

Politique de confidentialité et conditions générales tpg interfaces

Table des matières :

- I. DEFINITIONS
- II. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE
- III. CONDITIONS GENERALES TPG INTERFACES

I. DEFINITIONS

- **tpg** : Transports publics genevois
- **tpg evomoov** : marque déposée par les tpg aux côtés d'autres marques dérivées. Il s'agit d'un programme de mobilité multimodale en faveur d'une clientèle composée notamment d'entreprises et de collectivités (Clients), dans le cadre des solutions proposées par les tpg.
- **Interfaces des tpg** : webshop tpg, applications mobiles tpg, agence de vente tpg, plateformes exploitées par les tpg et tout autre canal de vente.
- **Client** : entité privée ou collectivité publique disposant d'un contrat d'accès et d'utilisation de tpg evomoov
- **Utilisateur** : tout Client et/ou tout Bénéficiaire des interfaces des tpg.
- **Opérateur** : société proposant des services de mobilité à qui un accès aux interfaces des tpg est accordé dans le cadre de tpg evomoov pour vendre ses prestations et services aux Utilisateurs.
- **Bénéficiaire** : utilisateur final des services de mobilité mis à sa disposition par les tpg ou l'Opérateur, soit le collaborateur du Client, l'habitant du Client, un cercle défini de tiers définis par le Client et/ou l'usager direct des prestations proposées par les Opérateurs et par les tpg.
- **Parties** : selon le contexte, les tpg et les Utilisateurs, ou les tpg et l'Opérateur.
- **Prospect** : entreprise privée, collectivité publique et/ou personne physique rencontrées par l'une ou l'autre des Parties, et à qui la Solution de l'Opérateur a été présentée.
- **Engagement Opérateur** : engagement de l'Opérateur définissant les tarifs et services spécifiques qu'il garantit aux Clients apportés par les tpg concluant un contrat pendant la durée de validité dudit engagement Opérateur.
- **Offre commerciale** : document contractuel où sont détaillés les offres et tarifs des prestations sélectionnées par le Client dans le cadre de tpg evomoov.
- **Module** : ensemble de prestations et/ou fonctionnalités autour d'une thématique définie
- **Diagnostic de mobilité** : analyse permettant d'optimiser, au moyen d'une enquête sur les habitudes de déplacement de l'Utilisateur, les déplacements individuels et collectifs et de fournir toute indication utile à cet égard.
- **Chèque mobilité** : participation financière dématérialisée octroyée par le Client aux Bénéficiaires
- **Solution des Opérateurs** : ensemble de solutions de mobilité et interface commerciale des Opérateurs permettant l'accès à leurs prestations, aux plateformes associées et interfaces de vente.
- **Code d'activation** : tout type de solution technique permettant aux Utilisateurs par son activation de bénéficier de prestations d'un Opérateur et/ou d'un Client.
- **Territoire** : territoire géographique dans lequel l'Opérateur pourra offrir ses prestations à des Utilisateurs.

- **Gestionnaire** : le responsable désigné par le Client pour gérer pour son compte les interfaces mises à sa disposition dans le cadre de tpg evomoov.
- **Contrat** : un contrat est conclu entre les tpg et un Opérateur, entre les tpg et un Client, ainsi qu'entre les tpg et un Bénéficiaire dans le cadre du rapport juridique entre les tpg et les Utilisateurs. Ces contrats sont tous de natures différentes.

II. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

1. Principe de protection des données

- 1.1 Les données personnelles des Utilisateurs en lien avec le transport des voyageurs sont traitées conformément à la Déclaration de protection des données personnelles applicable (<https://www.tpg.ch/fr/protection-des-donnees#notre-promesse>) et aux Dispositions réglementaires pour le transport de voyageurs, de bagages et d'animaux sur le réseau des Transports publics genevois (art. 69 et suivants).
- 1.2 S'agissant des données personnelles saisies par les Utilisateurs dans les interfaces tpg, celles-ci peuvent également être partagées avec l'Alliance Swisspass : [Réglementation sur l'utilisation des données dans l'Alliance SwissPass](#) (RUD).
- 1.3 De manière générale, les données personnelles collectées par les tpg (en agence ou en ligne) sont traitées dans le respect de la législation applicable, y compris s'agissant des sous-traitants éventuels. S'agissant des traitements de données opérés par tpg dans le contexte des offres de prestations de mobilité non soumise à une concession fédérale (art. 54 al. 5 let a LTV), ceux-ci se fondent sur la relation contractuelle concernée et son exécution.
- 1.4 Le Bénéficiaire comprend et accepte que les données personnelles qu'il met à disposition des tpg, directement ou par l'intermédiaire du Client, aux fins de traiter sa demande de Chèque mobilité ou de Compte mobilité seront conservées pendant quarante-cinq jours par les tpg, puis détruites.
- 1.5 Les données personnelles saisies par les Utilisateurs directement sur les applicatifs des Opérateurs (site Internet, application mobile, etc.) sont traitées par ces derniers conformément à leurs politiques de confidentialité respectives. **Les tpg n'endossent aucune responsabilité de ce chef.**
- 1.6 Est seul réservé, en exception de l'art. 1.5, le traitement de données opéré par l'Opérateur Wever et dont les finalités et moyens ont été définis conjointement avec les tpg, aux fins de l'établissement du Diagnostic de mobilité, et qui font l'objet d'un accord de co-responsabilité.
- 1.7 Dans le contexte du Diagnostic de mobilité, les données personnelles suivantes sont traitées par Wever :
e-mail personnel et/ou professionnel, nom, prénom, numéros de téléphone, employeur, poste, logs de connexion, catégorie d'âge, adresses de domiciliation, adresse de destinations, horaires de déplacements, modes de déplacement utilisés, niveau d'appétence au changement, avis personnel, genre, pénibilités dans l'usage des modes de transport, points de satisfaction dans l'usage des modes de transport, données relatives aux subventions, difficultés à se déplacer.
- 1.8 Les finalités partagées de tpg et Wever gouvernant le traitement de données personnelles aux fins du Diagnostic de mobilité sont les suivantes :
établissement du diagnostic des besoins de mobilité, représentations cartographiques, analyse de potentiel sur différentes solutions de mobilité, recommandations

en matière de mobilité, gestion des subventions, gestion des plans de mobilité, support et maintenance, évaluation de l'impact en termes de changement de comportement mobilité, analyse d'audience, gestion des litiges, accès et utilisation de la plateforme.

