

Conditions générales de vente et d'utilisation pour l'application mobile tpg (CGVU)

Dans le présent texte, le masculin est utilisé comme genre neutre et désigne ainsi toute personne indépendamment de son identité de genre.

1- Introduction

L'application mobile tpg est une plateforme digitale d'achat (ci-après, l'Application) qui est mise à la disposition des clients (ci-après, le-s Client-s) souhaitant acquérir des titres de transport sous un format de titre de transport électronique ou E-Ticket (ci-après, billet) depuis une tablette ou un smartphone pour voyager valablement sur le réseau « unireso » (zone 10), Léman Pass, et Service direct national.

Le billet ainsi acquis s'affichera directement sur votre support personnel.

L'Application peut être téléchargée gratuitement sur les boutiques d'applications officielles : l'App Store (iOS) et Google Play (Android). Les CGVU ci-après s'appliquent à chaque acquisition de titre de transport en format électronique, sous réserve de dispositions impératives prévues par le droit suisse.

Les présentes CGVU ne s'appliquent pas aux offres spécifiques ou ponctuelles d'une communauté tarifaire ou d'une entreprise de transport seule.

Nous attirons votre attention sur le fait que conformément au droit suisse et européen, il n'existe aucun droit de rétractation à l'achat de billets électroniques pour le transport de voyageurs sur l'application tpg.

2- Objet du contrat

Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après, CGVU) 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 CGVU s'appliquent aux ventes en ligne des produits proposés par les tpg. Le contrat d'achat-vente est conclu par le biais de l'Application.

Tout achat d'une prestation à partir de l'Application vaut acceptation préalable des présentes CGVU par le Client.

3- Propriété intellectuelle

L'application mobile tpg (ci-après « l'Application ») est éditée par les Transports publics genevois (tpg), IDE CHE-108.954.323, dont le siège est sis route de la Chapelle 1, 1212 Grand-Lancy (Suisse).

L'Application repose sur une solution logicielle développée et fournie par des prestataires tiers et exploitée sous licence par les tpg. Le logiciel constituant l'Application (notamment le code source, le code objet, les algorithmes, les interfaces et les bases de données techniques) demeure la propriété exclusive de ces prestataires et/ou de leurs concédants respectifs. Les tpg disposent des droits d'utilisation et de distribution nécessaires à la mise à disposition de l'Application auprès de leurs Clients.

Le nom de l'Application est une marque enregistrée. La marque « tpg », les logos, la charte graphique ainsi que les contenus propres aux tpg (notamment les textes, les visuels, les données tarifaires et d'exploitation) sont la propriété exclusive des tpg ou font l'objet de droits qui leur ont été concédés. Ces éléments sont protégés par la législation applicable, en particulier par la loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins (LDA ; RS 231.1) et par la loi fédérale sur la protection des marques (LPM ; RS 232.11).

Les tpg concèdent au Client un droit d'utilisation de l'Application personnel, non exclusif, non transférable et non sous-licenciable, aux seules fins d'un usage privé conforme à sa destination. Aucun élément de l'Application ne saurait être interprété comme conférant au Client une licence ou un quelconque autre droit sur une marque, un logo, un logiciel ou tout autre élément protégé, au-delà du droit d'utilisation défini ci-dessus.

Sans l'accord préalable écrit des titulaires de droits concernés, l'Application et ses contenus ne peuvent être reproduits, copiés, modifiés, adaptés, traduits, distribués, diffusés publiquement, décompilés, désassemblés, cédés ou exploités de quelque manière et sous quelque forme que ce soit, en tout ou partie, à titre gratuit ou onéreux. En accédant à l'Application, le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tpg et des autres titulaires de droits, et à s'abstenir de toute utilisation non autorisée, directement ou indirectement, pour son propre compte ou pour le compte de tiers. Demeurent réservées les exceptions impératives prévues par la loi, notamment le droit d'effectuer une copie de sauvegarde (art. 24 al. 2 LDA) et le décryptage du code aux fins d'interopérabilité (art. 21 LDA).

