

## **Conditions générales de vente (CGV)**

Pour l'achat et l'utilisation de l'application FAIRTIQ et de billets électroniques.

### **I. DISPOSITIONS APPLICABLES**

L'application FAIRTIQ permet l'achat de billets électroniques de la SNCB et de réaliser des trajets selon le chapitre III. L'application FAIRTIQ assiste le client lors de l'achat de billets électroniques ; FAIRTIQ n'agit pas en tant que vendeur. Le contrat de transport est signé directement entre la SNCB et le client. Les présentes CGV prévoient les dispositions régissant les relations entre les utilisateurs de l'application FAIRTIQ, ou les titulaires de billets électroniques (« le client »), et la société Fairtiq AG (« FAIRTIQ »), ou les partenaires. Les dispositions tarifaires des relations respectives s'appliquent pour le transport des personnes possédant des billets électroniques achetés via l'application FAIRTIQ.

### **II. APPLICATION FAIRTIQ**

#### **A. Fonction et téléchargement de l'application**

L'application FAIRTIQ (« l'application ») permet l'achat de billets électroniques via une procédure de check-in à activer par le client avant de monter dans le moyen de transport et une procédure de check-out après être descendu de ce moyen de transport. L'itinéraire du client est enregistré et l'application calcule le prix du transport correspondant après le check-out. L'application peut être téléchargée gratuitement sur les plateformes Google Play et Apple App Store. L'utilisation de l'application est soumise aux présentes conditions. Les conditions d'utilisation de l'app store utilisées restent valables.

#### **B. Utilisation de l'application**

Pour utiliser l'application correctement, le client doit la télécharger avant le premier achat d'un billet électronique, l'installer sur son téléphone portable et procéder à l'inscription en indiquant les informations suivantes : Numéro de téléphone portable valide ; moyen de paiement valide (voir chapitre III E. Moyens de paiement) ; détails sur le tarif choisi (par exemple, 1re/2nde classe, rabais éventuels) ; données personnelles : Prénom et nom, date de naissance, adresse électronique pour l'envoi de la preuve d'achat (obligatoire / facultative selon la zone d'utilisation)

Les informations concernant le client sont enregistrées par FAIRTIQ. Les informations collectées sont uniquement mises à disposition de tiers dans le cadre de l'utilisation ou du développement de l'application. Ces tiers sont notamment des partenaires contractuels de FAIRTIQ responsables du développement, de l'exploitation et de la mise à jour de l'application, ainsi que des prestataires du service de paiement. FAIRTIQ respecte la législation applicable en matière de protection des données (voir point IV).

Pour des raisons de sécurité, les données relatives aux moyens de paiement ne sont pas enregistrées sur le téléphone du client, mais uniquement chez le prestataire contractuel de FAIRTIQ qui s'occupe du service de paiement. Si le moyen de paiement est bloqué, il ne sera plus possible d'acheter un billet électronique avec cette carte via l'application.

Il n'existe aucun droit à l'utilisation de l'application.

#### **C. Licence**

Tous les droits sur l'application à l'encontre du client reviennent à FAIRTIQ.

Lors de l'enregistrement, FAIRTIQ accorde au client une licence d'utilisation de l'application pour un usage conforme aux destinations réalisées, selon les fonctions qu'elle propose. Il est interdit de procéder à des copies, d'accorder des sous-licences ou de transmettre de quelque manière des droits sur l'application à des tiers. Ni le contenu de l'application, ni le matériel sur lequel elle repose, ni une partie ou un élément de son contenu peuvent être modifiés, dénaturés, adaptés, fractionnés ou corrigés.

## **D. Résiliation**

FAIRTIQ est habilitée à mettre fin à tout moment au contrat de licence conclu avec le client et à retirer son application du marché. FAIRTIQ se réserve notamment le droit de bloquer l'utilisation de FAIRTIQ aux clients n'ayant pas un usage conforme de l'application.

## **E. Suppression du compte utilisateur**

FAIRTIQ est habilitée à supprimer le compte utilisateur d'un client qui n'a pas effectué de trajet nécessitant un billet dans un délai d'un an précédant la date de suppression. A la suite de la suppression de son compte utilisateur, le client devra suivre de nouveau le processus d'enregistrement afin d'être encore en mesure d'utiliser FAIRTIQ pour obtenir des billets électroniques pour ses trajets. La suppression du compte utilisateur d'un client implique également la suppression de son historique de trajets et de paiements effectués avec FAIRTIQ.