- 1.9 Dans le contexte du Diagnostic de mobilité, les données personnelles ne sont pas traitées par les tpg, lesquels n'y ont pas accès.
- 1.10 Les cas particuliers dans lesquels une réglementation ad hoc est applicable (p.ex. demande complémentaire du Client, travail statistique supplémentaire, etc.) et dérogent à la présente politique de confidentialité sont réservés.
- 1.11 Avec le consentement des Utilisateurs, les tpg sont autorisés à utiliser les données personnelles des Utilisateurs à d'autres fins, notamment afin de leur proposer d'autres produits, services ou offres personnalisées relatifs à la mobilité.
- 1.12 Les Utilisateurs peuvent, en tout temps, se désinscrire de l'envoi, par les tpg, des alertes et communications liées aux services.
- 1.13 Pour lui faciliter la gestion de son abonnement de transport public, le Bénéficiaire recevra des alertes de renouvellement, 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.

2. Contact

- 2.1 Pour toute question, remarque ou réclamation au sujet du traitement, de la collecte des données personnelles ou de la finalité appliquée, les Utilisateurs peuvent s'adresser à dpo@tpg.ch, ainsi que consulter la Déclaration de protection des données personnelles des tpg (<https://www.tpg.ch/fr/protection-des-donnees#notre-promesse>).
- 2.2 Pour plus d'information concernant l'accord de co-responsabilité avec Wever, se référer au texte disponible ici.

III. CONDITIONS GENERALES TPG INTERFACES

1 Objet et champ d'application des CG

- 1.1 Les présentes conditions générales (ci-après : CG) s'appliquent aux rapports contractuels entre les tpg et le Client, les tpg et les Opérateurs, ainsi qu'entre les tpg et les Bénéficiaires. Les modalités d'utilisation et les rapports juridiques sont décrits dans les contrats spécifiques conclus entre les tpg et le Client, respectivement l'Opérateur ou les Utilisateurs, et dans l'Offre commerciale.
- 1.2 Les CG font parties intégrantes des contrats spécifiques conclus. Par leur signature, les Utilisateurs et l'Opérateur déclarent avoir pris connaissance et compris ces CG et les accepter sans réserve. Les CG s'appliquent pour autant que lesdits contrats n'y dérogent pas expressément. En cas de conflit entre les CG et lesdits contrats, les CG priment. L'achat d'une prestation dédiée à la mobilité à partir de des interfaces des tpg vaut acceptation préalable des présentes CG.
- 1.3 En sus des présentes CG, les documents suivants lient les parties et sont à disposition sur le site internet des tpg (www.tpg.ch) :
 - les Dispositions réglementaires pour le transport de voyageurs, de bagages et d'animaux sur le réseau des Transports publics genevois du 19 mai 2008 (DRT-tpg) et son règlement d'exécution du 1er juillet 2022 ;

- les Dispositions tarifaires, en particulier : T600; T601 ; T651.11 ; T651.12 ;
- les règlement et tarifs applicables à exploitation des lignes urbaines transfrontalières GLCT sur le territoire français et les dispositions tarifaires y relatives ;
- ainsi que différentes conditions générales ou dispositions réglementaires pour le transport de voyageurs, de bagages et d'animaux, suivant la prestation choisie.

- 1.4 Les présentes CG 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 CG ne viennent pas remplacer ou amender les différents tarifs, prix, produits et services mis en place par les communautés tarifaires unireso et/ou Léman Pass et Suisse direct (ch-direct).

2 Entrée en vigueur et durée des CG

- 2.1 Les présentes CG sont applicables dès la signature des contrats spécifiques sauf disposition expresse desdits contrats, et resteront en vigueur aussi longtemps que lesdits contrats entre les parties en cause seront en vigueur.
- 2.2 Les présentes CG sont conclues pour une durée indéterminée, les dispositions des contrats spécifiques conclus relatives à des délais demeurant réserves.
- 2.3 Les tpg se réservent le droit de modifier en tout temps les présentes CG. Hormis les dispositions publiées sur le site internet des tpg (www.tpg.ch), lesquelles sont opposables aux Utilisateurs et aux Opérateurs dès leur mise en ligne, les modifications substantielles des présentes conditions seront fournies aux Opérateurs et aux Utilisateurs sous forme textuelle au plus tard 10 jours avant qu'elles ne rentrent en vigueur de plein droit. Dans ce délai, les Opérateurs et Utilisateurs peuvent accepter ou rejeter les conditions révisées avant leur entrée en vigueur. Leur consentement sera réputé être donné s'ils n'informent pas par écrit les tpg de leur refus avant l'entrée en vigueur des modifications. En cas de désaccord avec les modifications, ils doivent résilier les contrats spécifiques conclus. Les tpg s'engagent à actualiser leurs CG si le besoin se présente.
- 2.4 Seule la dernière version des CG en vigueur publiée sur le site internet des tpg fait foi (www.tpg.ch).