Est également illicite l'utilisation de systèmes ou de logiciels automatisés, notamment les robots et outils d'extraction de données (scraping), afin de collecter ou d'extraire les contenus ou les données de l'Application, de même que tout accès à celle-ci effectué autrement que par le biais de l'interface utilisateur prévue à cet effet. Demeure réservée l'utilisation des données publiées par les tpg en libre accès (open data), aux conditions de la licence ouverte applicable.

L'Application peut intégrer des composants logiciels de tiers, y compris des composants open source, soumis à leurs propres conditions de licence. Les mentions correspondantes sont accessibles dans l'Application.

La présente clause s'applique pendant toute la durée d'utilisation de l'Application et survit à la fin de la relation contractuelle entre le Client et les tpg, quelle qu'en soit la cause.

4- Disponibilité

Les tpg s'efforcent de proposer une application 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'interruptions ou autres perturbations.

5- Exclusion de la responsabilité

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.

Les tpg peuvent, ponctuellement et si nécessaire, mettre à disposition gratuitement des mises à jour de l'Application.

6- Conditions générales de vente et dispositions tarifaires

En tant qu'utilisateur de l'application tpg, vous êtes vous-même responsable de vos activités (de type financier ou autre) sur ladite application ; ceci vaut notamment pour l'utilisation prudente du nom d'utilisateur et du mot de passe. Vous garantissez en outre que les informations que vous avez fournies sur votre personne sur l'application sont correctes.

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 concernent, notamment :

- Le [T 600](#) - Dispositions tarifaires accessoires communes du Service direct et des communautés participantes
- 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 CGVU 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 transports publics fournies par les tpg.

Autrement dit, les présentes CGVU ne viennent pas suppléer les différents tarifs, prix, produits et services mis en place par les communautés tarifaires unireso et/ou Léman Pass ainsi que le Service direct national (Alliance SwissPass).

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 l'Application et les conditions d'achat. Par conséquent, les présentes CGVU sont sujettes à évoluer, la dernière version en ligne faisant foi.

7- Confidentialité et Protection des données

Le respect de la confidentialité est un pilier primordial pour nous qui sommes une entreprise de transport public ayant mis en place l'application tpg. Lorsque vous utilisez cette application, vous nous confiez des informations que nous traitons donc avec le plus grand soin, conformément aux dispositions légales en vigueur relatives à la protection des données et à la législation tant européenne que suisse. Nous nous engageons ainsi 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 la présente déclaration de confidentialité, 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 résidiez ou non 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).

L'application tpg 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.

A. Qui est maître du fichier des données ?

Les tpg sont maîtres des données fournies par les personnes qui décident de télécharger l'application tpg. Les tpg sont responsables du traitement. À cet égard, les tpg constituent une base de données regroupant les clients 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.

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

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 du siège de l'ET.

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, la vente et la facturation, 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, encaissement, 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, 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.

De plus, nous sommes tenus de par la loi d'assurer certaines prestations de transport avec d'autres entreprises et communautés (« Service direct »). A cette fin et celles mentionnées dans la présente déclaration de protection des données, des données sont transmises au sein du Service direct national (SDN), qui regroupe plus de 250 entreprises et communautés de transports publics. Les données collectées lors de l'achat de prestations et les coordonnées pour prise de contact sont stockées dans une base de données centrale, gérée par les CFF sur mandat du SDN et dont nous sommes responsables conjointement avec les autres entreprises et communautés participant au SDN (« Base de données SD »). L'étendue de l'accès aux bases de données communes par les différentes entreprises de transport et communautés est définie et délimitée dans un accord mutuel. La transmission de données qu'implique le stockage centralisé et le traitement par les autres participants se limitent à l'exécution du contrat, au service après-vente et à la préparation des recettes.

