



Conditions générales de vente pour l'acquisition d'une prestation de service dédiée à la mobilité à l'aide d'un Chèque mobilité dématérialisé (CGV)

1. Objet et champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales (ci-après, CGV) régissent les rapports juridiques entre les Parties, c'est-à-dire la personne (ci-après, le Client) qui, à l'aide d'une participation financière sous la forme d'un Chèque mobilité dématérialisé (ci-après CM), acquiert une prestation de service dédiée à la mobilité, et une société proposant des services de mobilité (ci-après l'Opérateur). Parmi les Opérateurs, figurent les tpg qui assurent des prestations en lien avec les transports publics.

1.2 Les Clients qui sont Bénéficiaires d'un CM peuvent le faire valoir sur le webshop des tpg (www.webshop.ch) ou en agence afin d'acquérir une prestation de service dédiée à la mobilité, comme par exemple les transports publics.

1.3 Les présentes CGV font parties intégrantes du Contrat de service. Par sa signature, le Client déclare avoir pris connaissance et compris ces CGV et les accepter sans réserve.

1.4 En sus des présentes CGV, les documents suivants (liste non-exhaustive) 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.

1.5 Les CGV constituent l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties en relation avec son objet et prime sur tous les accords et arrangements préalables, oraux et écrits.

2. Application des présentes CGV

2.1 Les présentes CGV prennent effet au moment où le Client fait valoir la réduction prévue par le CM en vue d'acquérir une prestation de service proposée sur le webshop des tpg.

2.2 Dans le cadre d'une prestation de service pour laquelle les tpg ne sont pas l'Opérateur qui exécute la prestation pour laquelle le CM est employé et pour laquelle le Client a souscrit, alors le Client consent que d'autres Conditions générales et/ou Règlements d'utilisation peuvent également être applicables en sus des présentes conditions. En souscrivant ainsi à une offre sur le webshop pour laquelle un Opérateur tiers est en charge de son exécution, le Client accepte d'être soumis aux conditions du service de mobilité choisi, qui peuvent être modifiées par l'Opérateur.

3. Caractéristiques du chèque mobilité dématérialisé (CM)

3.1 Format : Il s'agit d'une subvention dématérialisée sous forme de CM attribuée au Client aux conditions de validation de la collectivité.

3.2 Valeur des chèques. Les chèques peuvent être d'une valeur variable, suivant la politique de mobilité de la collectivité. Ces derniers peuvent être émis en CHF pour les collectivités suisses ou en Euro pour les collectivités françaises.

3.3 Conditions d'utilisation. Il s'agit d'un moyen de paiement à faire valoir à l'achat d'une prestation de mobilité, notamment dans un point de vente tpg ou sur le webshop des tpg. Le CM n'est ni remboursable ni convertible en espèces. Le CM n'est pas valable pour l'achat d'un abonnement de transports publics à paiement échelonné ou subventionné. Le CM est cumulable avec l'offre Famille et Duo.

3.4 Validité de l'offre. Le Client est informé de la période de validité des offres en cours et en lien avec les prestations de mobilité via le webshop ou via le canal de communication de la collectivité. Les plans d'actions en lien avec la mobilité que les communes genevoises déploient et qui sont en cours de validité, elles sont consultables sur le site des tpg www.tpg.ch. Hors période de validité d'une offre, le CM ne peut pas être utilisé et activé pour l'achat d'une prestation de service dédiée à la mobilité.

3.5 La politique d'annulation et/ou de remboursement avec les conditions y relatives à l'attention des bénéficiaires figurent dans les CGV Webshop.

4. Particularités du CM

4.1 La collectivité se réserve le droit de limiter le type d'abonnement ou de prestation de mobilité pour lequel le Client peut faire valoir le CM.

4.2 Lorsque le Client fait valoir son CM pour acquérir un abonnement annuel incluant la zone 10, alors l'abonnement émis ne pourra pas lui être remboursé conformément aux Tarifs en vigueur.

4.3 Lorsque le Client a omis de faire valoir son CM pour acquérir un abonnement annuel dédié aux transports publics, alors l'abonnement émis pourra lui être remboursé, conformément aux Tarifs en vigueur. Des frais administratifs pourront néanmoins être imputés.

4.4 Les CM sont acceptés dans les agences tpg, de même que sur le webshop des tpg.

4.5 Pour toute transaction effectuée depuis la plateforme webshop et impliquant une transaction en Euros, le taux de change est déterminé par les tpg et mis à jour plusieurs fois par an.

4.6 Codes promotionnel :Lorsqu'une prestation mise à disposition par des Opérateurs tiers est choisie par les Bénéficiaires, ces derniers reçoivent un email de confirmation contenant le code promotionnel correspondant, ainsi que la marche à suivre pour l'activation et utilisation dudit code auprès des plateformes et/ou applications des Opérateurs en question. Chaque code promotionnel dispose de spécifications propres, notamment quant à sa durée de validité d'activation et d'utilisation. Une fois le code promotionnel activé, la prestation choisie ne peut plus être annulée.

