



**Conditions générales du  
contrat cadre « téléphones »  
pour la vente et la recharge  
de cartes tpgPay et la  
distribution de tickets individuels et d'abonnements  
hebdomadaires à titre gratuit ou onéreux**

à l'attention du client

## 1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

- 1.1 Les présentes conditions générales portent sur la mise à disposition de matériel informatique par les tpg à un client et sur les règles que ce dernier s'engage à appliquer dans le périmètre servant à la vente et la recharge de cartes tpgPay.
- 1.2 Les présentes conditions générales définissent les procédures, les droits et obligations des parties dans le cadre de la recharge de cartes tpgPay, la mise à disposition à titre gratuit ou onéreux de titres de transports individuels et/ou d'abonnements hebdomadaires.
- 1.3 Les présentes conditions générales font partie intégrante du contrat-cadre signé entre le client et les tpg.

## 2. DEFINITIONS

- 2.1 Par « contrat-cadre », on entend le contrat-cadre « téléphones » signé entre le client et les tpg, portant sur la mise à disposition de matériel et les règles que le client s'engage à appliquer dans le périmètre des ventes qui le lient aux tpg.
- 2.2 Par « client », on entend le signataire du contrat-cadre, qui s'engage à effectuer une opération de recharge monétaire sur les cartes tpgPay, selon les directives et bases légales tarifaires, à émettre à titre gratuit ou onéreux un titre de transport individuel ou un abonnement hebdomadaire en faveur de ses bénéficiaires. En sa qualité de partenaire, le client peut déléguer les tâches dans le cadre de l'activité qui le lie aux tpg mais il ne peut déléguer la responsabilité liée au contrat-cadre.
- 2.3 Par « dispositif informatique », on entend l'outil (i.e. l'interface) qui permet de réaliser les actions de recharges monétaires sur les cartes tpgPay, d'émettre des titres de transport individuels et des abonnements hebdomadaires.
- 2.4 Par « dispositif informatique », on entend la connexion, via le réseau mobile, avec le système informatique des tpg. Les licences, codes-sources correspondants, autres composants demeurent la propriété des tpg. Les tpg peuvent intervenir sur place ou à distance sur ce système de vente.
- 2.5 Par « matériel informatique », on entend les périphériques informatiques (entre autres, téléphone portable) avec leur(s) logiciel(s) (ici, application) ainsi que les consommables.
- 2.6 Par « carte tpgPay », on entend une carte non-active ou active, rechargeable, paramétrée dans une devise définie : le franc suisse (CHF). Les montants rechargeables sont de CHF 6.- ; CHF 20.- ; CHF 30.- ; CHF 50.- ; CHF 100.-.

- 2.7 Par « bénéficiaires », on entend les voyageurs empruntant les lignes du périmètre unireso et Léman Pass auxquels le client octroie à titre gratuit ou onéreux une carte tpgPay, un titre de transport individuel ou un abonnement hebdomadaire.
- 2.8 Par « modalités opérationnelles de vente », on entend les documents de référence décrivant l'utilisation du matériel, les règles de tarification et les directives en lien avec la politique commerciale :  
→ Guide du dispositif de vente  
→ Tarifs T600 ; T601 ; T650 ; T651.11 ; T651.12 ; T657  
→ CGV-tpgPay B2B et B2G  
Ces documents sont mis à jour périodiquement et la dernière version fait foi.

## 3. ELEMENTS CONSTITUTIFS DES CONDITIONS GENERALES ET DU CONTRAT-CADRE

- 3.1 Le client procède à la recharge des cartes tpgPay au profit de ses bénéficiaires. Ces derniers deviennent titulaires d'un moyen de paiement pour l'achat d'un titre de transport (unireso et Léman Pass). Le client procède également à l'émission de titres de transports individuels et d'abonnements hebdomadaires au profit de ses bénéficiaires.
- 3.2 Les documents suivants, bases légales, font partie intégrante du contrat-cadre et sont consultables sur internet :
  - LTPG
  - T600
  - T601
  - T650
  - T651.11
  - T651.12
  - DRT tpg
  - CGV-tpgPay B2B et B2G.

En cas de contradiction entre les termes des documents listés et ceux des présentes conditions générales, ce sont les termes de ces dernières qui feront foi.