3 Rapports juridiques entre les Opérateurs et les Clients, ainsi que les Bénéficiaires

- 3.1 Dans le cadre des prestations proposées par les Opérateurs, le rôle des tpg est limité à la présentation et à la promotion auprès des Utilisateurs desdites prestations. **Les tpg ne sont pas parties aux contrats conclus entre les Utilisateurs et l'Opérateur. Les Opérateurs et Utilisateurs comprennent et acceptent que les tpg n'endossent ainsi aucune responsabilité à quelque titre que ce soit, en lien, direct ou indirect, avec les relations contractuelles ou précontractuelles précitées, ni pour d'éventuels dommages qui en résulteraient. L'Opérateur est seul responsable de ses services et/ou prestations.**
- 3.2 S'agissant des prestations et/ou services fournis par des Opérateurs aux Utilisateurs, les conditions contractuelles desdits Opérateurs, ainsi que leurs tarifs, leurs directives relatives au bon fonctionnement du service et leurs conditions d'utilisation dudit service, s'appliqueront pleinement, mais sans impliquer les tpg de quelque manière que ce soit, et régiront l'utilisation de ces prestations et/ou services par les Utilisateurs.

3.3 En souscrivant à une prestation proposée par un Opérateur, les Utilisateurs acceptent d'être soumis aux conditions du service de mobilité choisi, qui peuvent être modifiées par l'Opérateur.

3.4 Les Opérateurs s'engagent à communiquer aux tpg tout changement de leurs conditions contractuelles au minimum deux (2) mois avant la mise en application de ces dernières.

3.5 En cas de contradiction entre les conditions contractuelles des Opérateurs et les présentes CG, celles-ci priment.
Les conditions contractuelles des Clients ne s'appliquent pas.

4 tpg evomoov

4.1 tpg evomoov est un programme de mobilité multimodale à destination d'une clientèle composée d'entreprises et de collectivités. Dans ce cadre, l'accès octroyé aux interfaces des tpg permet aux Utilisateurs d'accéder à deux catégories de solutions de mobilité :

- Les prestations fournies par les tpg, qui incluent notamment le diagnostic de mobilité ou le budget mobilité ; et
- Les prestations fournies par des Opérateurs, qui permettent aux Utilisateurs de profiter de prestations de mobilité alternative mises à disposition via ou hors des interfaces des tpg par des Opérateurs tiers à des conditions tarifaires qui peuvent être privilégiées.

4.2 Les Opérateurs peuvent ainsi promouvoir leurs services et les Utilisateurs peuvent les rechercher, les comparer et souscrire à leurs offres.

4.3 Les informations sur les Opérateurs (tarifs, règles de la maison, installations etc.) sont basées sur les données qu'ils transmettent aux tpg.

5. Modalités des prestations proposées via les interfaces des tpg

5.1 Les tpg se réservent le droit de modifier, à tout moment, les prestations et/ou les tarifs proposés sur les interfaces tpg.

5.2 Prestations proposées par les tpg

5.2.1 Les modalités d'annulation et/ou de remboursement d'un titre de transports publics figurent dans les Tarifs unireso 651.11 et Léman Pass 651.12, ainsi que dans les Conditions générales de vente du Service direct national et des communautés tarifaires participantes concernées.

5.2.2 Lorsqu'un Bénéficiaire fait valoir son Chèque mobilité pour acquérir un abonnement annuel incluant la zone 10, alors l'abonnement émis ne pourra pas lui être remboursé, conformément aux tarifs en vigueur.

5.2.3 A titre particulier, lorsqu'un Utilisateur a omis de faire valoir une participation financière qui lui est octroyée par une collectivité publique pour acquérir un abonnement annuel tpg, l'abonnement émis pourra lui être remboursé, conformément aux tarifs en vigueur, mais des frais administratifs pourront lui être facturés.

5.3 Gestion des participations financières, lorsqu'il y en a

5.3.1 Les participations financières sont octroyées sous forme dématérialisée par le Client aux Bénéficiaires. Elles peuvent prendre la forme d'un Chèque mobilité ou d'un Compte mobilité.

5.3.2 Les participations financières ont une période de validité pré-définie, et sont à faire valoir sur

les interfaces des tpg pour l'achat d'une prestation dédiée à la mobilité. La prestation peut être fournie soit par les tpg, soit par un Opérateur. Une fois ladite période de validité expirée, les participations financières ne peuvent plus être utilisées ni activées.

5.3.3 Les montants des participations financières, leur nombre, leurs conditions d'octroi, les modalités pour pouvoir en bénéficier et le type de prestations auquel les Bénéficiaires ont accès sont du strict ressort du Client.

5.3.4 Les participations financières peuvent être d'une valeur variable et être émises en francs suisses pour les Clients basés en Suisse, ou en euros pour les Clients basés en France.

5.3.5 Le montant de la participation financière accordée peut être d'une valeur d'un multiple de 10, mais au minimum de CHF 50.-, respectivement de € 50.-. Elle peut aussi correspondre à un pourcentage de la valeur d'un abonnement. Les participations financières ne sont pas valables pour l'achat d'un abonnement de transports publics à paiement échelonné ou subventionné et n'est pas cumulable avec d'autres participations financières octroyées à un autre titre, mais peut être cumulable avec l'offre Famille et Duo.

5.3.6 Les participations financières octroyées par les collectivités publiques ainsi que les conditions d'éligibilité sont consultables notamment sur le webshop tpg. Le Client peut octroyer aux Bénéficiaires une participation financière de deux manières. Pour les collectivités suisses et françaises, après que les Bénéficiaires se soient inscrits via les interfaces des tpg pour pouvoir bénéficier d'une prestation financière, le Client ou le Gestionnaire valident cette requête via les interfaces des tpg. Pour certaines collectivités françaises, le Client devra importer les données de ses habitants directement dans les interfaces des tpg. Ce faisant, il valide la requête de ses habitants afin de bénéficier d'une participation financière et leur accorde le statut de Bénéficiaires. Lorsqu'un habitant fait une demande de participation financière, le Client dispose de 15 jours ouvrables pour accepter ou refuser ladite demande, sous peine de suppression de ladite demande.