5. Confidentialité et protection des données personnelles

5.1 Sous réserve de dispositions contraires des présentes CGV ou du Contrat et pendant toute sa durée, des données à caractère personnel sur l'identité du Client sont collectées, traitées et conservées de manière confidentielle conformément à la législation applicable en vigueur. En ce sens, les Opérateurs et les tpg garantissent le respect de la législation applicable en matière de données à caractère personnel. Les Opérateurs sont soucieux de la sécurité de traitement des données collectées auprès des Clients. Chaque Opérateur s'engage à traiter uniquement les données à caractère personnel pour les finalités qui lui reviennent et seulement pour celles auxquelles les Clients ont consenti. Les Clients admettent que chaque Opérateur dispose d'une politique de traitement des données à caractère personnel, de sorte que, lorsque le Client choisit une prestation ou service offert par un Opérateur, il accepte aussi la politique de traitement des données de l'Opérateur en question. S'agissant des tpg, notre politique de confidentialité est accessible sur le site <https://www.tpg.ch/fr/protection-des-donnees>.

5.2 Dans le cadre des services et prestations proposés par les tpg, les données à caractère personnel collectées par les tpg (en Agence ; sur l'un de leurs outils digitaux comme le webshop ou via une de leurs applications) ou par un membre de l'Alliance SwissPass le sont dans le respect des règles sur le consentement explicite et la législation applicable. Les tpg s'engagent à ne pas rendre ces données personnelles accessibles à des tiers, notamment des sous-traitants, en Suisse ou en-dehors de Suisse, sauf si ces entités tierces respectent la législation suisse ou européenne sur le traitement des données à caractère personnel.

5.3 Pour faciliter qu'un CM soit délivré, le Client accepte que les tpg soient amenés à demander une validation de la part de la commune de résidence ou collectivité compétente pour accorder un CM, afin de s'assurer que le Client soit bien un ayant droit valable pour bénéficier d'une prestation de service en lien avec la mobilité (par exemple, un abonnement de transports publics à prix subventionné ou un abonnement pour du vélopartage, etc.). Dans ce cadre, les tpg rendent accessibles à la collectivité les données Clients pour sa bonne gestion des participations financières. Les données personnelles sont conservées au maximum 3 ans après la fin de la relation contractuelle avec le Client. Aucun traitement supplémentaire de données à caractère personnel n'est effectué par les tpg sans un accord préalable et explicite de l'ayant droit.

5.4 Il revient à la commune ou collectivité de s'assurer que toute demande pour bénéficier d'un CM revient à un ayant droit éligible. Le processus de validation pour accorder un CM relève de la stricte collectivité de résidence du Client. Dans le cadre du traitement des requêtes pour accorder un CM, la collectivité traite des données à caractère personnel, suivant les finalités qui lui sont propres et pour une durée de conservation définie.

5.5 Les tpg et la collectivité peuvent être amenés à faire des diagnostics de mobilité, dans le but de comprendre les besoins des Clients et dans le but de déployer une politique cohérente en lien avec la mobilité.

5.5.1 Les tpg s'adjoignent des services de Wever, opérateur en charge du diagnostic de mobilité, qui collecte des données avant de les partager avec tpg. Seules des données pseudonymisées sont transmises à l'employeur ou à l'entité à laquelle sont rattachés les Utilisateurs. Wever traite les données des Utilisateurs pour des finalités, telles que le diagnostic des besoins de mobilité, les représentations cartographiques, l'analyse de potentiel sur différentes solutions de mobilité, la mise en place des solutions de mobilité, les enquêtes qualité et enquêtes scientifiques. Les traitements par Wever et les tpg sont définis conjointement en conformité avec le droit européen (RGPD), suisse (LPD) et genevois (LIPAD). Pour toute question, remarque ou réclamation au sujet du traitement comme au sujet de la



collecte des données à caractère personnel ou de la finalité appliquée, les Utilisateurs peuvent s'adresser à Wever (mesdonnees@wever.fr).

5.5.2 Dans le cadre du module de stratégie de mobilité communale, les tpg peuvent s'adjoindre les services de bureaux d'études. Ces derniers, sous mandat des tpg, et avec le consentement strict du Bénéficiaire, analysent différentes données liées aux déplacements et aux comportements du Bénéficiaire de ce module, que le Bénéficiaire aura, de son plein chef, rempli dans un questionnaire, avec comme finalité l'amélioration de sa mobilité.

5.6 Les articles 69 et suivants des DRT-tpg sont applicables pour le surplus.

5.7 Avec le consentement du Client ou de son représentant légal, les tpg sont autorisés à utiliser les informations dont ils ont connaissance dans le cadre du Contrat, afin de lui proposer d'autres produits ou services liés à la mobilité.

