

## Conditions générales applicables aux billets forfaitaires (BF) (ci-après CGV-BF)

### I. Définitions

**Interfaces des tpg** : notamment webshop, applications mobiles tpg, agence de vente tpg, plateformes exploitées par les tpg.

**Contrat** : contrat (offre) conclu entre le Client et les tpg.

**Utilisateurs** : tout Client et/ou tout Bénéficiaire

### 1. Politique de confidentialité

- 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.
- 1.4. Dans le cadre de l'achat d'un BF, les données personnelles collectées sont : les noms et prénoms et l'email de l'accompagnant responsable.
- 1.5. Avec le consentement des Utilisateurs, les tpg sont autorisés à utiliser les données personnelles à d'autres fins, notamment afin de leur proposer d'autres produits, services ou offres personnalisés relatifs à la mobilité. Les Clients peuvent, en tout temps, se désinscrire de l'envoi, par les tpg, des alertes et communications liées aux services. Les tpg se réservent le droit d'utiliser les données pour des statistiques ou faire appel au Client dans le cadre d'enquêtes de satisfaction, questionnaire client, etc.
- 1.6. Pour toute question relative au traitement des données personnelles par un sous-traitant, voir les CG-Interfaces (<https://www.tpg.ch/fr/politique-de-confidentialite-et-conditions-generales-tpg-interfaces>)

### 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 Clients peuvent s'adresser à [dpo@tpg.ch](mailto: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>).

### 3. Objet et champ d'application

- 3.1. Les présentes conditions générales (ci-après CGV-BF) régissent les rapports juridiques entre le Client et les transports publics genevois (ci-après : les tpg), ainsi qu'entre les tpg et les Bénéficiaires en ce qui concerne l'utilisation de BF. Par Client, il est entendu un établissement scolaire ou parascolaire. Par bénéficiaires, il est entendu un(e) enseignant(e) ou une personne responsable, encadrant les bénéficiaires ainsi que les élèves fréquentant des établissements scolaires ou parascolaires établis dans le canton de Genève.
- 3.2. Le Client reçoit de la part de l'entité des BF sous format électronique (pkpass et/ou .pdf), à utiliser lors de sa sortie.
- 3.3. Pour les Bénéficiaires, le voyage est régi, sauf dispositions contraires ci-après, conformément aux dispositions réglementaires pour le transport de voyageurs, de bagages et d'animaux sur le réseau des tpg (ci-après les DRT-tpg) qui font partie intégrante du contrat et disponible sur [www.tpg.ch](http://www.tpg.ch).
- 3.4. Les BF sont soumis aux dispositions du Tarif unireso 651.11, disponible sur [www.tpg.ch](http://www.tpg.ch).

### 4. Application des présentes CGV

- 4.1. Les présentes CGV-BF entre le Client et les tpg prennent effet au moment de la conclusion du Contrat. Les présentes CGV sont conclues pour une durée indéterminée, les dispositions du Contrat demeurant toutefois réservées. Il incombe au Client de transmettre les présentes CGV-BF aux Bénéficiaires et de s'assurer qu'ils respectent les règles d'utilisation du BF.

### 5. Caractéristiques des billets forfaitaires (BF)

- 5.1. Format. Il s'agit d'un support électronique standardisé pour le déplacement de classes et/ou groupes d'enfants.
- 5.2. Conditions d'utilisation. L'enseignant/le responsable conserve son exemplaire électronique ou imprime le document, qui lui servira de titre de transport lors du déplacement. En cas de non présentation du BF lors d'un contrôle, un constat sera établi.
- 5.3. Périmètre de validité du BF. Le titre de transport est valable uniquement pour la zone 10 unireso du canton de Genève (hormis Céligny),
- 5.4. Le titre de transport émis couvre le transport de toute une classe ou un groupe d'enfants (jusqu'à 28 élèves/enfants et maximum 3 accompagnants) sans distinction entre le prix entier (pour les accompagnants) et le prix réduit (pour les élèves/enfants) du périmètre de validité, en 2<sup>e</sup> classe. Les BF ne garantissent pas la mise en place de renfort de lignes. En cas de forte affluence, il est demandé que les Bénéficiaires se répartissent sur plusieurs véhicules si besoin.
- 5.5. Les annulations de déplacement sont à annoncer avant la date de la sortie initialement prévue, à l'adresse mentionnée à l'article 25.