5.3.7 Dans le cas où le Client est une collectivité, il est en droit de demander une pièce justificative à l'appui de chaque demande d'un Bénéficiaire pour l'octroi d'une participation financière. La liste des pièces justificatives demandées est précisée par le Client et/ou tpg. Toute demande de participation financière avec justificatif doit se faire via le webshop des tpg. Si aucun justificatif n'est requis, la demande de participation financière peut se faire via le webshop des tpg ou en agence tpg.

5.3.8 Ces participations financières, à faire valoir sur les interfaces des tpg et/ou la Solution des Opérateurs pendant leur période de validité, ne peuvent être cumulées par les Bénéficiaires avec d'autres participations financières dont ils bénéficieraient à un autre titre. Ces participations financières sont en revanche cumulables avec la prise en charge par l'Etat. Renvoi est fait à la Directive opérationnelle pour la mise en application du Règlement relatif aux conditions d'octroi des rabais sur les abonnements UNIRESO (RRUnireso), disponible sur tpg.ch.

- 5.3.9 Lorsqu'il a choisi la ou les prestation(s) dont il souhaite bénéficier, le Bénéficiaire peut choisir d'utiliser ou non à cet effet les participations financières qui lui ont été octroyées. Si le montant de la prestation choisie est inférieur ou égal au montant de la participation financière octroyée, le Bénéficiaire ne s'acquitte d'aucun montant et le montant de la prestation choisie sera entièrement déduit du montant octroyé à titre de participation financière. Si, à l'inverse, le montant de la prestation choisie dépasse le montant de la participation financière octroyée, le Bénéficiaire s'acquitte du solde.
- 5.3.10 Les participations financières octroyées aux Bénéficiaires sont incessibles. Elles ne sont ni remboursables, ni convertibles en espèces.
- 5.3.11 L'acquisition d'un titre de transport à l'image d'E-Ticket ou d'une carte journalière par le biais d'une participation financière octroyée par le Client peut uniquement se faire depuis les interfaces des tpg. Le Bénéficiaire reçoit un SMS ou un courriel de confirmation avec le titre de transport en question. Ce titre de transport n'est ni remboursable, ni transmissible.
- 5.4 *Prestations proposées par les Opérateurs*
- 5.4.1 Les Utilisateurs reçoivent, après leur acquisition de la prestation concernée, un courriel de confirmation contenant le code d'activation correspondant, ainsi que la marche à suivre pour l'activation et utilisation dudit code auprès de la Solution de l'Opérateur en question. Il appartient au Client de transmettre à ses Bénéficiaires le code d'activation utile.
- 5.4.2 Chaque code d'activation dispose de spécifications propres, notamment quant à sa durée de validité, d'activation et d'utilisation.
- 5.4.3 Une fois le code d'activation activé dans la Solution de l'Opérateur, la prestation choisie ne peut plus être annulée ni remboursée. Si le code d'activation n'a pas été activé, l'annulation et le recagnottage sur le compte des Bénéficiaires sont possibles, sous réserve de présentation d'un justificatif, dans les cas suivants : décès ou incapacité pour des raisons médicales d'utiliser la prestation choisie.
- 6. Tarifs et modalités de paiement**
- 6.1 Les tarifs des prestations choisies par les Utilisateurs et les modalités de facturation sont détaillés dans l'Offre commerciale pour les Clients et sur les interfaces des tpg pour les Utilisateurs.
- 6.2 Des honoraires et des frais d'utilisation des interfaces tpg sont susceptibles d'être perçus par les tpg dans le cadre de l'acquisition par les Utilisateurs des services et prestations proposés par les Opérateurs sur les interfaces des tpg. En tout temps, les tpg fournissent aux Utilisateurs le détail des honoraires perçus pour l'intermédiation des prestations et services des Opérateurs via et hors des interfaces des tpg.
- 6.3 En effectuant un paiement électronique sur les interfaces des tpg, les Utilisateurs sont seuls responsables 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.
- 6.4 Hormis les cas de paiement au moment de la commande, les Utilisateurs s'engagent à s'acquitter de l'entier des prestations choisies dans les trente (30) jours nets dès réception de la facture
- 6.5 Le prix des prestations choisies est dû et doit être acquitté une fois celles-ci souscrites par les Utilisateurs, qu'elles aient ou non été activées et/ou utilisées par ces derniers, même lorsque le délai de validité des prestations choisies est échu sans que celles-ci aient été activées et/ou utilisées.
- 6.6 Les tpg se réservent le droit de déterminer le taux de change appliqué sur les interfaces des tpg. Ce taux de change évolue en fonction du taux du marché et il est mis à jour plusieurs fois par année.
- 6.7 En cas de retard de paiement, les tpg se réservent le droit de facturer des frais de rappel de l'ordre de CHF 30.- pour le deuxième rappel et de CHF 50.- pour le troisième rappel. Les tpg se réservent le droit de suspendre et supprimer les accès aux interfaces des tpg en cas de retard dans le paiement des factures correspondantes au-delà du 3^e rappel.
- 6.8 Les Utilisateurs et les Opérateurs annoncent immédiatement aux tpg tout changement d'adresse ou information nécessaire pour établir la facturation. En cas d'oubli d'annonce ou d'annonce tardive, des frais administratifs s'élevant à hauteur de CHF 50.- TTC pourront être appliqués pour chaque facture modifiée.
- 6.9 Les tpg s'engagent à informer les Utilisateurs en temps utile de tout changement tarifaire des prestations proposées.
- 6.10 Dans l'exécution de leurs obligations, les tpg peuvent s'adjoindre de sous-traitants, dont les frais seront si nécessaire refacturés aux Utilisateurs.
- 7. Activation et paramétrage des interfaces des tpg et de la Solution des Opérateurs**
- 7.1 Les tpg et les Opérateurs procèdent à l'activation de leurs Solutions et interfaces respectives une fois les contrats spécifiques conclus avec le Client, les Bénéficiaires et/ou les Utilisateurs. Ces derniers ne sauraient se prévaloir d'un quelconque droit d'accès indépendant du contrat spécifique conclu.
- 7.2 Lors de la première utilisation de chaque Solution et interface, les Utilisateurs peuvent être invités à se créer un compte avec un mot de passe.
- 7.3 Lorsque cela est nécessaire pour permettre le fonctionnement des interfaces des tpg et/ou de la Solution des Opérateurs, il incombe au Client de transmettre aux tpg et aux Opérateurs leur choix de paramétrage desdites Solution et interface, via le formulaire de paramétrage qui lui sera transmis. Après la mise en service de ces dernières et en cas de changement de paramétrage, il incombe au Client d'avertir immédiatement, par écrit, les tpg et les Opérateurs de ce changement, en transmettant par courriel une nouvelle version du formulaire de paramétrage. Les tpg déclinent toute responsabilité pour un dysfonctionnement (de quelque nature que ce soit) des interfaces des tpg en cas de retard du Client dans la communication aux tpg et aux Opérateurs des paramètres modifiés, de même que pour tout autre fait fautif qui soit imputable à l'Utilisateur.
- 7.3.1 Lorsque cela est nécessaire, aux fins d'activation et paramétrage des interfaces des tpg et de l'exécution du service et/ou de la prestation acquis par les Utilisateurs, ceux-ci autorisent les tpg à fournir aux Opérateurs les données suivantes, permettant d'établir un contact avec les Utilisateurs et d'assurer la délivrance du service choisi : (i) nom des Utilisateurs, (ii) adresse postale des Utilisateurs, (iii) numéro de téléphone et adresse email des Utilisateurs. Les Utilisateurs sont seuls responsables de l'exactitude et exhaustivité des données fournies lors de leur enregistrement sur les interfaces des tpg. Ils doivent