## 4. PRESTATIONS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU REVENDEUR

- 4.1 Le client réserve un environnement propice pour accueillir le matériel informatique des tpg afin de garantir une utilisation technique et fonctionnelle optimale.
- 4.2 Le client doit fournir aux clients un service irréprochable durant les heures d'ouverture officielles de son commerce.
- 4.3 Le client et son personnel doivent se tenir à disposition pour suivre les formations planifiées par les tpg.
- 4.4 Le client prévoit un stock de cartes tpgPay suffisant pour assurer l'offre en continu.
- 4.5 Le client met tout en œuvre pour assurer la vente et/ou distribuer les titres de transport individuels, les abonnements hebdomadaires et les cartes tpgPay au montant répondant au besoin du bénéficiaire. En cas d'annulation, le client peut demander le remboursement de la vente erronée. Le bulletin d'annulation dûment complété et signé doit parvenir aux tpg sous un délai de 48h (le cachet de la Poste faisant foi), pour analyse de la demande. Passé ce

- délai, les tpg n'entrent pas en matière. En cas de recevabilité, l'annulation fera l'objet d'une note de crédit que le client pourra déduire de sa prochaine facture selon consigne de l'article 9.6.
- 4.6 Le client s'engage à consulter quotidiennement l'adresse e-mail communiquée aux tpg, à prendre connaissance de l'ensemble des communications des tpg et d'assurer le suivi auprès du personnel sous sa responsabilité
- 4.7 En cas de problème technique, le client devra joindre, sans délai, le support technique aux numéros et heures définis à l'article 19.4.
- 4.8 Il est strictement interdit au client de notamment :
- Enlever le dispositif informatique du point de vente auquel il a été attribué (réf. : présentes conditions générales), modifier et/ou corrompre tout matériel informatique fourni par les tpg ;
  - Copier, modifier ou corrompre de quelque manière que ce soit les logiciels internes contenus dans ce matériel ;
  - Utiliser le système de vente à une autre adresse que celle définie dans le contrat-cadre.
  - Utiliser le matériel à toutes autres fins que celles définies dans le Contrat-cadre.
- 4.9 Le client signale aux tpg tout dysfonctionnement du dispositif informatique mis à disposition. En cas d'intervention pour dysfonctionnement provenant d'une mauvaise utilisation de la part du client et entraînant des frais de réparation, les tpg se réservent le droit de les porter à la charge du client.
- 4.10 Le client est responsable des dommages occasionnés au matériel informatique confié par les tpg. En cas de dommage, de perte ou de vol, les tpg se réservent le droit de les porter à la charge du client.
- 4.11 En cas de vente, le client est dans l'obligation d'accepter tous les moyens de paiement (à savoir le paiement liquide et le paiement par carte bancaire) dans son commerce.
- 4.12 Le client engage sa responsabilité pour toute violation de ses obligations contractuelles et il est, à ce titre, tenu de réparer le dommage qui en découlerait à l'égard des tpg.
- 4.13 Le client a l'obligation d'informer les tpg de toute modification en lien avec son activité (fermeture, travaux, changement d'activité, fusion, acquisition, changement des personnes de contact).
- 4.14 En cas de fermeture ou de fusion, le client informe immédiatement les tpg afin de procéder à la résiliation du contrat-cadre et à la reprise ou remise du matériel.
- 5. PRESTATIONS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DES TPG**
- 5.1 Les tpg informent le client de l'orientation commerciale.
- 5.2 Les tpg mettent à disposition les supports de vente destinés à l'information à la clientèle.
- 5.3 Les tpg mettent à disposition, selon les modalités figurant dans le contrat-cadre, contre signature du bulletin de livraison, le dispositif et le système de recharge. Ce matériel, en parfait état de marche, est installé et vérifié par les tpg en présence du client qui atteste de son bon fonctionnement à la fin de l'installation par sa signature sur le bulletin de livraison.
- 5.4 Les tpg assurent les mises à jour du dispositif informatique et d'émission.
- 5.5 Les frais relatifs au forfait d'abonnement, à la carte SIM, et pour le matériel sont détaillés dans la grille tarifaire. Les tpg mettent à disposition une ligne téléphonique de support informatique afin que soient prises en compte leurs demandes de support technique.
- 5.6 Les tpg assurent, selon les modalités figurant dans le contrat-cadre, les formations du personnel du client et le maintien des connaissances notamment lors de modification de l'offre, évolution du système de vente, embauche d'un nouveau salarié dans le point de vente, etc.
- 5.7 Les tpg étudient les demandes d'annulation de ventes erronées. En cas de recevabilité, l'annulation fera l'objet d'une note de crédit.
- 5.8 Les clients sont responsables du dommage, de la perte ou du vol. De ce fait, le client est garant de l'intégralité du matériel confié par les tpg, ce dernier sera facturé en cas de dommage, de perte ou de vol.
- 6. CONFIDENTIALITE**
- 6.1 Les Parties gardent secrets tous les faits ou informations dont elles ont connaissance au travers de l'exécution des présentes conditions générales et du contrat-cadre et qui ne sont ni publics ni accessibles au public. En cas de doute, elles tiendront les faits et informations en question pour secrets.
- 6.2 Cette obligation de conserver le secret existe avant même la conclusion du contrat-cadre et subsiste après la fin du contrat-cadre. L'obligation légale de renseigner les autorités reste réservée.
- 6.3 Les Parties s'engagent à faire respecter des consignes strictes auprès de leur personnel lors de l'exécution du contrat-cadre.
- 6.4 En cas de violation de ses obligations de confidentialité par l'une ou l'autre des parties, la partie qui a violé ses obligations de confidentialité doit s'acquitter d'une peine conventionnelle envers l'autre partie, à moins qu'elle ne prouve qu'elle n'ait pas commis de faute. La peine s'élève à CHF 100'000.- par cas/événement. Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas la partie qui a violé ses obligations de confidentialité desdites obligations ; la peine conventionnelle est toutefois imputée sur les éventuels dommages et intérêts à verser à l'autre partie.
- 6.5 Le client se conforme aux exigences de confidentialité des données des tpg.
- 6.6 Aux fins des présentes conditions générales, les Informations Confidentielles sont réputées exclure les informations dont une partie peut démontrer, par preuve documentée : (i) qu'elle est ou devient une information publique autrement qu'en conséquence d'une violation des précédentes conditions générales et du contrat-cadre, ou d'un autre acte ou d'une autre omission de cette partie ; (ii) qu'elle était légalement connue de cette partie sans restriction d'utilisation ou de divulgation au moment de la divulgation sous le régime des présentes conditions