### 6. Validité du BF

- 6.1. Le BF est valable pour un aller-retour dans la même journée. Lors d'un retour à une date ultérieure, un deuxième BF devra être établi.
- 6.2. En cas de constat d'infraction par les contrôleurs, les tpg facturent à(aux) l'accompagnant(s) en fraude une surtaxe d'une part, et le titre de transport équivalent à une durée d'une heure permettant de terminer le parcours avec le groupe d'élèves, d'autres part. Le(s) procès-verbal(aux) ainsi dressé(s) par les tpg à l'encontre de (des) l'accompagnant(s) en fraude est(sont) dressé(s) suivant les Dispositions réglementaires pour le transport de voyageurs, de bagages et d'animaux sur le réseau des tpg et son Règlement d'exécution. Enfin, l'école émettrice reste redevable pour le prix entier du BF manquant.

### 7. Cession

Aucune des Parties ne peut transférer le Contrat ou céder certains droits ou obligation en résultant sans l'autorisation préalable écrite de l'autre Partie.

### 8. Intégralité du Contrat

Le Contrat ainsi que les présentes CGV-BF 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.

### 9. Nullité partielle

S'il s'avère que l'une ou plusieurs des dispositions des présentes CGV-BF 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.

## 10. Durée et résiliation du contrat

- 10.1. Le Contrat est conclu pour une durée d'une année, renouvelable tacitement d'année en année.
- 10.2. Force majeure. Les Parties peuvent résilier le Contrat en tout temps en cas de force majeure perdurant au-delà de soixante (60) jours calendaires. 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.
- 10.3. Résiliation par le Client. Le Client est habilité à mettre fin au présent Contrat de manière anticipée par courrier recommandé et moyennant le respect d'un délai de préavis de deux (2) mois pour la fin d'un mois.
- 10.4. Résiliation par les tpg. Les tpg se réservent le droit de résilier le Contrat en tout temps par courrier recommandé adressé au Client moyennant un préavis de deux (2) mois pour la fin d'un mois. De même, les tpg se réservent le droit de suspendre les accès de la plateforme avant de procéder à une éventuelle résiliation du Contrat en cas de retard dans le paiement des factures et pour le cas où un second rappel écrit des tpg pour non-paiement serait adressé au Client.
- 10.5. En cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse de la plateforme, comme le fait de détourner un système informatique pour une utilisation malveillante envers autrui, les tpg se réservent le droit, en tout temps, de couper à distance, sans préavis, l'accès à la plateforme et mettre ainsi fin à la relation contractuelle avec le Client.

## 11. Effet de la résiliation

- 11.1. En cas de résiliation, les créances sont immédiatement exigibles.
- 11.2. Toute résiliation du Contrat et/ou des présentes CGV-BF est effectuée sans préjudice des droits et/ou prétentions existants, ainsi que des dommages et intérêts, à l'exclusion de tous dommages indirects et pertes de gains et d'exploitation, découlant de la relation contractuelle ou de la loi applicable que les tpg peuvent faire valoir à l'encontre du Client défaillant.
- 11.3. Toute vente facturée et encore impayée reste due. Les tpg clôturent le compte du Client dès le paiement entier du solde.

## 12. Tarifs et modalités de paiement

- 12.1. Les tarifs des BF sont détaillés sur les interfaces des tpg.
- 12.2. Le tarif de la licence est détaillé dans le Contrat.
- 12.3. Hormis les cas de paiement au moment de la commande, le Client s'engage à s'acquitter de l'entier des prestations choisies dans les trente (30) jours nets dès réception de la facture.
- 12.4. 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 3e rappel.
- 12.5. Le Client annonce 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.

## 13. Confidentialité et propriété intellectuelle

- 13.1. Les parties 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.

- 13.2. 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.
- 13.3. Le non-respect des conditions préalablement mentionnées sous ch. 13 peut entraîner le retrait immédiat des accès aux interfaces des tpg.