- indiquer une adresse email valable et sont seuls responsables de l'utilisation, conservation et niveau de sécurité de leur mot de passe. Ils leur incombent d'assurer que les informations fournies sont à jour.
- 7.4 Les Utilisateurs doivent, une fois l'activation de leur accès aux interfaces des tpg et/ou à la Solution des Opérateurs effectuée, procéder aux vérifications usuelles pour s'assurer que les fonctionnalités desdites Solution et interface fonctionnent. En cas d'anomalie constatée, ils avertissent sans délais les tpg ou les Opérateurs
- 7.5 Le Client et/ou le Gestionnaire sont seuls compétents pour gérer la facturation, les accès auxdites Solutions et interface, les paramétrages des services choisis par les Bénéficiaires, ainsi que les éventuelles participations financières accordées et leurs modalités, la liste des Bénéficiaires et la liste des pièces justificatives. Aucune responsabilité des tpg ne peut être retenue à ce titre.
- 7.6 *Des interfaces des tpg*
- 7.6.1 Le « webshop » (www.webshop.tpg.ch) est une plateforme digitale d'achat mise à la disposition des Utilisateurs 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.
- 7.6.2 Un login SwissPass et/ou une carte Swisspass (physique ou électronique) peuvent être requis pour accéder aux prestations proposées par les tpg et/ou par des Opérateurs. Il incombe au Client d'informer ses Bénéficiaires quant à l'éventuelle nécessité de préalablement détenir une carte SwissPass avant d'acquérir un abonnement de transports publics ou encore de profiter d'une participation financière octroyée par le Client.
- 7.6.3 Les tpg fournissent au Client le lien électronique menant aux interfaces des tpg, et qui sera, selon les prestations et services choisis, transmis aux Bénéficiaires.
- 7.6.4 En cas de dysfonctionnement d'une des interfaces des tpg, les Utilisateurs ne sont pas pour autant autorisés à voyager sans titre valable. En tel 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.
- 7.6.5 Conformément à la législation suisse, toute personne mineure doit obtenir le consentement préalable de son représentant légal pour effectuer des démarches en vue de la conclusion d'un contrat de vente sur le Webshop. 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).
- 7.7 *De la Solution des Opérateurs*
- 7.7.1 Il est renvoyé aux conditions contractuelles spécifiques de chaque Opérateur quant à l'activation et au paramétrage de sa propre Solution.
- 8. Modifications et limitations de l'accès aux interfaces des tpg**

