

## FAQ FAIRTIQ

### Qu'est-ce que FAIRTIQ ?

FAIRTIQ est une application qui vous permet d'utiliser les transports publics en toute simplicité. Avec elle pas besoin d'acheter votre billet à l'avance, de spécifier votre destination ou de vous débattre avec le plan des zones : un simple clic sur votre smartphone au début et à la fin de votre trajet vous suffit à obtenir un billet valable. Une fois votre voyage terminé, l'application vous facture automatiquement le billet le plus avantageux pour le trajet parcouru — peu importe le nombre de fois où vous avez changé de véhicule ou que vous soyez passé du train au bus ou du tram au bateau.

### Comment débiter avec FAIRTIQ ?

1. **Télécharger l'application FAIRTIQ** sur l'App Store d'Apple ou le Play Store de Google.
2. **Créer un compte** : entrez votre numéro de téléphone - un mot de passe unique vous sera envoyé par SMS.
3. **Donner l'autorisation requise dans les fenêtres pop-up** : FAIRTIQ utilise plusieurs points de données de votre smartphone pour détecter et calculer le bon trajet.
4. **Créer votre compte** : remplissez les informations requises et ajoutez un moyen de paiement valide. Votre moyen de paiement ne sera pas facturé.
5. **Choisir les paramètres de votre billet** : si vous possédez une carte de réduction (abonnement ½ tarif) ou un abonnement régional ajoutez ceux-ci à votre compte FAIRTIQ. Vous pouvez également choisir votre classe de voyage.

Vous êtes maintenant prêt pour votre premier voyage FAIRTIQ.

### Comment utiliser FAIRTIQ ?

1. Assurez-vous que les **paramètres de votre billet sont à jour** (classe de voyage, cartes et laissez-passer...).
2. Avant de faire le check-in, assurez-vous que **la bonne station ait été détectée**. Vous pouvez la modifier manuellement sur l'écran principal. Pour la CGN, vérifiez que la station de départ est bien Lausanne-Ouchy (lac).
3. Assurez-vous **d'avoir fait le check-in avant de monter à bord du bateau**. Attention, vous n'aurez pas de billet valable si vous faites un check-in trop tard.
4. Dès que vous aurez fait le check-in, vous pourrez afficher un ticket à présenter en cas de contrôle des billets. Ce billet est **valable dans toute la zone où vous vous êtes enregistré**.
5. Si vous changez de véhicule lors d'une correspondance, vous n'avez **pas besoin d'arrêter FAIRTIQ**. Toutefois, si vous **interrompez** votre voyage, nous vous recommandons de faire un check-out et de vous enregistrer à nouveau lorsque vous reprenez votre voyage.

6. FAIRTIQ optimise le prix de votre voyage en tenant compte de l'itinéraire parcouru. Le meilleur tarif journalier sera alors facturé à votre moyen de paiement désigné.

### Comment fonctionne le plafonnement mensuel ?

Lorsque vous voyagez avec l'app FAIRTIQ, celle-ci vous facture vos trajets comme d'habitude. Toutefois, si vos dépenses au cours d'un mois civil dépassent l'un des plafonds fixés, vous voyagez ensuite gratuitement pour le reste du mois.

### Dois-je faire quelque chose pour participer à cette action ?

Non, tous vos trajets avec FAIRTIQ sur les lignes N1 Lausanne-Evian, N2 Lausanne-Thonon et N3 Nyon-Yvoire sont automatiquement pris en compte.

### À combien s'élève le plafond ?

La hauteur du plafond dépend de la ligne sur laquelle vous voyagez. Les plafonds suivants s'appliquent

Ligne	N1	N2	N3
Plafond mensuel en aller-retour plein tarif	9	7	10
Prix de l'aller-retour en CHF	36.-	50.-	26.-
Plafond mensuel en CHF (2 <sup>ème</sup> classe)	315.-	315.-	255.-
Plafond mensuel en CHF (1 <sup>ère</sup> classe)	450.-		

Ainsi, sur la ligne N1 par exemple, vous voyagerez gratuitement dès le 9<sup>ème</sup> aller-retour (plein tarif).

### Est-ce qu'un plafonnement est disponible si j'ai un abonnement ½ tarif ?

Un plafonnement avec un abonnement ½ tarif sera disponible dès le 01.01.22

### Je possède un abonnement demi-tarif — comment le plafonnement est-il calculé dans ce cas ?

Le calcul du plafond mensuel est basé sur le montant que vous avez réellement payé via l'application. Les plafonds fixés ne changent pas. Il faudra faire le double de traversées pour atteindre le plafond fixé.

### Existe-t-il un plafond plus bas pour les personnes qui ne voyagent qu'à partir de 9 heures ?

Non, les plafonds mensuels restent les mêmes, indépendamment de l'heure où vous voyagez

## Comment puis-je savoir si j'ai atteint un plafond ?

Vous recevrez une notification vous en informant sur votre smartphone

## Comment est contrôlé mon ticket à bord ?

Lors d'un contrôle des titres de transport, vous devez appuyer sur « afficher mon billet » dans FAIRTIQ. Votre billet électronique s'affiche alors à l'écran. Présentez-le au contrôleur afin que celui-ci puisse le scanner.

Veillez noter que le ticket est personnel (lié au nom et la date de naissance).

Ainsi, il est possible que le contrôleur vous demande une pièce d'identité.

**Pour être valide, le ticket doit être activé AVANT de monter à bord du bateau.**

## Comment faire si je change de moyen de transport (bateau/train/bus) ?

Si vous changez de moyen de transport sans interruption (par exemple, les correspondances qui prennent moins de 20-30 minutes), vous n'avez pas besoin de stopper FAIRTIQ. L'app reconnaîtra que vous avez changé de ligne et calculera le tarif optimal.