## 14. Activation et paramétrage des interfaces des tpg

- 14.1. Les tpg procèdent à l'activation de leurs interfaces respectives une fois le contrat conclu avec le Client. Ce dernier ne saurait se prévaloir d'un quelconque droit d'accès indépendant du contrat spécifique conclu.
- 14.2. Lors de la première utilisation de l'interface, les Utilisateurs peuvent être invités à se créer un compte avec un mot de passe.
- 14.3. Lorsque cela est nécessaire pour permettre le fonctionnement des interfaces des tpg, il incombe au Client de transmettre aux tpg leur choix de paramétrage desdites interfaces. 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 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 des paramètres modifiés, de même que pour tout autre fait fautif qui soit imputable à l'Utilisateur.
- 14.4. Les Utilisateurs sont seuls responsables de l'exactitude et de l'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.
- 14.5. Les Utilisateurs doivent, une fois l'activation de leur accès aux interfaces des tpg effectuée, procéder aux vérifications usuelles pour s'assurer que les fonctionnalités desdites et interfaces fonctionnent. En cas d'anomalie constatée, ils avertissent sans délais les tpg.

## 15. Modifications et limitations de l'accès aux interfaces des tpg

- 15.1. 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. Ces derniers acceptent que les tpg ne répondront, pour quelque raison que ce soit, d'une modification, suspension ou arrêt des interfaces des tpg.
- 15.2. 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.
  - Les tpg peuvent formuler un avertissement à destination des Utilisateurs 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 ;
  - problèmes techniques ou de sécurité inattendus.
- 15.3. 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.

## 16. Limitations

- 16.1. 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.
- 16.2. Les tpg ne garantissent pas une fonctionnalité technique sans faille ou une discontinuité en tout temps (24/7) 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.
- 16.3. Les tpg s'efforcent d'assurer la disponibilité, la sécurité et le bon fonctionnement de leurs interfaces. Des anomalies techniques peuvent néanmoins survenir ponctuellement et feront l'objet de corrections appropriées
- 16.4. 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, 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.
- 16.5. Les Utilisateurs admettent que les mises à jour des interfaces des tpg peuvent conduire à des perturbations ou des interruptions passagères – tant aux accès aux dites 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.
- 16.6. La garantie ne s'appliquera notamment pas en cas d'utilisation des interfaces des tpg par les Utilisateurs 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.
- 16.7. 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, et sont intransmissibles.

## 17. Responsabilité

- 17.1. 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.
- 17.2. 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 serait directement imputables aux tpg demeure réservée.
- 17.3. 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.

## 18. Force majeure

- 18.1. 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, le lock-out, les épidémies, le blocage de moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelques raison que ce soit, les tremblements de terre, les restrictions gouvernementales ou légales, les pannes généralisées d'ordinateur, le blocage de réseaux de télécommunication, et tout autre cas grave, imprévisible, indépendant de la volonté des Parties, qui empêche l'exécution des présentes CGV-BF ou du Contrat.
- 18.2. 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.
- 18.3. 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-BF/CF ou du Contrat et les intérêts des deux Parties.

## 19. Non renonciation

- 19.1. Si l'une des Parties s'abstient d'exercer un droit que les présentes CGV-BF ou d'autres contrats lui confère ou s'abstient d'exiger l'exécution d'une disposition des présentes CGV-BF 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-BF.
- 19.2. Si l'une des Parties renonce à invoquer une violation des présentes CGV-BF ou du Contrat, cette renonciation ne pourra pas être interprétée comme une renonciation à invoquer toute violation antérieure ou postérieure des présentes CGV-BF ou du Contrat.

## 20. Modification des CGV-BF

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](http://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

## 21. Interprétation

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.

## **22. Indépendance**

Les parties reconnaissent expressément que ces CGV-BF ou le Contrat ne constituent pas, et ne sauraient être interprétés comme un contrat de société simple, de partenariat, de travail ou accord similaire entre tpg et le Client.

## **23. Règlements**

23.1. Toute référence de ces CGV-BF 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.

23.2. Les dispositions impératives de la loi demeurent réservées.

## **24. For et droit applicable**

24.1. Le Contrat est soumis au droit suisse exclusivement.

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

## **25. Contact**

transports publics genevois (tpg)

Marketing, Ventes et Communication

Support vente, route de la Chapelle 1, CP 950,

CH-1212 Grand-Lancy 1- Tél: 022 308 31 61

E-mail : [support-vente@tpg.ch](mailto:support-vente@tpg.ch) - [www.tpg.ch](http://www.tpg.ch)

Date de version : 11.06.2026 GED : # 250604