- 8.1 Les tpg se réservent le droit de modifier ou mettre à jour leurs interfaces, ou tout ou partie de ses composants, y compris, mais sans s'y limiter, ajouter, supprimer ou interrompre de manière temporaire ou permanente tout outil, service, fonctionnalité ou autre caractéristique de leurs interfaces, sans notification préalable et sans aucune responsabilité à l'égard des Utilisateurs et/ou de l'Opérateur. Ces derniers acceptent que les tpg ne répondront, pour quelque raison que ce soit, d'une modification, suspension ou arrêt des interfaces des tpg.
- 8.2 Les modifications apportées prendront immédiatement effet lorsque les tpg les rendront disponibles dans leurs interfaces, ou en donneront notification. Ces modifications sont réputées acceptées lorsque les Utilisateurs et/ou l'Opérateur poursuivent leur utilisation des interfaces des tpg. Il incombe aux Utilisateurs et aux Opérateurs de se tenir informés de toute modification apportée au contenu des interfaces des tpg.
- 8.3 Les tpg se réservent le droit de supprimer ou suspendre, en tout ou partie, temporairement ou définitivement, l'accès à leurs interfaces conformément aux présentes CG.
- 8.4 Les tpg peuvent formuler un avertissement à destination des Utilisateurs et des Opérateurs et peuvent également suspendre ou supprimer immédiatement et sans préavis leur accès à leurs interfaces, ou encore résilier les contrats spécifiques conclus dans les cas suivants (liste non exhaustive) :
- non-respect des présentes CG et en particulier des directives d'utilisation qui seront fournies par les tpg ;
 - utilisation des interfaces des tpg de façon non conforme aux fonctionnalités prévues, en cas d'usage malveillant ou abusif, de non-respect des instructions fournies par les tpg, d'exploitation des interfaces des tpg dans un environnement inadéquat, de fraude ou d'abus ;
 - demande ou injonction d'autorités judiciaires ou administratives ;
 - situation dans laquelle il est ou peut devenir illégal de fournir les prestations et services de tpg evomoov et/ou de les fournir via et/ou hors des interfaces des tpg.
 - problèmes techniques ou de sécurité inattendus.
- 8.5 En cas de cessation définitive de ses activités commerciales ou en cas de liquidation, le Client informe immédiatement les tpg afin de procéder à l'interruption des accès aux interfaces des tpg.
- 9. Contact et services aux Bénéficiaires**
- 9.1 Les tpg assurent le service clients relatif à leurs propres prestations et services proposés via et hors de leurs interfaces. Les Bénéficiaires sont ainsi invités à les contacter via :
- le formulaire de Contact disponible 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).
- Les Utilisateurs sont invités à les contacter via :
- l'adresse email support-vente@tpg.ch
 - l'adresse postale : Transports publics genevois - Support-Vente, Route de la Chapelle 1, Case postale 950, 1212 Grand-Lancy 1.
- 9.2 Les Opérateurs assurent le service clients de leurs prestations et/ou services respectifs. Pour toute question et réclamation qui a trait aux prestations fournies par les Opérateurs, les Utilisateurs doivent contacter le service clients de ces Opérateurs.

- 9.3 Les Opérateurs tiennent régulièrement informés les tpg des problèmes qu'ils rencontrent avec les Utilisateurs ainsi que de la résolution de ceux-ci.
- 9.4 Dans le cas où un Client ou les Bénéficiaires portent une question ou réclamation auprès du service clients des tpg, ceux-ci transmettent ladite question ou réclamation à l'Opérateur concerné dans les 3 jours ouvrés ; l'Opérateur doit accuser réception du message. Les tpg n'assument toutefois aucune responsabilité.

10. Confidentialité et propriété intellectuelle

- 10.1 Les parties aux contrats spécifiques conclus s'engagent à la confidentialité totale et cela avec effet rétroactif à compter de la date de la première divulgation d'informations confidentielles de la part des tpg. A moins d'y avoir été autorisé ou que l'exécution d'un devoir légal ne le requière, elles ne révéleront ni n'utiliseront, pendant la durée desdits contrats et après la fin de ceux-ci, aucune information confidentielle, de même qu'aucune information qui n'est pas publique ayant trait aux affaires commerciales, financières, techniques ou autres de toute autre partie, qu'elles ont acquises dans le cadre de leurs activités en relation avec les contrats conclus.
- 10.2 Les parties aux contrats spécifiques conclus garantissent que les informations confidentielles reçues sont tenues secrètes, sont uniquement utilisées dans le but contractuel ou en vue de la préparation et exécution desdits contrats et ne sont pas exploitées à des fins commerciales ou personnelles.
- 10.3 Les Opérateurs confirment être les titulaires des droits de propriété intellectuelle sur leurs produits et/ou services.
- 10.4 La totalité du contenu inclus dans les interfaces des tpg ou fourni par ce biais est la propriété des tpg et est protégé en conséquence. La reproduction, modification, distribution, transmission, réédition, affichage, vente ou l'exécution des logiciels ou du contenu des interfaces des tpg sans autorisation expresse écrite des tpg sont strictement interdits. Aucun élément contenu sur les interfaces des tpg n'est conçu de façon à constituer une licence ou un droit d'utilisation d'une image, d'une marque enregistrée ou d'un logo dont les tpg et/ou ses filiales sont propriétaires. L'utilisation autorisée des droits de propriété intellectuelle par les tpg ne leur donne aucun droit d'usage ou d'acquisition des droits de propriété intellectuelle autre que l'usage prévu par la documentation contractuelle signée.
- 10.5 Pendant la durée des contrats conclus, toute communication publicitaire des Utilisateurs citant le nom des tpg notamment à des fins de promotion publique, de marketing et de publicité liées directement ou indirectement à l'exécution des contrats conclus, y compris le droit d'utiliser le nom commercial et le logo des tpg sur sa page web, dans ses présentations commerciales et dans le cadre de ses opérations de relation publique devra toujours faire l'objet d'un consentement préalable écrit des tpg.
- 10.6 Les tpg pourront utiliser ou mentionner les droits d'auteurs liés au logiciel, marques, raisons sociales et logos de l'Opérateur seulement dans le matériel de marketing, de la publicité, site web et autre matériel promotionnel en rapport avec les produits et/ou services de l'Opérateur.
- 10.7 Dès la résiliation des contrats conclus avec les Opérateurs, les tpg et ces derniers cesseront immédiatement d'utiliser les droits de propriété

intellectuelle respectifs sauf accord entre les parties, notamment à des fins de marketing.

