

## PASS 13\* - FAQ (foire aux questions)

Ci-dessous, veuillez trouver les réponses aux questions les plus fréquemment posées.

### Présentation du PASS 13\*

#### Qu'est-ce que le PASS 13\* ?

Le PASS 13\* est un crédit de transport public valable sur le territoire valaisan à utiliser avec l'application FAIRTIQ (<https://fairtiq.com/fr-ch/passagers/comment-utiliser-fairtiq>).

Grâce au code promotionnel reçu à l'achat du PASS 13\* et introduit dans l'application FAIRTIQ, l'utilisateur dispose d'un montant crédité sur son compte FAIRTIQ (valeur en francs suisses) valable pour l'achat de titres de transport public sur le territoire valaisan, avec l'application FAIRTIQ.

#### Comment est née l'idée du test de marché PASS 13\*?

Ce test de marché est né d'une volonté d'offrir à la population valaisanne un titre de transport public attractif et flexible qui puisse répondre à ses besoins et l'encourager à tester et à utiliser les transports publics. En effet, le crédit de transport public PASS 13\* peut être utilisé aussi bien pour les déplacements professionnels que pour les loisirs au niveau local et régional.

#### Quels avantages offre le PASS 13\* ?

Le crédit de transport public PASS 13\* offre un bonus de 20 % à 25 % sur l'achat de titres de transport public avec l'application FAIRTIQ, pour des trajets réalisés sur le territoire valaisan, dans la limite de sa durée de validité (12 mois).

La valeur du crédit PASS 13\* enregistré dans l'application FAIRTIQ correspond au montant de l'achat du PASS 13\* plus un bonus de 20 % (l'achat d'un PASS 13\* à CHF 160.- donne droit à un crédit de transport public d'une valeur de CHF 200.- valable pendant 12 mois avec l'application FAIRTIQ) ou 25 % (l'achat d'un PASS 13\* à CHF 375.- donne droit à un crédit de transport public d'une valeur de CHF 500.- valable pendant 12 mois avec l'application FAIRTIQ) du montant du crédit.

Grâce à FAIRTIQ, l'utilisateur n'a pas à se soucier de choisir le titre de transport public le mieux adapté avant son trajet. C'est l'application qui calcule le meilleur tarif à chaque trajet enregistré.

L'application FAIRTIQ est une solution simple et innovante. Son fonctionnement est éprouvé et garantit un suivi scrupuleux des trajets effectués et de la facturation au meilleur tarif à l'utilisateur. Son succès est reconnu à travers toute la Suisse ainsi qu'à l'étranger (Allemagne, Autriche, France).

#### Les juniors et les seniors bénéficient-ils d'une réduction ?

Non, aucune réduction n'est prévue en fonction de l'âge. L'offre de crédit de transport public PASS 13\* propose déjà une réduction générale de 20 % à 25 %.

Les détenteurs d'un abonnement demi-tarif sont invités à le renseigner dans l'application FAIRTIQ au moment de la création du compte utilisateur. Ils pourront ainsi voyager à moitié prix sur tous les trajets pour lesquels l'abonnement demi-tarif est reconnu.

## **Fonctionnement du PASS 13\***

### **Comment fonctionne le PASS 13\* ?**

Avant son trajet, l'utilisateur active l'application FAIRTIQ. A la fin de son trajet, l'utilisateur désactive l'application FAIRTIQ. Le système calcule alors automatiquement le prix du titre de transport public le plus avantageux pour le trajet effectué. Le prix est alors déduit de la valeur du crédit enregistré, jusqu'à épuisement de la valeur totale du crédit.

### **Suis-je obligé d'utiliser le PASS 13\* avec un smartphone ?**

Oui, le PASS 13\* nécessite l'utilisation de l'application FAIRTIQ sur smartphone. Celle-ci est disponible dans Téléchargement App Store ou Google Play Store (<https://fairtiq.com/fr-ch/passagers/comment-utiliser-fairtiq>).

### **Suis-je obligé d'enregistrer un moyen de paiement dans l'application FAIRTIQ ?**

Oui, le moyen de paiement est nécessaire pour la facturation des trajets en transports publics effectués hors du territoire valaisan (tout ou en partie) enregistrés avec FAIRTIQ, ainsi que lorsque le crédit correspondant au PASS 13\* est épuisé.

### **Que se passe-t-il une fois que le crédit de transport public PASS 13\* est entièrement utilisé ?**

Si votre crédit PASS 13\* ne présente pas un solde suffisant pour couvrir un trajet ou est totalement épuisé, le montant correspondant sera automatiquement facturé via le moyen de paiement enregistré dans l'application FAIRTIQ.

## **Validité du PASS 13\***

### **Quel est le rayon de validité du crédit de transport public PASS 13\* ?**

Le crédit de transport public PASS 13\* est valable pour des trajets dans le périmètre du réseau de l'AG (indépendamment de la classe) sur le territoire valaisan uniquement, et doit être utilisé exclusivement avec l'application FAIRTIQ, à l'aide de la fonction « START / STOP ».