C. Vos données ne sont pas vendues

Vos données sont diffusées exclusivement auprès de tiers sélectionnés et mentionnés dans la présente déclaration de protection des données et ne le sont 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 transmises de manière libre et consentante par le biais d'un formulaire ou suite à un acte concluant.

Dans les paramètres de l'application ou de 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 l'acquisition d'un titre de transport E-Ticket. En fonction des produits ou services achetés, nous recueillons entre autres certaines parmi les données suivantes :

- Civilité, nom, prénom, adresse e-mail valable de l'acheteur ou du voyageur ;
- Date de naissance

- Adresse postale
- Type de produit ou de service acheté
- Lieu de départ et de destination
- Date d'achat ou de voyage
- Numéro de mobile
- Numéro SwissPass

- Informations collectées automatiquement

- Informations relatives à l'utilisation. Pour le fonctionnement de l'application tpg, 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.
- Géolocalisation. L'Application fonctionne sans activer la géolocalisation, à l'exception du widget « départs à proximité », qui a besoin de votre position pour vous proposer les arrêts et départs les plus proches. Si vous activez cette fonctionnalité, votre position est déterminée à partir des signaux de localisation de votre appareil (IP, GPS, signaux Bluetooth, points d'accès Wi-Fi, balises et tours de télécommunication à proximité). Votre position n'est pas conservée : elle est utilisée le temps de calculer les départs et l'itinéraire correspondants, puis n'est pas stockée. La collecte et le traitement des données de géolocalisation sont effectués par notre prestataire HaCon Ingenieurgesellschaft mbH, dont le siège est établi à l'adresse suivante : Lister Straße 15, 30163 Hannover, Allemagne, afin de proposer un itinéraire adapté à votre position. Déclaration de protection des données de HaCon : <https://www.hacon.de/en/privacy-notice/>. S'agissant des finalités de traitement par HaCon, voir <https://www.hacon.de/en/record-of-processing>. HaCon héberge son infrastructure sur le cloud Amazon Web Services (AWS), qui fournit l'hébergement et l'exploitation des services proposés par HaCon dans la région de Francfort (Allemagne, UE). Les données personnelles sont traitées conformément au RGPD : https://d1.awsstatic.com/legal/aws-gdpr/AWS_GDPR_DPA.pdf. Vous pouvez activer ou désactiver la géolocalisation à tout moment dans les réglages de votre appareil.

La région de stockage AWS est à Francfort (Allemagne), en UE. La durée de conservation par HaCon pour les données personnelles est de 90 jours.

- Billetterie électronique. L'application tpg permet l'acquisition de titres de transport. Pour ce faire, nous faisons appel à eos.uptrade qui est également un sous-traitant de HaCon. Les deux sociétés font partie du groupe Siemens. Eos.uptrade est une plateforme logicielle spécialisée dans les systèmes numériques de distribution et de billetterie destinée aux transports publics. Il ne s'agit pas d'un opérateur de transport mais désigne une plateforme logicielle de distribution numérique et de billetterie permettant la commercialisation, l'émission, la gestion et le contrôle de titres de transport, ainsi que les services associés de paiement, de gestion des abonnements et d'intégration avec les systèmes d'information des entreprises de transport public. Pour la protection des données, voir <https://www.eos-uptrade.de/en/data-privacy>. Il revient aux

tpg de prévoir les données nécessaires à traiter par eos.uptrade en lien avec l'émission d'un titre de transport électronique qui soit valable pour le réseau Tout Genève zone 10.