- 10.8 Pendant toute la durée des contrats spécifiques, tous les droits de la propriété industrielle et/ou intellectuelle sur les créations liées aux interfaces des tpg ne sont ni cédés ni transférés aux Utilisateurs ou aux Opérateurs.
- 10.9 Le non-respect des conditions préalablement mentionnées sous ch. 10 peut entraîner le retrait immédiat des accès aux interfaces des tpg.

11. Limitations

- 11.1 les interfaces des tpg sont proposées « en l'état » et « telles qu'elles sont disponibles ». Les tpg garantissent que l'exploitation des leurs interfaces dans un environnement adéquat répond aux spécifications et aux finalités qui lui sont valablement attribuées. Ils ne garantissent toutefois pas la parfaite pertinence des résultats envoyés par les interfaces des tpg ou qu'ils soient conformes aux exigences de son destinataire.
- 11.2 Les tpg ne garantissent pas une fonctionnalité technique sans faille ou une discontinuité en tout temps (24/7) des différentes solutions et de leurs interfaces. Les tpg ne peuvent être tenus responsables d'éventuels indisponibilités ou dysfonctionnements de leurs interfaces, qu'ils soient dus aux tpg ou à l'intervention externe d'un tiers. Les tpg s'engagent néanmoins à fournir tous les efforts raisonnables pour limiter ces éventuels indisponibilités et dysfonctionnements mais ne peuvent garantir que toutes les erreurs peuvent être corrigées. Les tpg déclinent toute responsabilité eu égard aux préjudices, financiers et non-financiers, subis par les Utilisateurs, de manière directe ou indirecte, par les éventuels dysfonctionnements et indisponibilités.
- 11.3 Les tpg ne garantissent pas que leurs interfaces sont sécurisées ou sans virus et que les défauts rencontrés seront corrigés.
- 11.4 Les informations et la documentation contenues sur leurs interfaces notamment celles relatives aux tarifs, le sont uniquement à titre indicatif et ne constituent en aucun cas une garantie de qualités promises, à moins qu'elles n'aient été désignées expressément par écrit comme contraignantes. Les tpg ne garantissent explicitement ou implicitement ni l'exactitude, ni le caractère exhaustif, ni l'intégralité ou l'actualité des informations figurant sur leurs interfaces, notamment pas celles fournies par les Utilisateurs ou les Opérateurs, même si les précautions requises ont été observées lors de leur collecte depuis des sources considérées comme fiables. Les tpg mettent en œuvre tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les informations figurant sur leurs interfaces soient exactes et complètes, mais rejettent toute responsabilité si cela ne devait pas être le cas.
- 11.5 Les Utilisateurs et les Opérateurs admettent que les mises à jour des interfaces des tpg peuvent conduire à des perturbations ou des interruptions passagères – tant aux accès auxdites interfaces, qu'aux différents services dédiés à la mobilité. En contrepartie, les tpg s'engagent à limiter au maximum la durée de ces perturbations et/ou interruptions et à avertir, dans les limites du possible, des mises à jour ou des interruptions suffisamment à l'avance.
- 11.6 La garantie ne s'appliquera notamment pas en cas d'utilisation des interfaces des tpg par les Utilisateurs ou l'Opérateur de façon non conforme aux fonctionnalités prévues, dans un environnement inadéquat, en cas d'usage malveillant, ou en cas de modification, de dommage non imputable aux tpg, de

- non-respect des instructions fournies, d'exploitation des interfaces des tpg.
- 11.7 Les différences non attendues par rapport aux qualités promises ne font naître aucun droit à la garantie. Les prétentions en garantie appartiennent uniquement aux Utilisateurs, respectivement à l'Opérateur, et sont intransmissibles.
- 11.8 S'agissant des Solutions et des garanties offertes par les Opérateurs, il est renvoyé à leurs CG. Les tpg ne garantissent toutefois pas que les Opérateurs honorent leurs obligations et déclinent toute garantie, notamment les garanties de qualité, de propriété, de non-violation de droits de tiers ou d'adéquation pour un usage déterminé (liste non exhaustive). Chaque Opérateur est garant des mises à jour de sa/ses Solutions.
- 11.9 Les tpg ne garantissent pas le fonctionnement sans faille, ininterrompu et sûr du site internet, logiciel(s) et/ou de(s) application(s) des Opérateurs. Ils ne garantissent pas la qualité des produits, services et informations obtenus par les Utilisateurs de la part des Opérateurs. Les tpg ne sont pas responsables de la qualité, sécurité, légalité ou disponibilité des services et prestations proposés par les Opérateurs. Les Opérateurs veilleront à indiquer aux tpg et aux Utilisateurs tous les risques ou défauts éventuels de leurs produits ou services.
- 11.10 Les Utilisateurs sont seuls responsables de l'utilisation qu'ils font du site internet, logiciel(s) et/ou de(s) application(s) des Opérateurs, de la confiance accordée à tout contenu, biens ou services disponibles sur ou par le biais des services des Opérateurs.
- 11.11 Les Utilisateurs reconnaissent que les tpg ne fournissent pas les prestations et/ou services proposés par les Opérateurs et n'assument ainsi aucune garantie à ce sujet. Les tpg n'assument ainsi pas les risques pouvant découler de l'utilisation par les Utilisateurs des services proposés par les Opérateurs. Toute réclamation sur cette base devra être adressée uniquement aux Opérateurs.
- 11.12 Il sera toutefois souligné que, dans la mesure où les tpg n'ont aucun contrôle sur le contenu des CG des Opérateurs et autre documentation contractuelle de ces derniers, il ne peut être considéré qu'elles reflètent l'opinion, les valeurs ou les pensées des tpg, et que les tpg soient tenus responsables des idées véhiculées par ces contenus.