### **Que se passe-t-il si je sors du territoire valaisan ?**

Si le lieu de départ ou d'arrivée du trajet se trouve en dehors du réseau valaisan de transports publics, alors la tarification habituelle aux conditions de l'application FAIRTIQ s'applique.

Le titre de transport n'est dès lors pas déduit du crédit de transport public PASS 13\* mais est facturé via le mode de paiement enregistré dans l'application FAIRTIQ.

### **À partir de quand est-il possible d'utiliser le crédit de transport public PASS 13\* ?**

Le crédit de transport public PASS 13\* est valable dès le dimanche 10 décembre 2023 et peut donc être utilisé pour des déplacements à partir de cette date.

### **Quelle est la durée de validité du PASS 13\* ?**

Le PASS 13\* est valable 12 mois à partir de la date de l'enregistrement du code promotionnel correspondant dans l'application FAIRTIQ (date d'activation). Il peut être activé dès le 10 décembre 2023 et peut être utilisé jusqu'au 30 juin 2025 au maximum (12 mois après la date limite de vente fixée au 30 juin 2024).

### **Que se passe-t-il si je n'ai pas utilisé la totalité de mon crédit de transport public PASS 13\* à la fin de sa durée de validité ?**

Un remboursement est accordé uniquement si le montant utilisé du crédit est inférieur au prix d'achat du PASS 13\* (CHF 160.-, CHF 375.-). Si tel est le cas, le remboursement sera effectué sous la forme d'un crédit à utiliser avec l'application FAIRTIQ, valable 24 mois sur l'ensemble du territoire suisse.

La valeur du remboursement est égale à la différence entre le prix d'achat du PASS 13\* et le montant utilisé du crédit à la fin des 12 mois ou au 30 juin 2025.

Si le montant dépensé du crédit est supérieur au prix d'achat du PASS 13\*, aucun remboursement n'est accordé.

### **Que se passe-t-il si je n'active pas mon PASS 13\* dans les temps (avant la fin de la période de test) ?**

Le PASS 13\* sera converti, à la fin de la période de test (30 juin 2025) en un crédit d'une valeur équivalente au montant de son achat. Ce crédit sera à utiliser avec l'application FAIRTIQ et valable pour des trajets en transport public durant 24 mois sur l'ensemble du territoire suisse.

## **Vente**

### **Quelle est la période de vente du crédit de transport public PASS 13\*?**

La période de vente se déroule du 10 décembre 2023 et jusqu'au 30 juin 2024 dans la limite des stocks disponibles.

### **Pourquoi le crédit de transport public PASS 13\* est disponible à la vente uniquement sur une période limitée ?**

Le crédit de transport public PASS 13\* est actuellement en phase de test. C'est pourquoi les processus mis en place dans le cadre de ce test de marché sont simplifiés au maximum, l'objectif étant de recueillir des informations sur les besoins de la clientèle valaisanne et la demande.

### **Est-il possible de se faire rembourser le crédit de transport public PASS 13\* avant la fin de la phase test qui se termine le 30 juin 2025 ?**

Non, aucun remboursement n'est possible avant la fin de la phase test.

## **Processus d'achat**

### **Où puis-je acheter le crédit de transport public PASS 13\* ?**

En ligne, dans l'e-shop disponible sur le site [www.valais.ch](http://www.valais.ch).

### **Est-ce que je peux également acheter le crédit de transport public PASS 13\* au guichet ?**

Non, le crédit de transport public PASS 13\* est uniquement disponible en ligne dans l'e-shop du site [www.valais.ch](http://www.valais.ch) dans le cadre du test de marché.

### **Est-ce que je peux payer le crédit de transport public PASS 13\* en espèces ou avec des chèques Reka?**

Non, seul le paiement par carte de crédit, Swissbilling ou Twint est possible.

### **Est-il possible de payer le crédit de transport public PASS 13\* en plusieurs fois ?**

Non, le crédit de transport public PASS 13\* doit être payé en une seule fois lors de l'achat en ligne.

### **Quelles sont les catégories de crédits de transport public PASS 13\* mises en vente ?**

Deux catégories sont disponibles :

- Crédit de transport public PASS 13\* de CHF 200.- au prix de CHF 160.-
- Crédit de transport public PASS 13\* de CHF 500.- au prix de CHF 375.-

### **Je souhaiterais modifier le crédit et opter p. ex. pour la formule à CHF 375.- au lieu de CHF 160.-. Que faire ?**

Une fois acheté, vous ne pouvez pas modifier le montant de votre crédit de transport public PASS 13\*.

### **Est-ce que je peux acheter plusieurs crédits ?**

Dans le cadre de cette phase test et durant la période de vente, plusieurs crédits peuvent être achetés par la même personne. Il est ainsi possible de renouveler son crédit durant la période du test ou d'en faire l'achat pour un tiers. Il est conseillé d'activer un nouveau crédit seulement après épuisement du crédit précédent dans l'application FAIRTIQ (un seul compte utilisateur et un seul code promotionnel à la fois).

