Client

En achetant une prestation fournie par les tpg ou un Opérateur à l'aide d'une participation financière de sa commune de résidence (Chèque commune, Chèque collectivité), le Client accepte préalablement les Conditions générales de vente qui lui sont applicables, [respectivement CGV pour les résidents suisses ; CGV pour les résidents français](#).

9. Acquisition d'une prestation de service à l'aide d'une participation financière de l'employeur du Client

En achetant une prestation fournie par les tpg ou un Opérateur à l'aide d'une participation financière de son employeur (Chèque commune, Chèque collectivité), le Client accepte préalablement les [Conditions Générales de la solution tpg evomoov](#), en sus des présentes CGV. Les Conditions générales de la solution tpg evomoov viennent ainsi compléter les présentes CGV.

10. Garantie

Les tpg garantissent que l'exploitation de la Plateforme dans un environnement adéquat répond aux spécifications, aux finalités qui lui sont valablement attribuées et aux attentes du Client. Ce dernier s'assure de préalablement disposer d'un environnement informatique qui soit compatible pour accueillir le Webshop.

En cas de perturbation de la Plateforme (tels que panne, défaut, montée de version, maintenance, etc.), les tpg s'engagent à mettre tout en œuvre afin d'assurer la continuité du service mais ne garantissent pas une exploitation sans interruption passagère. Le Client admet que les pannes

ou les diverses perturbations techniques de la Plateforme ne sont pas nécessairement dues aux tpg qui mettent en relation le Client avec différents prestataires de service œuvrant à la mobilité. Dès lors, chaque prestataire de service affilié à la Plateforme répond tant du bon fonctionnement de la solution de mobilité proposée que de l'exécution de la prestation de service.

La garantie ne s'appliquera pas notamment en cas d'utilisation du Webshop par le Client de façon non conforme aux fonctionnalités prévues, en cas d'usage malveillant, ou en cas de modification, de dommage non imputable aux tpg ou aux prestataires de service, de non-respect des instructions fournies par les tpg, d'exploitation de la Plateforme dans un environnement inadéquat, etc. Par ailleurs, en cas d'utilisation malveillante du Webshop par le Client ou par tout tiers dont le Client aurait permis l'accès, les tpg se réservent d'agir en justice, afin de faire valoir des dommages et intérêts à hauteur de l'ensemble du préjudice subi.

Le Client admet que dans le cadre de la garantie des services proposés par la Plateforme, les mises à jour du système peuvent conduire à une perturbation ou à une interruption passagère de l'accès à la plateforme. En contrepartie, les tpg, leurs sous-traitants et les prestataires de service affiliés à la plateforme s'engagent à limiter au maximum la durée de ces perturbations et/ou de ces interruptions et à avertir, dans les limites du possible, des mises à jour ou des interruptions suffisamment à l'avance.

Les tpg mettent tout en œuvre pour garantir un accès optimal et continu de la Plateforme, ainsi qu'à corriger les défauts éventuels. Toutefois aucune responsabilité ne pourra être imputée aux tpg des éventuelles conséquences de ces perturbations.

En cas de dysfonctionnement de la Plateforme ou de toute autre application tpg qui propose l'acquisition de titres de transport, le Client n'est pas pour autant autorisé à voyager sans titre valable. En ce cas, il s'agit de se reporter sur les autres

canaux de vente, comme les distributeurs automatiques de titres de transport, avant de monter à bord. Autrement, une amende pourrait lui être infligée.

En cas de prestation de service dédiée à la mobilité qui ne soit pas réalisée par les tpg mais par l'un des Opérateurs ayant émis une offre via la Plateforme, le Client accepte que la responsabilité et les réclamations soient du ressort dudit Opérateur. Lorsque le Client accepte une offre émise par un Opérateur, il consent également aux conditions de garantie et aux modalités d'exécution du service telles que proposées par cet Opérateur.

11. Limite de responsabilité

Toute responsabilité contractuelle ou non contractuelle des tpg est expressément exclue dans la mesure où la législation le permet, en particulier en cas de négligence légère ou moyenne.

Cette exclusion s'applique en particulier aux dommages matériels, pécuniers ou dus à un retard quel qu'en soit le motif juridique, ainsi qu'aux dommages directs, indirects ou consécutifs, au manque à gagner, à la perte de revenus, aux économies non réalisées, etc. En outre, la responsabilité des tpg est exclue pour toute faute imputable à une personne auxiliaire.

Chaque prestataire de service dédié à la mobilité (Opérateur) peut en outre prévoir une limite de responsabilité qui lui est propre et qui figure dans sa documentation contractuelle (conditions générales, mentions légales, etc.). Avant toute réalisation d'une prestation de service dédiée à la mobilité par un Opérateur, le Client ayant accepté une offre émise sur la Plateforme par ce même Opérateur se doit de préalablement valider les conditions générales, en particulier les limites de responsabilité.