- générales et du contrat ; (iii) qu'elle est par la suite reçue légalement par cette partie d'un tiers autorisé à faire cette divulgation, sans restriction d'utilisation ou de divulgation ; (iv) que sa divulgation est exigée par la loi ou par injonction d'un tribunal ou d'une autorité de régulation compétente ; ou (v) que sa publication a été approuvée par consentement écrit préalable du propriétaire des Informations Confidentielles.
- 6.7 À l'expiration ou à la résiliation du contrat-cadre, pour quelque cause que ce soit, ou à la demande antérieure du propriétaire des Informations Confidentielles, l'autre partie devra, à ses propres frais et à la discrétion du propriétaire des Informations Confidentielles, restituer ou détruire tous les originaux et les copies d'Informations Confidentielles ou, s'agissant d'Informations Confidentielles stockées sur des supports électroniques, magnétiques ou numériques, effacer ou rendre illisibles tous les fichiers fournis (y compris, sans limitation, les documents de travail contenant des Informations Confidentielles ou les extraits de celles-ci).
- 7. PROTECTION DES DONNEES**
- 7.1 Les présentes conditions générales impliquant la gestion, l'analyse ou le traitement de quelque nature que ce soit de données à caractère personnel, le client garantit le respect de la législation (fédérale, genevoise et européenne) en matière de protection des données, en particulier :
- Loi fédérale sur la protection des données (LPD, RS 235.1) ;
  - Ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données (LPD, RS 235.11) ;
  - Ordonnance sur la vidéosurveillance dans les transports publics (OVid-TP, RS 742.147.2) ;
  - Loi sur les archives publiques (LArch, RS-GE B 2 15) ;
  - Loi sur les transports publics genevois (LTPG, RS - GE H 1 55) ;
  - Loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD, RS-GE A 2 08) ;
  - Règlement d'application de la loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (RIPAD, RS-GE A 2 08.01) ;
  - Règlement européen général à la protection des données (RGPD 2016/679 du 17 avril 2016).
- 7.2 Aucune donnée à caractère personnel ne peut être transférée par le client sur un système n'appartenant pas aux tpg sans l'obtention préalable d'une autorisation écrite émanant du responsable de la sécurité de l'information tpg.
- 7.3 En particulier, le client doit garantir que lors de la collecte des données à caractère personnel, le consentement des personnes concernées a été obtenu de manière libre, spécifique, univoque, éclairée et explicite (opt in). Le client s'engage à disposer d'une preuve horodatée et archivée dudit consentement.
- 7.4 En particulier, le client doit garantir aux personnes concernées/intéressées le droit d'accès, de rectification et de suppression/effacement de leurs données à caractère personnel.
- 7.5 Le client veille à sensibiliser périodiquement à la sécurité de l'information et à la protection des données, son personnel intervenant sur les systèmes des tpg, afin de le rendre vigilants aux risques et menaces liées à l'exécution du contrat.
- 7.6 Les données à caractère personnel devront être également protégées dans les environnements de développement ou de test, à travers un strict contrôle d'accès par les utilisateurs aux systèmes, des fonctionnalités disponibles dans ces systèmes et d'accès à ces environnements. L'anonymisation des données devra être évaluée périodiquement, y compris leur impact au niveau des tests par les key-users, intégration avec les autres systèmes (eg: AD, SAP, IdP).
- 7.7 Les données à caractère personnel, qui seraient nécessaires dans le cadre de l'exécution du contrat, sont transférées, stockées et traitées sur les environnements de manière à préserver tant leur confidentialité que leur sécurité par des moyens (droits d'accès, accès aux environnements) respectueux des standards techniques tpg.
- 7.8 Le client se tient à disposition des tpg et sans la mise à charge de frais sur ces derniers, pour un audit, afin de vérifier les mesures de sécurité prises au regard du traitement des données à caractère personnel, leur archivage ou leur destruction. Le périmètre ainsi que la méthodologie de l'audit devront être préalablement discutés entre les Parties.
- 8. TRANSFERT DE LA PROPRIETE ET DES RISQUES**
- 8.1 Le client prend réception définitive et acceptation des cartes rechargeables tpgPay tout en contrôlant qu'elles correspondent en spécification, quantité, qualité, fonctionnalité à la commande.
- 8.2 Le transfert de propriété et risques des cartes rechargeables tpgPay sera matérialisé par la signature, date et le timbre du bon de reprise et de remise du matériel. Le transfert de propriété des cartes revient aux tpg dans le cas où le client cesse son activité.
- 8.3 Une fois le transfert de propriété effectué, les tpg ne prennent en aucun cas à leur charge le dommage direct et indirect résultant de la disparition (dommage, vol, perte, etc.) des produits et dispositifs de recharge livrés au client.
- 9. TRANSACTIONS FINANCIERES**
- 9.1 Le client recharge la carte tpgPay selon les modalités du Contrat-cadre.
- 9.2 La facturation s'établit sur une base mensuelle. Le client s'acquitte du montant de chaque facture dans les 30 jours calendaires suivant la date de la facture.
- 9.3 Lorsque le client ne dispose pas de note de crédit ouverte, le paiement des factures se fait au moyen des codes QR accompagnant chaque facture (QR-Facture).
- 9.4 Les notes de crédit doivent être déduites de la dernière facture ouverte, dans ce cas, il n'y a pas lieu de procéder au paiement via le QR-Facture de ladite facture.