### **Comment se passe le processus d'activation du crédit de transport public PASS 13\* ?**

L'achat du crédit de transport public PASS 13\* se passe en ligne, dans l'e-shop du site [www.valais.ch](http://www.valais.ch). Une fois le crédit acheté, un e-mail vous est envoyé avec un code promotionnel. Ce code promotionnel doit être enregistré dans l'application FAIRTIQ et sert à activer le crédit de transport public PASS 13\*.

### **A qui puis-je m'adresser si je rencontre un problème lors du paiement du crédit de transport public PASS 13 ou si je n'ai pas reçu le code promotionnel ?**

Vous pouvez vous adresser à Valais Wallis Promotion via le site [www.valais.ch](http://www.valais.ch).

### **A qui puis-je m'adresser si je rencontre un problème lors de l'utilisation du crédit de transport public PASS 13\* ?**

Vous pouvez vous adresser à FAIRTIQ directement via le menu « contact » dans l'application ou dans le menu « centre d'aide » sur [www.fairtiq.com](http://www.fairtiq.com).

## **PASS 13\* et autres titres de transport**

### **Est-ce que je peux acheter des abonnements avec le crédit de transport public PASS 13\*?**

Non, le crédit de transport public PASS 13\* peut être utilisé exclusivement pour les trajets effectués avec la fonction « START / STOP » de l'application FAIRTIQ.

### **L'abonnement demi-tarif peut-il être combiné avec le crédit de transport public PASS 13\*?**

Oui, l'abonnement demi-tarif peut être combiné avec le crédit de transport public PASS 13\* et vous permet de voyager ainsi à moitié prix sur tous les trajets pour lesquels l'abonnement demi-tarif est reconnu.

## **J'ai acheté un billet séparément. Est-il possible de le déduire du crédit de transport public PASS 13\* après coup ?**

Non, seuls les voyages effectués avec l'application FAIRTIQ peuvent être déduits du crédit de transport public PASS 13\*. Aucun titre de transport ayant déjà été réglé ne peut être déduit du crédit de transport public PASS 13\* après coup.

## **Pourquoi n'est-il pas possible d'utiliser des billets dégriffés avec le crédit de transport public PASS 13\*?**

Le test de marché est effectué avec la fonction « START / STOP », qui calcule les coûts une fois le voyage terminé. Les billets dégriffés doivent être achetés au moins 60 minutes avant le début du voyage et ne peuvent donc pas être proposés avec le crédit de transport public PASS 13\*.

## **Est-ce que je peux acheter un billet pour un tiers avec le crédit de transport public PASS 13\*?**

Non, le crédit de transport public PASS 13\* ne peut pas être utilisé pour acheter des billets pour d'autres personnes (tiers).

## **Quelle est la différence entre le PASS 13\* et le nouvel abonnement national « Demi-tarif PLUS » qui sera lancé en décembre 2023 ?**

Les deux produits sont des crédits de transport public offrant une valeur créditée supérieure à leur prix d'achat. Ils n'ont cependant pas le même périmètre de validité ni la même valeur, ou encore le même niveau de développement.

Le PASS 13\* est valable sur territoire valaisan uniquement et est à utiliser avec l'application FAIRTIQ. Il s'agit d'un test de marché local qui a également pour objectif d'analyser spécifiquement les besoins de la population valaisanne afin d'y répondre au mieux.

Le nouvel abonnement national « Demi-tarif PLUS » sera lancé au changement d'horaire 2023 par l'Alliance SwissPass. Il sera valable sur l'ensemble du territoire suisse, via l'application des CFF, et constituera un nouvel abonnement de transport public.

## **Protection des données**

### **Quelles données personnelles sont utilisées pendant le test de marché ? Qu'advient-il des données ?**

Aucune donnée personnelle sensible telle que le nom, le prénom, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone ne sera transmise. Toutes les données sont uniquement analysées par FAIRTIQ en accord avec leur politique de confidentialité et anonymisées afin d'exclure toute possibilité d'identification individuelle.

Les données d'utilisation relatives à l'achat de billet via la fonction « START / STOP » et relatives aux trajets réalisés (origine, destination, tarifs, etc.) seront analysées à des fins statistiques dans le cadre de l'analyse du projet pilote. Elles permettront de connaître l'utilisation qui est faite du crédit de transport public PASS 13\*.

Les données ne seront ni transmises ni vendues à des tiers.

### **Pourquoi suis-je invité à remplir une enquête PASS 13\* ?**

La mise en vente du PASS 13\* en décembre 2023 correspond à une deuxième phase de test d'un nouveau titre de transport public en Valais.

L'enquête, qui est transmise à l'utilisateur, vise à évaluer l'adéquation entre le produit proposé et les attentes des utilisateurs. Les résultats de l'enquête permettront de calibrer le développement du produit et d'en corriger les défauts.