## **F. Responsabilité**

FAIRTIQ ou la SNCB ont à tout moment le droit de modifier les informations contenues dans l'application.

L'utilisation de l'application s'effectue exclusivement aux risques du client. Le client doit notamment s'assurer personnellement que son téléphone portable soit protégé contre tout accès non autorisé.

Toute responsabilité de FAIRTIQ ou des partenaires concernant le contenu, la fonctionnalité et l'utilisation de l'application, y compris la responsabilité concernant les programmes malveillants (malwares), est exclue dans les limites prévues par la loi.

Si l'utilisation de l'application ou l'achat d'un billet électronique n'est pas possible pour des raisons techniques, le cas échéant FAIRTIQ ou les partenaires déclinent toute responsabilité pour les préjudices qui en résultent. Le défaut de fonctionnement de l'application n'autorise en aucun cas le client à voyager sans billet valable.

## **III. BILLETS ÉLECTRONIQUES**

### **A. Gamme de billets électroniques**

#### 1. Billets électroniques disponibles

- « L'application peut être utilisée pour l'achat de [plusieurs billets SNCB](#) sous forme électroniques

Les autres billets de la gamme tarifaire de la SNCB doivent être achetés via les autres canaux de vente de la SNCB. Pour plus de détails, consultez <https://www.belgiantrain.be/fr> »

Tous les billets électroniques sont valables à partir de l'activation du check-in. Il n'est pas possible d'acheter d'avance des billets.

#### 2. Billets électroniques pour d'autres passagers, les chiens et les vélos

Il n'est pas possible d'acheter avec l'application des billets électroniques pour plus d'un voyageur par trajet et téléphone portable. On ne peut pas non plus acheter des billets de groupe ou des billets pour les chiens et les vélos avec l'application

### **B. Pas de transmissibilité des billets électroniques**

Les billets électroniques ne peuvent pas être transmis ou transférés à un autre téléphone portable. Les clients ne sont pas autorisés à mettre leur téléphone portable à disposition d'autres personnes pour voyager avec les billets électroniques. Les billets électroniques ne peuvent par ailleurs pas être transmis ou transférés à d'autres téléphones portables.

### **C. Conditions d'achat de billets électroniques**

Pour pouvoir acheter un billet électronique, le client doit remplir les conditions suivantes :

- (1) Il doit posséder un moyen de paiement valable (voir III E. Moyen de paiement).

- (2) Il doit avoir téléchargé l'application FAIRTIQ et l'avoir installée sur son téléphone portable.
- (3) Il doit disposer d'un téléphone portable en état de marche avec le système d'exploitation Android 5.0 (Google) ou une version supérieure ou iOS 9.0 (Apple) ou une version supérieure, sans Root ni Jailbreak, ainsi que d'une carte SIM activée et opérationnelle, qui garantit la réception de données mobiles lors de l'accès à un réseau de téléphonie mobile. Le client doit par ailleurs avoir activé les services de géolocalisation (précision optimale) de son téléphone portable à partir de la procédure de check-in et au moins jusqu'à la procédure de check-out. FAIRTIQ ou la SNCB n'assument aucune responsabilité pour les coûts de télécommunication éventuellement générés par l'utilisation de l'application.
- (4) Il doit autoriser l'application à accéder aux données issues des capteurs de mouvements intégrés à l'appareil ainsi qu'à l'envoi de notifications par l'application.
- (5) Si le client souhaite recevoir un reçu relatif au trajet effectué après l'utilisation de l'application, il doit saisir une adresse e-mail valide. Selon le domaine d'utilisation, ceci peut être obligatoire.
- (6) FAIRTIQ doit avoir la possibilité de débiter les trajets effectués encore impayés par le mode de paiement indiqué par le client. Si FAIRTIQ ne peut pas débiter des trajets effectués, son utilisation est bloquée. Le blocage peut uniquement être levé en débitant les trajets effectués par le moyen de paiement.
- (7) FAIRTIQ se réserve le droit d'exclure le client de son utilisation en particulier en cas de soupçon d'abus. Ceci peut se faire sans avis préalable, mais le client en est informé a posteriori.
- (8) Si le client ne respecte pas les présentes CGV, il perd le droit d'utiliser l'application.