- Analyse d'audience. Pour mesurer et améliorer l'utilisation de l'Application, nous recourons à Matomo, un outil de mesure d'audience qui établit des statistiques d'usage (nombre d'utilisateurs, fréquence et durée d'utilisation, pages consultées, pays, ville, adresse IP, navigateur (webapp), système d'exploitation (webapp), résolution d'écran (webapp) etc.). Cette instance Matomo est hébergée et exploitée par notre prestataire HaCon Ingenieurgesellschaft mbH sur l'infrastructure Amazon Web Services (AWS), dans la région de Francfort (Allemagne, UE). Les données d'audience sont collectées sous une forme anonymisée et ne sont pas transmises à des tiers à des fins publicitaires. Ce traitement n'est mis en œuvre qu'avec votre consentement, que vous pouvez accepter ou refuser lors de votre première utilisation, puis modifier à tout moment dans les réglages de l'Application. Le refus ou le retrait de votre consentement n'affecte pas le fonctionnement de l'Application.

- Informations relatives aux transactions. Nous recueillons les détails des transactions financières associées à l'utilisation de nos services, à savoir le montant total de vos acquisitions en matière de billets électroniques.

Pour les transactions effectuées à l'aide d'une carte bancaire en vue de l'acquisition de billets électroniques, les tpg font appel à Worldline et à sa solution de paiement Saferpay.

Les données sensibles nécessaires au paiement, notamment le numéro de carte, sa date d'expiration et le code de vérification CVC, sont saisies dans l'interface sécurisée de Saferpay et transmises directement à Worldline. Les tpg n'ont pas accès au numéro complet de la carte ni au code CVC.

Dans le cadre du traitement et du suivi des transactions, les tpg peuvent toutefois accéder à certaines informations limitées relatives au moyen de paiement, notamment aux quatre derniers chiffres de la carte, ainsi qu'aux informations nécessaires à la gestion des paiements, annulations et remboursements.

Dès qu'un billet électronique est consommé, l'application procède à un récapitulatif dans l'historique de votre compte client. En cas de transaction effectuée à l'aide d'une carte bancaire non suisse, d'éventuels frais ne dépendant pas des tpg peuvent vous être imputés. Il en va de même pour le cas d'une transaction en devise Euro (EUR) et qui serait effectuée à l'aide d'une carte bancaire suisse. Ces frais, de même que leurs intérêts, relèvent strictement de l'organisme bancaire qui est l'émetteur de votre carte et ne concernent nullement les tpg.

Les données relatives à vos achats de titres de transport (nature du produit, montant, date de la transaction, méthode de paiement) sont traitées à des fins de facturation, d'encaissement et de tenue de la comptabilité dans les systèmes de gestion des tpg. Ce traitement repose sur le respect de nos obligations légales, notamment en matière de conservation des pièces comptables. À ce titre, ces données sont conservées pendant la durée de conservation légale applicable, soit dix ans (art. 958f du Code des obligations).

- 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 partagées avec d'autres entités de transport. La transmission à des sociétés filiales des tpg est autorisée. En outre, les tpg procèdent à la transmission des données dans la base de données centrale pour les clients de toute la Suisse ou NOVA (« Netzweite ÖV-Anbindung »). NOVA a pour fonction d'être une plateforme technique destinée à la distribution des offres des transports publics. NOVA regroupe ainsi tous les éléments centraux permettant de vendre des prestations de transports publics, tels que les données d'horaire et de réseau, la base de données clients, les données du SwissPass et les prestations référencées sur celui-ci, toutes les données nécessaires au contrôle dans les véhicules, etc.

- Informations partagées en cas de resquille. Sur la base d'une décision du Parlement fédéral prise en 2015, la branche des transports a alors décidé de mettre sur pied un registre national destiné à la saisie des resquilleurs. En effet, les voyageurs prennent connaissance qu'en cas de constatation d'abus ou de falsification, les tpg sont habilités à fournir toutes les données personnelles et clientèles aux services internes ou aux entreprises de transport concernées par des abus en portant les données clients au Registre suisse des resquilleurs, mis en place à partir du 1er avril 2019. Les personnes qui resquillent de manière répétée peuvent dès lors être identifiées plus rapidement, la pratique est uniformisée à l'échelon national et les processus sont simplifiés. Les resquilleurs facilement repérés pourront être sanctionnés par les suppléments correspondants uniformément sur l'ensemble du territoire suisse. L'encaissement et les règles de souplesse demeurent de la compétence des tpg. Par ailleurs, les données des clients faisant l'objet d'une condamnation par un jugement entré en force peuvent également être échangées à titre préventif avec des entreprises de transports publics. La base de données de ce Registre a été conçue et sera exploitée par CarPostal sur mandat de la branche.