Le paiement des montants compensés devra s'effectuer sur le compte courant des tpg auprès de la BCGE - Genève

Bénéficiaire : transports publics genevois

No de compte : U 1152.14.00

SWIFT/BIC: BCGE CH GG

IBAN : CH24 0078 8000 U115 2140 0

Référence/motif de paiement : le numéro de client ainsi que les numéros de documents concernés.

- 9.5 Les parties sont d'accord que les notes de crédit non déduites 18 mois après leur date d'émission sont définitivement perdues et que le client est réputé renoncer à la totalité de sa créance.
- 9.6 En cas de retard dans le paiement d'une facture, les frais de rappel sont facturés au client au tarif de CHF 15.- pour le premier rappel et de CHF 30.- pour le deuxième et dernier rappel.
- 9.7 Au moment de l'envoi du deuxième rappel, les tpg se réservent le droit de procéder au blocage du système de vente jusqu'à ce que la créance soit soldée.
- 9.8 Passé un délai de 15 jours calendaires après le deuxième rappel, l'absence de paiement entraîne la rupture du contrat et la récupération du matériel informatique.
- 9.9 Dès le deuxième cas d'envoi d'un deuxième rappel par année civile, les tpg se réservent le droit de mettre un terme au contrat-cadre et de récupérer le matériel informatique.
- 9.10 Les tpg se réservent le droit de procéder au recouvrement par voie judiciaire pour récupérer leurs créances.