#### **D. Garantie des conditions techniques**

Le client est seul responsable de la capacité de son téléphone portable, de la garantie du paramétrage technique et du bon fonctionnement de son appareil (y compris l'accès au réseau et à l'alimentation électrique).

Le client doit s'assurer d'une connexion de données en état de fonctionnement, de l'activation des services de géolocalisation pendant les procédures de check-in et check-out, ainsi que pendant tout le trajet, et de garantir un chargement suffisant de la batterie pour toute la durée du trajet. L'activation du mode d'économie d'énergie n'est pas autorisée. Les procédures de check-in et de check-out ne sont pas possibles sans connexion de données. Si la procédure de check-in n'est pas possible en raison de l'absence de connexion ou pour d'autres raisons techniques, le client doit acheter un billet via un autre canal de vente.

#### **E. Moyen de paiement**

Le client doit s'assurer que les moyens de paiement qu'il utilise ont une limite ou une couverture suffisante pour couvrir ses achats et que ceux-ci ne sont pas bloqués. Selon le domaine d'utilisation, différents moyens de paiement sont valables. Si le client a déposé plusieurs moyens de paiement, FAIRTIQ a le droit de compenser les achats par un moyen de paiement secondaire, à condition que les achats ne puissent être compensés par le moyen de paiement principal.

FAIRTIQ se réserve le droit d'exclure les clients de l'utilisation de moyens de paiement individuels. Vous trouverez plus de détails sur <https://support.fairtiq.com/hc/fr> > *Mon moyen de paiement n'a pas été accepté. Pourquoi ?*

#### **F. Validité du billet électronique**

##### **1. Tarif**

Sous réserve de dispositions dérogatoires dans les présentes CGV, en achetant un titre de transport via cette plateforme, un contrat de transport est conclu entre la SNCB et l'utilisateur de ce titre. Les Conditions Générales et Particulières de Transport de la SNCB s'appliquent à ce contrat. Vous pouvez consulter ces conditions sur le site internet [snbc.be](http://snbc.be) ou dans chaque gare avec du personnel de vente.

##### **2. Conditions spéciales pour les billets électroniques**

Les billets électroniques contiennent notamment les informations suivantes: la communauté tarifaire, l'arrêt de départ, la validité du billet (date et heure), la date et l'heure d'achat et la catégorie tarifaire.

Il n'est pas possible d'acheter des billets électroniques valables à un horaire ou à une date ultérieurs. Le billet électronique est valable à partir de la procédure de check-in. La validité du titre de transport prend fin avec la procédure de check-out. La prolongation de la durée de validité du titre de transport après la clôture de la procédure de check-out n'est pas possible.

Le prix du billet acheté via l'application est calculé sur la base des données de check-in et de check-out, des données de localisation collectées et des règles tarifaires en vigueur.

### 3. Check-in et check-out

L'application fonctionne selon le principe du check-in et du check-out. La collecte des données de voyage commence à l'ouverture de l'application. En activant la commande correspondante dans l'application (procédure de check-in), la localisation est marquée et le billet devient valable. Après avoir désactivé la commande dans l'application (procédure de check-out), celle-ci calcule le trajet parcouru et le prix correspondant, en ordonnant le débit du montant correspondant au moyen de paiement enregistré. Pour la localisation, l'application utilise les capteurs intégrés dans les téléphones portables et le logiciel installé. Afin que celui-ci fonctionne correctement, le client s'engage lors de l'utilisation de l'application à activer ou autoriser sur son téléphone portable la fonction de géolocalisation avec le degré de précision maximum (services de géolocalisation (GPS) et Wi-Fi activés), quand le téléphone portable demande l'autorisation adéquate au démarrage de l'application. Cette fonction doit rester active tant que la procédure de check-out n'est pas terminée.

La validité du billet commence à partir du check-in et prend fin avec la initiation de la procédure de check-out. La fin du voyage doit être confirmée par la procédure de check-out. Si, pour des raisons techniques, la connexion téléphonique est interrompue ou l'application ne fonctionne plus (par exemple batterie vide, blocage du système) pendant le trajet (après la procédure de check-in), une procédure de check-out automatique est lancée après 15 minutes et le billet n'est plus valable. Si pendant ces 15 minutes, téléphone portable est remis en état de marche (par exemple suite au redémarrage du système), le billet reste valable jusqu'à l'exécution de la procédure de check-out par le client. La désactivation des services de suivi et l'activation du mode de vol ne sont pas autorisées et entraîneront un processus de contrôle automatique immédiat.