12. Responsabilité

- 12.1 Les tpg excluent dans toute la mesure permise par la loi toute responsabilité, quelle que soit sa base juridique, et les demandes de dommages-intérêts liés à l'utilisation de leurs interfaces.
- 12.2 S'agissant des contrats conclus avec les tpg, ces derniers déclinent, dans la mesure permise par la loi, toute responsabilité, en particulier pour tous dommages directs, indirects, consécutifs, secondaires, ultérieurs ou autres découlant d'un gain manqué ou d'une perte des économies non réalisées, de l'incapacité d'utiliser les interfaces des tpg, de dommages matériels ou incorporels causés par l'utilisation ou l'impossibilité d'utiliser les interfaces des tpg, de la perte de données, d'autres dommages corporels, matériels et pécuniaires pures des Utilisateurs. Toute responsabilité légale impérative pour faute grave ou dol qui seraient directement imputables aux tpg demeure réservée.
- 12.3 S'agissant des contrats conclus entre les Opérateurs et les Utilisateurs, toute responsabilité des tpg est exclue sans restriction. Les risques liés à tous les services fournis par les Opérateurs sont du ressort de l'Opérateur en question et/ou des Utilisateurs. Les tpg se déchargent de toute responsabilité pour les pertes

ou de tout dommage de toute nature – qu'ils soient directement, indirectement ou consécutivement liés – qui résultent de l'utilisation ou de l'accès à leurs interfaces ou de liens dirigeants vers des sites Internet tiers, notamment ceux des Opérateurs. Les tpg n'ont aucune influence sur le contenu de ces derniers, raison pour laquelle les tpg déclinent toute responsabilité sur l'exactitude, l'intégralité et la légalité du contenu de ces sites, ainsi que sur toute offre ou prestation de service proposée sur ces sites.

- 12.4 L'exclusion de responsabilité exonère non seulement les tpg mais également toutes les filiales et sociétés affiliées des tpg, ses organes, ses représentants, ses auxiliaires et ses employés.
- 12.5 En cas de litige entre les Utilisateurs et l'Opérateur, les tpg, ainsi que ses filiales et sociétés affiliées, ses organes, ses représentants et ses employés sont déchargés.
- 12.6 Les tpg s'efforcent, dans leur politique de sélection de leurs Opérateurs, de s'assurer que ces derniers disposent et s'efforcent à maintenir un haut niveau de qualité et de sécurité dans les prestations proposées.

13. Force majeure

- 13.1 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.
- 13.2 Les tpg, les Opérateurs et les Utilisateurs 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 raisons 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 CG ou du contrat de transport.
- 13.3 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 tpg, les Opérateurs et les Utilisateurs s'engagent à rechercher toute solution adéquate, dans le respect de l'esprit des CG, des contrats spécifiques conclus et des intérêts des deux Parties.

14. Transfert et cession

- 14.1 Les droits et obligations des parties aux contrats conclus sont incessibles.
- 14.2 Cependant, les tpg se réservent le droit unilatéral de céder à un tiers ou de faire exécuter par un tiers, la totalité ou une partie des droits et obligations résultant de ces contrats, et de s'adjoindre de sous-traitants dans l'exécution de tout ou partie de ses obligations.

15. Dispositions finales

- 15.1 Hormis le contact et les services aux bénéficiaires (cf. art. 9) et sauf indications contraires, toute communication destinée aux tpg par les Clients entreprises et collectivités, devra être effectuée à l'adresse postale suivante : Transports publics genevois - Support-Vente, Route de la Chapelle 1, Case postale 950, 1212 Grand-Lancy 1. Toute communication avec les Clients ou l'Opérateur sera effectuée par le biais de l'adresse postale fournie.
- 15.2 Les tpg peuvent renoncer à signaler une violation ou un manquement mentionné dans le Contrat et/ou dans les présentes CG. Toutefois, le défaut pour les tpg d'exercer les droits qui lui sont reconnus en application des présentes CG et du Contrat ne constitue en aucun cas une renonciation à faire valoir ses droits.
- 15.3 Les présentes CG remplacent tous accords ou contrats antérieurs (écrits ou oraux) entre les Parties aux présentes réglant son objet.
- 15.4 Les originaux des contrats spécifiques conclus et des présentes CG sont en français. S'ils sont traduits dans une autre langue, alors seule la version française fait foi.

16. Modification de la documentation contractuelle et clause de sauvegarde

- 16.1 Toute modification des termes et conditions de la documentation contractuelle signée liée aux interfaces des tpg devra revêtir la forme écrite, y compris pour la modification de la présente clause.
- 16.2 Au cas où certaines dispositions de ladite documentation seraient invalides ou nulles, la validité des autres dispositions de ladite documentation n'en serait au demeurant pas affectée et la ou les dispositions invalides ou nulles seraient remplacées par une disposition valide de même sens et but.

17. Droit applicable et for juridique

- 17.1 Toute la documentation contractuelle signée liée aux interfaces des tpg est soumise au droit suisse.
- 17.2 Les parties aux différents contrats conclus s'efforceront de trouver une solution amiable à leur litige. A défaut d'accord amiable, tout litige concernant la conclusion, l'interprétation ou l'exécution de la documentation contractuelle signée sera soumise au droit suisse exclusivement et à la compétence exclusive des tribunaux genevois sous réserve de recours au Tribunal fédéral.
- 17.3 Toute référence de ces CG ou des contrats conclus à une réglementation se rapporte à la réglementation en vigueur à la date d'entrée en vigueur desdites CG ou contrats, à l'exclusion de toute modification ou remplacement subséquent de cette réglementation.