## 10. FIN DU CONTRAT-CADRE

- 10.1 Le contrat prend fin suite au décès, à l'incapacité du client, par la faillite du client ainsi que par la cessation d'activité du client.
- 10.2 *Résiliation en cas de force majeure*  
Les parties peuvent résilier le contrat-cadre en tout temps en cas de force majeure perdurant au-delà de 60 (soixante) jours calendaires pour les causes mentionnées à l'article 12.
- 10.3 *Résiliation par le client*  
Le client est tenu d'aviser les tpg par courrier recommandé 3 (trois) mois au préalable en cas de remise du commerce à un tiers, de cessation d'activité ou pour tout autre motif afin de mettre un terme à la relation commerciale avec les tpg.
- 10.4 *Résiliation par les tpg*  
Les tpg se réservent le droit de résilier le contrat en tout temps moyennant un préavis de 3 mois pour la fin d'un mois.  
Les tpg se réservent le droit de mettre un terme au contrat de manière anticipée et immédiate après avoir constaté au moins un des cas suivants qui entraîne le blocage du système de vente et la restitution du matériel informatique :
- Le client a remis ou vendu son affaire ;
  - Le client a violé une obligation essentielle découlant soit des présentes conditions générales et/ou du contrat-cadre, soit de toute disposition légale ou réglementaire applicable au client ;
  - Insolvabilité du client, en cas de dépôt d'une requête en faillite volontaire ou ordinaire, ajournement de

faillite, sursis concordataire ou concordat extrajudiciaire avec l'un ou plusieurs de ses créanciers ;

- Non-application des consignes signifiées lors de signalement de non-conformité et d'audit ;
- Retard dans le paiement des factures soit dès le 15ème jour après le deuxième rappel ou dès l'envoi d'un deuxième rappel par année civile ;
- Non-respect de la déontologie commerciale, réclamations réitérées et justifiées de la clientèle ;
- Si le client interrompt les ventes quel qu'en soit le motif (travaux, maladie, vacances...) plus de 30 (trente) jours par an ;
- Toute interruption de vente pour un motif indépendant du client et plus précisément lorsqu'une antenne relai de téléphonie mobile est déplacée et ne couvre plus la couverture de l'adresse contractuelle concernée par le contrat-cadre ;
- Toute modification de l'aménagement du magasin ou de la nature de l'activité qui nuit à l'accueil de la clientèle ou à l'image des tpg ;
- En cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse, les tpg se réservent le droit, en tout temps, de déposer une plainte pénale et de couper à distance, sans préavis, le système de vente du client et de mettre ainsi fin à la relation contractuelle pour rupture du rapport de confiance.

## 11. EFFET DE LA RESILIATION

- 11.1 Dès résiliation du contrat-cadre pour quelque motif que ce soit, le client doit, à ses propres frais et dans un délai de 48 heures, remettre aux tpg, conformément aux instructions des tpg, le matériel ainsi que les cartes encore en sa possession. Les tpg vérifieront en présence du client que le matériel est en parfait état de marche. Le bon fonctionnement ou les défauts du matériel seront reportés sur le bon de reprise et de remise de matériel qui sera signé par le client.  
En cas d'inexécution, les tpg se réservent le droit de facturer le matériel et des pénalités.
- 11.2 Toute résiliation du contrat 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 du contrat-cadre, de la loi que les tpg peuvent faire valoir à l'encontre du client défaillant.
- 11.3 Les tpg et le client procèdent alors à la facturation. Les créances sont immédiatement exigibles et peuvent être compensées. Les tpg clôturent le compte client après le paiement du solde.
- 11.4 Le client cesse alors immédiatement toutes ses activités de marketing ou de publicité pour la recharge de cartes tpgPay et cessera également d'utiliser les marques tpg, unireso et Léman Pass.
- 11.5 Le client retirera toute signalétique en lien avec les prestations contrat cadre « téléphone ».
- 11.6 Le client s'assure de ne conserver aucune donnée personnelle client relative à l'exécution du contrat-cadre.