6. Cession

6.1 Le Client ne peut transférer ou céder ses droits issus du CM.

6.2 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 des présentes CGV, et de s'adjoindre de sous-traitants dans l'exécution de tout ou partie de ses obligations.

7. Rapports juridiques entre les Opérateurs tiers (autres que tpg) et les Clients

7.1 En souscrivant à une offre de mobilité proposée par un Opérateur tiers, c'est-à-dire un Opérateur dédié à la mobilité autre que les tpg, alors le Client accepte d'être soumis aux conditions du service de mobilité choisi, qui peuvent être modifiées par l'Opérateur.

7.2 Les tpg ne sont pas parties aux contrats conclus entre le Client et un Opérateur proposant des offres pour des services dédiés à la mobilité via le webshop ou en agence. Ainsi, les tpg ne sont en aucun cas et d'aucune manière responsables des risques liés à la négociation, conclusion et exécution d'affaires, ni pour d'éventuels dommages qui en résulteraient. L'Opérateur est seul responsable de ses services et/ou prestations réalisées.

7.3 En souscrivant à une offre proposée par un Opérateur, le Client accepte d'être soumis aux conditions et aux Règlements du service de mobilité choisi, qui peuvent être modifiés par l'Opérateur.

7.4 En cas de litige entre les Clients et l'Opérateur, les tpg, ainsi que ses filiales et sociétés affiliées, ses organes, ses représentants et ses employés sont déchargés.

8. Dispositions finales

8.1 S'il s'avère que l'une ou plusieurs des dispositions des présentes CGV ou d'autres contrats régis par celles-ci sont nulles, contraires à la loi ou inapplicables, la validité des dispositions restantes n'en sera pas affectée dans la mesure où cela est compatible avec la bonne exécution du Contrat. Si nécessaire, la disposition nulle sera remplacée, d'entente entre les parties, par une disposition conforme au droit et au but du Contrat.

8.2 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.

8.3 Les présentes CG remplacent tous accords ou contrats antérieurs (écrits ou oraux) entre les Parties aux présentes réglant son objet.

9. Force majeure

9.1 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 CGV ou du Contrat.

9.2 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.

9.3 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.

10. Non renonciation

10.1 Si l'une des Parties s'abstient d'exercer un droit que les présentes CGV ou d'autres contrats lui confère ou s'abstient d'exiger l'exécution d'une disposition des présentes CGV ou du Contrat ou d'un des droits y relatifs, cette abstention ne saurait en aucun cas être considérée comme une renonciation à ses droits ou à l'exécution de ces dispositions, ni affecter d'une quelconque manière la validité des présentes CGV.

10.2 Si l'une des Parties renonce à invoquer une violation des présentes CGV ou du Contrat, cette renonciation ne pourra pas être interprétée comme une renonciation à invoquer toute violation antérieure ou postérieure des présentes CGV ou du Contrat.

11. Modification des CGV

Les tpg se réservent le droit de modifier les présentes CGV unilatéralement en tout temps. La version qui figure sur le site des tpg (www.tpg.ch) fait foi. Sur demande, le Client peut s'adresser en agence tpg pour obtenir, sans frais, une version des présentes CGV.

12. Interprétation

12.1 Tout mot écrit au singulier comprend aussi le pluriel et vice-versa ; tout mot écrit au masculin comprend aussi le féminin et vice-versa ; tout mot désignant des personnes comprend également des sociétés, associations et corporations.

12.2 Les termes désignant des personnes physiques s'entendent indépendamment du genre et de l'origine de celles-ci.

12.3 Les originaux du Contrat et des présentes CGV sont en français. S'ils sont traduits dans une autre langue, alors seule la version française fait foi.

13. Indépendance

Les Parties reconnaissent expressément que ces CGV ou le Contrat ne constitue pas, et ne saurait être interprété comme un contrat de société simple, de partenariat, de travail ou accord similaire entre tpg et le Client.

14. Règlements

14.1 Toute référence de ces CGV ou du Contrat à une réglementation se rapporte à la réglementation en vigueur à la date d'entrée en vigueur du Contrat, à l'exclusion de toute modification ou remplacement subséquent de cette réglementation.

14.2 Les dispositions impératives de la loi demeurent réservées.

15. Droit applicable et For légal

15.1 Le Contrat est soumis au droit suisse exclusivement.

15.2 Le for est à Genève (Suisse), sous réserve de recours au Tribunal fédéral.

16. Service Clients

16.1 Sauf indication expresse contraire, toute communication destinée aux tpg 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 le Client ou l'Opérateur sera effectuée par le biais de l'adresse postale fournie à la conclusion du Contrat ou à l'adresse email du support-ventes de l'opérateur si la prestation est issue d'un opérateur tiers.

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

16.2 Les Opérateurs assurent le service clients de leurs propres prestations et/ou services respectifs. Pour toute question et réclamation qui a trait aux prestations fournies par les Opérateurs, la commune et/ou ses Bénéficiaires doivent contacter le service clients de ces Opérateurs.