L'enregistrement des données de l'activité et de localisation se termine 5 minutes après la procédure de check-out. La temporisation lors de l'enregistrement des données de l'activité et de localisation sert à l'amélioration continue du message de check-out et donc à l'optimisation des prestations fournies au client par FAIRTIQ. Les données de localisation collectées après la procédure de check-out sont exploitées par FAIRTIQ uniquement sous forme anonyme. Les services de géolocalisation du téléphone portable activés lors de l'enregistrement ne doivent en aucun cas être modifiés entre le check-in et le check-out.

Le client exécutera la procédure de check-in via l'application sur son téléphone portable juste avant de monter dans le moyen de transport ou d'entrer dans la zone où le billet est obligatoire à l'arrêt ou à la gare. Il doit s'assurer que la classe (1ère ou 2ème) et le tarif (tarif plein ou tarif réduit) correspondent aux paramètres configurés dans l'application. Les procédures de check-in exécutées après la montée du client dans le véhicule ne sont pas valables. Dans ce cas, le billet électronique correspondant est également invalide et le client est considéré comme voyageur sans titre de transport valable.

Pour la procédure de check-in, un délai supplémentaire pour la procédure d'achat doit être pris en compte si la performance du réseau est faible (par exemple EDGE, E, GPRS).

La réussite de la procédure de check-in et donc la validité du titre de transport sont confirmées par l'application sur l'écran du téléphone portable.

Si la procédure de check-in n'est pas possible pour des raisons techniques, un message correspondant est affiché sur l'écran du téléphone portable. Dans ce cas, le client doit acheter un billet valable par un autre canal de vente, sinon il est considéré comme voyageur sans titre de transport valable.

Immédiatement après la fin du trajet, après la descente du moyen de transport, ou après avoir quitté la zone où le billet est obligatoire le client doit lancer la procédure de check-out à l'arrêt ou à la gare. La validité du billet prend fin avec la procédure de check-out. Si le client doit emprunter une correspondance pour continuer son voyage, aucun check-out n'est nécessaire lors du changement. La procédure de check-out est

seulement nécessaire après la fin de l'ensemble du voyage. Le client est lui-même responsable du lancement en temps voulu de la procédure de check-out. FAIRTIQ ou la SNCB n'assument aucune responsabilité pour les coûts occasionnés par le client qui n'a pas lancé la procédure de check-out en temps voulu.

Si, au moyen des capteurs intégrés dans le téléphone portable, l'application détermine que le client a vraisemblablement terminé son voyage, mais que le client n'a pas encore lancé la procédure de check-out, l'application le signale par un message sur le téléphone portable et informe le client qu'il a probablement oublié la procédure de check-out. L'affichage de l'alerte est cependant soumis à la condition que le client autorise les notifications sur son téléphone portable. La procédure de check-out reste de la responsabilité du client. Si le message d'alerte concernant le check-out s'affiche au mauvais moment ou ne s'affiche pas, cela n'a aucune conséquence sur la responsabilité du client de lancer la procédure de check-out en temps voulu.

Si pour des raisons techniques, la procédure de check-out n'a pas pu être lancée à la fin du voyage, le client doit immédiatement s'adresser au service clients commun de FAIRTIQ et de la SNCB en indiquant le parcours, le lieu et l'heure de la fin du voyage et le numéro du voyage. Ceci s'applique également aux éventuelles réclamations.

## **G. Contrôle du billet électronique**

### **1. Enregistrement du billet électronique**

Tous les billets électroniques sont enregistrés par FAIRTIQ de manière électronique et centralisée. Le client reçoit une copie électronique du billet sur son téléphone portable.

Le client n'est pas autorisé à effacer la copie électronique du billet avant la fin du trajet. Par ailleurs, il ne peut pas la transmettre ou la transférer sur un autre téléphone portable.