## 12. FORCE MAJEURE

- 12.1 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.
- 12.2 Les parties conviennent de reconnaître comme cas de force majeure, tout événement extérieur et imprévisible. Sont notamment assimilés à des cas de force majeure, la foudre, les inondations et autres dégâts d'eaux, l'incendie, l'explosion, 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 quelque raison que ce soit, le tremblement de terre, le glissement de terrain, l'éruption volcanique, les restrictions gouvernementales ou légales, les pannes généralisées d'ordinateur, d'électricité, de blocage de réseaux de télécommunications et tout autre cas indépendants de la volonté des parties empêchant l'exécution normale du contrat-cadre.
- 12.3 Les parties peuvent résilier le contrat-cadre en tout temps en cas de force majeure qui perdure plus de 60 (soixante) jours calendaires.

### 13. ASSURANCES

- 13.1 Le client certifie être au bénéfice d'une police d'assurance pouvant couvrir ses prestations et tous les risques inhérents à son activité ainsi que pour satisfaire à toutes les obligations légales d'assurance le concernant.
- 13.2 En cas de demande des tpg, le client s'engage à fournir les différentes attestations si les tpg les demandent, notamment l'assurance qui couvre le matériel mis à disposition.

### 14. CESSION

Aucune des parties ne peut transférer le contrat-cadre ou céder certains droits, obligations ou responsabilités définies dans les présentes conditions générales et/ou dans le contrat-cadre en résultant sans l'autorisation préalable écrite de l'autre partie.

### 15. INTEGRALITE DU CONTRAT

- 15.1 Le contrat-cadre, dont font partie intégrante les présentes conditions générales, définit l'accord conclu entre les parties en relation avec la recharge de cartes tpgPay et prime sur tous les accords et arrangements préalables, oraux et écrits en lien avec la prestation.
- 15.2 Tout avenant au contrat-cadre devra être effectué par écrit et signé par les deux parties.

### 16. RENONCIATION

Une partie peut renoncer à signaler une violation ou un manquement mentionné dans le contrat-cadre et/ou les présentes conditions générales. Cela ne signifie pas qu'elle renoncera, par la suite, systématiquement, à signaler une violation ou un manquement de nature identique ou similaire.

### 17. INVALIDATION PARTIELLE

La validité des présentes conditions générales et/ou du contrat-cadre n'est pas affectée par la nullité, l'invalidité ou l'inapplicabilité de l'une de ses clauses qui serait constatée, soit mutuellement par les parties, soit en cas de désaccord

entre elles de manière définitive et exécutoire par un tribunal compétent selon l'article 20.

### 18. FRAIS

Chaque partie assume seule et entièrement les frais et honoraires en rapport avec la négociation, la conclusion et l'exécution du contrat-cadre.

### 19. COURRIER ET CONTACTS

- 19.1 Toutes les communications ou notifications découlant des présentes conditions générales et/ou du contrat-cadre entre les tpg et le client sont rédigées en français et expédiées aux adresses et personnes respectives des parties telles qu'indiquées ci-dessous et dans le contrat-cadre, sous forme de courrier postal ou par courrier électronique sur l'adresse e-mail communiquée aux tpg, sauf restrictions prévues dans le contrat-cadre, et sont considérées comme reçues à réception du courrier postal ou du courrier électronique.
- 19.2 En cas de changement d'adresse ou de tout autre élément pouvant avoir une conséquence dans la continuité des relations contractuelles entre les tpg et le client (par exemple, l'ouverture d'une procédure judiciaire), la partie qui accuse le changement s'engage à transmettre à l'autre partie les informations au plus tard dans les 15 jours après sa connaissance.
- 19.3 *Support administratif*  
Le client communique avec les tpg par téléphone sur la ligne du Support-ventes au +41 22 308 31 61 du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h30 ou sur support-vente@tpg.ch
- 19.4 *Support informatique*  
Pour toute demande d'assistance technique, le client prend contact directement avec le « helpdesk tpg » mise à disposition par les tpg: du lundi au samedi de 07h30 à 20h00, l'assistance informatique est joignable au +41 22 308 33 33 le support informatique est aussi joignable par email : helpdesk@tpg.ch  
Courrier postal  
Transports publics genevois  
Route de la Chapelle 1  
Case postale 950  
1212 Grand-Lancy 1

### 20. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

- 20.1 Le droit suisse est applicable aux présentes conditions générales et au contrat-cadre.
- 20.2 Tout litige concernant la conclusion, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales et/ou du contrat-cadre sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux genevois, sous réserve de recours au Tribunal fédéral. Les transports publics genevois se réservent le droit d'agir au siège de la partie ou devant tout autre tribunal compétent.