- Informations traitées à des fins de marketing. Suite à un accord explicite du client, nous utilisons à des fins de marketing vos données personnelles (p.ex. nom, civilité, date de naissance, adresse e-mail, numéro de client SwissPass). Nous analysons ces données afin de vous envoyer ou d'afficher les informations et les offres les plus susceptibles de vous intéresser (p.ex. par e-mail, SMS, notification push). Nous n'utilisons que les données que nous pouvons vous attribuer clairement, par exemple parce que vous vous êtes identifiés avec votre login et que vous avez acheté un titre de transport à l'aide de tpg. En outre, nous appliquons des méthodes prédisant votre comportement d'achat potentiel sur la base de votre comportement actuel et essayons de vous proposer une solution financière optimale en vue de la consommation de titres de transport sur une période donnée. Toujours avec votre consentement, les données fournies nous permettent de vous tenir informés de nos services actuels et à venir, ainsi que de nos promotions, jeux concours, événements culturels et information sur notre société. Pour nous permettre d'adapter au mieux notre service à vos attentes, nous vous invitons en temps voulu à nous indiquer précisément les catégories d'informations que vous souhaitez recevoir de notre part.

- 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. À cet égard, les tpg peuvent être amenés à utiliser une plateforme de monitoring pour étudier des aspects qualitatifs et quantitatifs de leur application. Grâce à la plateforme, nous pouvons connaître le taux de fréquentation, le nombre d'achats de billets électroniques, les destinations les plus fréquentes, les erreurs techniques, etc. La plateforme utilisée 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. Vous pouvez cependant décider en tout temps de ne plus recevoir d'informations de notre part. Votre adresse de courriel sera alors conservée pendant à tout le moins deux (2) ans 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. Vos droits : rectification, blocage, suppression / retrait du consentement

À 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 [<https://www.tpg.ch/fr/protection-des-donnees#notre-promesse>]

et le transmettre au service client des tpg [<https://www.tpg.ch/fr/contacter-le-service-relation-clientele>].

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

G. 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 de notre entreprise. 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.

8- Gestion de la prestation acquise sur l'Application

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 l'Application. Ce taux de change évolue en fonction du taux du marché et il est mis à jour plusieurs fois par année.

9- Garantie

Les tpg garantissent que l'exploitation de l'Application 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 l'Application.

En cas de perturbation de l'Application (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.

La garantie ne s'appliquera notamment pas en cas d'utilisation de l'Application 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.

Le Client admet que dans le cadre de la garantie des services proposés par l'Application, 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 à l'Application, ainsi que pour corriger les défauts éventuels. Toutefois aucune responsabilité ne pourra être imputée aux tpg des éventuelles conséquences de ces perturbations.

En cas de dysfonctionnement de l'Application ou de toute autre plateforme 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.

10- 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 peut en outre prévoir une limite de responsabilité qui lui est propre et qui figure dans sa documentation contractuelle (conditions générales, mentions légales, etc.).

11- 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 quelque 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 CGVU 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 CGVU ou du Contrat et les intérêts des deux Parties.

12- 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.

13- Modifications des CGVU

Les tpg sont susceptibles de modifier les présentes CGVU. Ils informeront les Clients des modifications faites sur le site www.tpg.ch. La version en vigueur au moment de la commande fait foi dans la relation contractuelle entre le Client et les tpg.

14- Droit applicable et for

Les présentes CGVU 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.

15- Contact

Formulaire de contact pour les Clients tpg sur www.tpg.ch

Tél : 00800 022 021 20 Appel gratuit depuis la Suisse et la France, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.