Pour les arrêts plus longs, nous recommandons un check-out temporaire. Lorsque vous reprenez votre voyage, il vous suffit de faire un nouveau check-in. Cela n'a aucune influence sur le calcul du prix. Le système calcule automatiquement le meilleur ticket pour tous les trajets et vend la meilleure combinaison de ceux-ci.

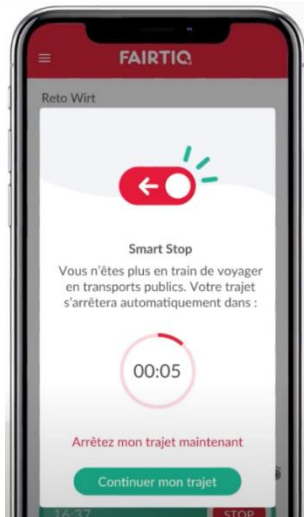
## Qu'est-ce que le Smart Stop ?

Avez-vous déjà oublié de stopper votre trajet FAIRTIQ ? La nouvelle fonction Smart Stop est là pour vous aider. Grâce à Smart Stop, l'application FAIRTIQ vous avertit lorsque vous ne voyagez plus en transports publics mais que **vous n'avez pas stoppé votre trajet.**

Si c'est le cas, Smart Stop vous envoie un message. Vous avez ensuite le choix de **terminer ou de poursuivre votre voyage.** Si vous **oubliez de terminer votre trajet, Smart Stop** le fera pour vous après un certain temps. Cela rend les voyages avec FAIRTIQ encore plus sûrs !

## Comment fonctionne Smart Stop ?

1. **Activez la fonction Smart Stop** dans votre application FAIRTIQ. Pour ce faire, allez dans Menu > Réglages > Trajet et activez la fonction Smart Stop.
2. **Voyagez avec FAIRTIQ**, comme d'habitude.
3. Dès que l'application FAIRTIQ détecte que vous n'utilisez plus les transports publics, elle vous **envoie une notification.**
4. Si vous souhaitez poursuivre votre trajet, vous pouvez cliquer sur **"continuer mon trajet"** dans les 5 minutes qui suivent la réception de la notification.



5. Sinon, FAIRTIQ mettra fin au trajet pour vous.

### Quand exactement un Smart Stop est-il activé ?

Lorsque nous mettons fin à votre voyage, nous voulons être sûrs que vous ne prenez plus les transports publics. C'est pourquoi nous prenons en compte différents facteurs, par exemple le temps écoulé depuis que vous êtes descendu des transports publics, la fréquence de vos déplacements et la proximité d'un arrêt. Il faut au moins 20 minutes pour être sûr, mais parfois cela peut prendre plus longtemps, comme 90 minutes.

### Smart Stop affecte-t-il le prix de votre billet ?

Non ! Smart Stop n'a absolument aucune influence sur le prix de votre billet. FAIRTIQ fonctionne selon le principe du meilleur prix sur une base quotidienne. Après chaque voyage, le système vérifie automatiquement quelle combinaison de billets vous convient le mieux et ajuste le prix en conséquence. Peu importe le nombre de fois où vos trajets sont interrompus et repris au cours de la journée. Vous pouvez donc recevoir une carte journalière malgré le Smart Stop. **Mais n'oubliez pas de lancer FAIRTIQ avant chaque voyage !**

### Comment sont facturés les trajets ?

L'application FAIRTIQ facture les trajets à une date ultérieure.

- Vos trajets FAIRTIQ ne sont pas facturés individuellement. FAIRTIQ s'assure de facturer le meilleur tarif journalier disponible.
- Une fois terminé, le trajet apparaît sur votre facture en cours. À ce stade, aucune somme n'a été débitée de votre moyen de paiement.
- La facture en cours est réglée ultérieurement. Elle est réglée lorsqu'elle atteint un certain montant, ou sinon à la fin du mois.
- Une fois votre facture réglée, vous recevez un e-mail de confirmation. Pour les jours sans règlement, vous recevez un récapitulatif des trajets.

Vous pouvez facilement contrôler vos dépenses en transports publics à tout moment, soit en consultant vos e-mails, soit directement depuis l'application FAIRTIQ (menu « Historique).

## Conditions d'utilisation

### Pour utiliser FAIRTIQ, assurez-vous de respecter les exigences suivantes

- Vous possédez un smartphone avec iOS 12.4 (ou plus récent) ou Android 7.0 (ou plus récent).
- Vous disposez d'une carte SIM en état de marche qui permet la transmission de données mobiles (FAIRTIQ utilise environ 1 Mo par heure).
- Vous disposez d'un moyen de paiement valide.
- Vous avez accordé toutes les autorisations nécessaires.  
[Autorisation requise sur Apple iOS](#)  
[Autorisation requise sur Android](#)

## Informations complémentaires

- Certains smartphones Android ont tendance à supprimer l'accès à la localisation lorsque des modes spéciaux sont actifs (par exemple, le mode d'économie d'énergie).
- Sur Android, FAIRTIQ utilise les services de localisation de Google. Par conséquent, les téléphones Huawei récents ne sont malheureusement pas compatibles avec FAIRTIQ (P40, Mate 30).
- FAIRTIQ ne prend pas en charge les appareils jailbreakés.

## Encore des questions ?

Si quelque chose n'est toujours pas clair, n'hésitez pas à contacter FAIRTIQ :  
[www.support.fairtiq.com](http://www.support.fairtiq.com)