12. Propriété intellectuelle

Le Client admet que la Plateforme mise à sa disposition ainsi que tous les éléments qui la composent, tels que le code source, le code objet, les interfaces graphiques, les fonctionnalités, les algorithmes, les bases de données, les contenus, les logos, les noms, les marques et les droits d'auteur sont ainsi la propriété exclusive des tpg qui en sont seuls bénéficiaires et titulaires.

En accédant à la Plateforme, le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tpg et à ne pas les utiliser, reproduire, divulguer, communiquer, modifier, adapter, céder, transférer, transmettre ou exploiter, directement ou indirectement, à titre gratuit ou onéreux, pour son propre compte ou pour le compte de tiers, sans l'autorisation écrite et préalable des tpg.

Le Client renonce expressément à revendiquer tout droit moral sur la Plateforme et/ou sur toute autre création appartenant aux tpg. De même, le Client renonce à modifier, adapter, reproduire, communiquer, divulguer et exploiter, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit la Plateforme, sans mentionner le nom ou la qualité d'auteur des tpg.

La présente clause vaut pour toute la durée du contrat de prestation et survivra à son terme, quelle qu'en soit la cause.

13. Conditions d'annulation ou de remboursement

L'annulation et/ou la demande de remboursement pour un titre de transports publics est/sont soumis aux dispositions tarifaires et aux Conditions générales de vente du Service direct national ainsi que des communautés tarifaires participantes concernées.

L'annulation et/ou la demande de remboursement pour une prestation de service devant être réalisée par un Opérateur

n'est pas annulable et/ou remboursable dès lors que le code promotionnel a été activé dans la plateforme dudit Opérateur. Si le code promotionnel n'a pas été activé dans la plateforme de l'Opérateur, alors une annulation ou un remboursement ou un recagnottage sur le Compte mobilité du bénéficiaire sont possible dans les cas suivants : décès ou incapacité pour raisons médicales d'utiliser la prestation (sous réserve de présentation d'un justificatif).

14. Force majeure

La « force majeure » désigne la survenance d'un événement ou d'une circonstance qui empêche une partie d'exécuter une ou plusieurs de ses obligations contractuelles, à condition que et dans la mesure où la partie concernée par l'obstacle apporte la preuve : (i) que cet obstacle échappe raisonnablement à son contrôle ; (ii) que cet obstacle ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et (iii) que la partie concernée n'aurait raisonnablement pas pu éviter ou surmonter les effets de l'obstacle dont il s'agit.

Les Parties conviennent de reconnaître comme cas de force majeure : la foudre, les inondations et autres dégâts d'eaux, les incendies, les explosions, la guerre, les grèves totales ou partielles internes ou externes aux Parties, les intempéries, les épidémies, le blocage de moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelques raison que ce soit, les tremblements de terre, les restrictions gouvernementales ou légales, les pannes généralisées d'ordinateur, le blocage de réseaux de télécommunication, et tout autre cas grave, imprévisible, indépendant de la volonté des Parties, qui empêche l'exécution des présentes CGV ou du Contrat de transport.

Aucune des Parties ne peut être considérée en défaut si l'exécution de ses obligations, en tout ou partie, est retardée ou empêchée par suite d'un cas de force majeure.

Lorsqu'une partie est soumise à un cas de force majeure ayant pour conséquence

qu'elle ne peut remplir ses obligations contractuelles, elle en avertit immédiatement l'autre partie. Les Parties s'engagent à rechercher toute solution adéquate, dans le respect de l'esprit des CGV ou du Contrat et les intérêts des deux Parties.

15. Nullité partielle

Si une ou plusieurs disposition(s) des présentes Conditions générales s'avère(nt) nulle(s), contraire(s) à la loi ou de toute autre manière sans effet, la validité de l'ensemble du contrat/des Conditions générales n'en sera pas affectée. La clause sans effet sera remplacée par la réglementation légale applicable.

16. Droit applicable et for

Les présentes CGV sont exclusivement soumises au droit suisse. Les normes de conflit du droit international privé et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 sont exclues.

Sauf disposition contraire de la loi sur les fors, le for de la poursuite (uniquement pour les personnes domiciliées à l'étranger), ainsi que le for exclusif pour tous les litiges en rapport avec les présentes conditions est Genève. Les tpg peuvent cependant aussi poursuivre le Client au siège ou au domicile de celui-ci. Demeure en outre réservée l'introduction d'un appel en cause d'une Partie contre l'autre au tribunal saisi de la cause principale, mais uniquement lorsque ce tribunal est situé en Suisse.

17. Contact

Formulaire de Contact pour les Clients tpg sur <https://tpg.ch/fr/contacts>.

Tél : 00800 022 021 20 Appel gratuit depuis la Suisse et la France, du lundi au vendredi de 8h à 18h (hors jours fériés).

Mise à jour : Octobre 2024