### **2. Contrôle**

Le client doit présenter le téléphone portable au personnel de contrôle et, à la demande de celui-ci, afficher tous les éléments de contrôle (via l'icône Ticket) et tous les niveaux d'affichage (par exemple l'affichage détaillé). Le personnel de contrôle est habilité à procéder à des contrôles répétés durant un même trajet.

Toute autorisation de voyager à tarif réduit doit être présentée avec le téléphone portable le cas échéant. À la demande du personnel de contrôle, le téléphone portable doit lui être remis aux fins du contrôle. Le personnel de contrôle est autorisé à utiliser le téléphone portable pour effectuer un contrôle d'usage. Le client doit se conformer aux instructions du personnel de contrôle.

Afin de simplifier le contrôle, FAIRTIQ conseille le paramétrage de valeurs standard pour le style d'écriture, les polices et la taille des caractères. Pour tout paramétrage différent, en cas d'illibilité totale ou partielle du billet électronique, le client en assume toute la responsabilité.

Si le client n'est pas en mesure de présenter le billet électronique sur tous les niveaux d'affichage et avec tous les éléments de contrôle, ou si un billet électronique ne peut pas être contrôlé à cause d'un défaut d'actualisation ou de fonctionnement du téléphone portable, ou à cause d'un écran illisible ou de paramétrages de polices illisibles, le client sera traité comme un voyageur sans titre de transport valable. Les billets électroniques ne peuvent pas être présentés a posteriori.

## **H. Voyageurs sans titre de transport**

Si vous n'êtes pas en mesure de présenter un billet électronique valable ou contrôlable sur la plateforme Fairtiq, les dispositions prévues à l'article 5.4 des Conditions Générales de Transport de la SNCB sont d'application. Vous pouvez les consulter en suivant ce lien <https://www.belgiantrain.be/fr/support/terms-and-conditions-for-transport>

### **I. Aucune modification, aucun échange**

Les billets électroniques achetés via l'application ne peuvent être ni modifiés, ni échangés.

### **J. Remboursement en cas de réclamations du client**

Si le client constate après le voyage qu'un tarif erroné lui a été facturé par l'application, il doit le signaler au service clients à l'aide du formulaire de contact disponible dans l'application, dans un délai de 12 mois à partir de la date du voyage. Si le service clients commun de FAIRTIQ et de la SNCB constate qu'un tarif erroné a été facturé au client sans faute de sa part et à tort, la différence par rapport au prix juste lui est restituée. FAIRTIQ ou la SNCB ne sont pas tenues de rembourser tout ou partie du prix du billet si le client ne lance pas la procédure de check-out ou ne la lance pas en temps voulu.

#### **IV. PROMOTIONS ET ACTIONS**

Les promotions et les actions sont limitées dans le temps et dans l'espace. Le client n'a aucun droit de bénéficier des actions ou promotions liées aux produits et services de FAIRTIQ.

#### **V. MODIFICATIONS DES TARIFS ET DES CGV**

FAIRTIQ peut à tout moment modifier les informations contenues dans l'application.

FAIRTIQ peut à tout moment modifier les présentes CGV. Tout changement des CGV prend effet lorsque le client les accepte dans le cadre d'une mise à jour de l'application ou sous une autre forme. Si le client n'accepte pas la modification des CGV, il perd le droit d'utiliser l'application.

Les modifications des conditions de transport et des tarifs sont également valables sans l'accord du client, dans la mesure où celles-ci constituent des dispositions réglementaires qui relèvent de la compétence de la SNCB.

#### **VI. Droit applicable et juridiction compétente**

La relation entre FAIRTIQ et le client est exclusivement régie par le droit belge.

Bruxelles est la seule juridiction compétente pour tout litige opposant FAIRTIQ et le client.

#### **VII. QUESTIONS ET ASSISTANCE, SERVICE CLIENTS FAIRTIQ**

Pour toute question en lien avec l'application, veuillez-vous adresser aux points de contact mentionnés sur [www.fairtiq.com](http://www.fairtiq.com) ou au service clients indiqué, ou utilisez le formulaire de contact de l'application.

#### **VIII. CLAUSE DE DIVISIBILITÉ**

Si une ou plusieurs dispositions de la présente version sont ou deviennent juridiquement invalides, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions. La disposition invalide doit être remplacée dès que possible par une autre disposition qui se rapproche le plus possible du contenu économique de la disposition invalide.