

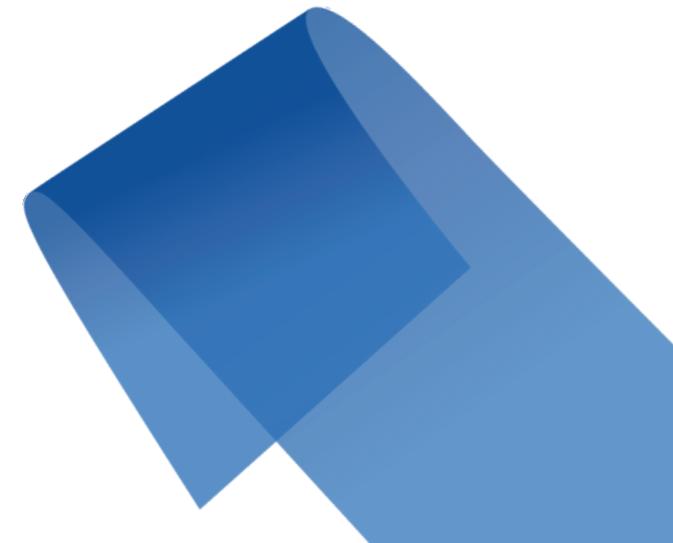
# Guide d'utilisation de l'espace tl\_entreprise

- tl mon\_espace pro (inclus shop\_pro pour la commande et gestion des abonnements entreprises online)

Alexa Besson  
Responsable projet & produit  
DO-Mktg  
[Besson.alex@t-l.ch](mailto:Besson.alex@t-l.ch)  
021 621 0425

@tl- janvier 2019

1. mon espace pro
  - 1.1 espace entreprise, profil et formulaires
  - 1.2 tl\_shop: abonnement en ligne
  
2. utilisateurs: gestionnaire, opérateur et collaborateur
  - 2.1 définition, rôles et responsabilités
  
3. collaborateur: gestion & cycle de vie collaborateur
  - 3.1 création
    - 3.1.1 délier un collaborateur
  - 3.2 import et export collaborateur(s)
  - 3.3 collaborateurs avec une carte SwissPass
  - 3.4 collaborateurs sans carte SwissPass



## 4. commandes d'abonnement/s avec Swisspass

### 4.1 pour les collaborateurs avec une carte Swisspass exclusivement

#### 4.1.1 la carte Swisspass

#### 4.1.2 commande d'un abonnement

#### 4.1.3 commande en masse

### 4.2 suivi des commandes, détails et historique

#### 4.2.1 quittances

## 5. commande d'abonnement/s avec création & commande de la carte SwissPass

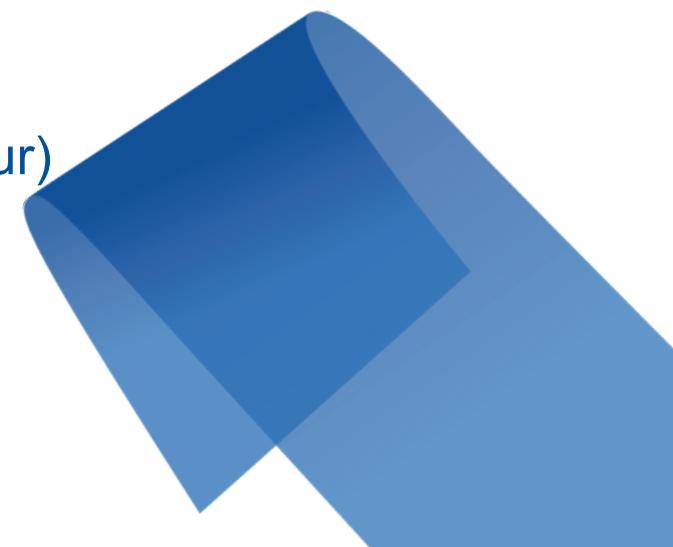
### 5.1 formulaire de création de la carte (lié à l'ajout d'un collaborateur)

### 5.2 photo collaborateur

### 5.3 l'abonnement transitoire

### 5.4 la carte Swisspass : commande à l'entreprise, perte, vol

### 5.5 création et commande de la carte Swisspass sans commande d'abonnement



## 6. abonnement transitoire

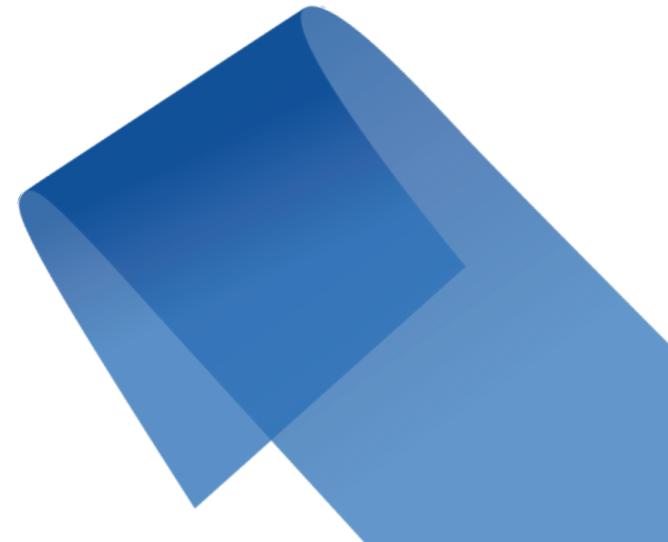
6.1 génération de l'abonnement transitoire, impression

## 7. Formulaires de contact et FAQ

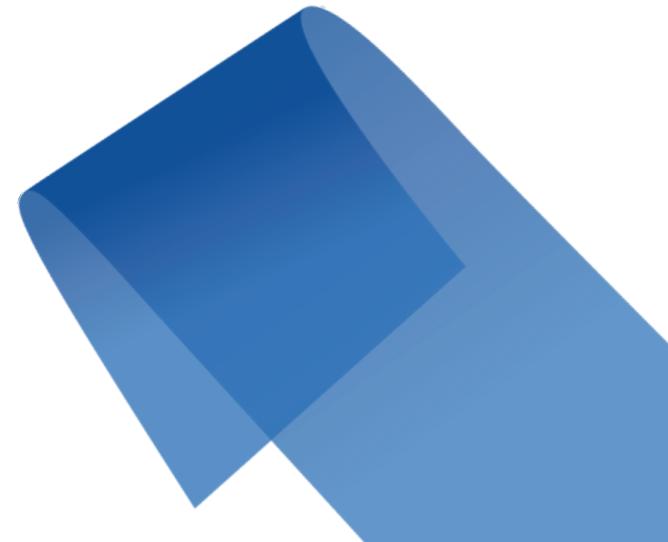
7.1 point de contact tl, nous contacter

7.2 FAQ

7.3 abonnements mobilis tl : conditions générales d'utilisation et ventes, zones et tarifs



## Chapitre 1 – mon\_espacepro



## 1.1 espace entreprise, profil et formulaires

**Mon entreprise**

Nom de l'entreprise *	Entreprise	Email de l'entreprise *	contact@entreprise.ch
N° de TVA	CHE- 123-789-456	Adresse *	Avenue de la Gottaz 36
N° du registre du commerce	CHE-123.456.789	Ville *	MORGES
N° de facturation	502122	Code postal *	1110
Site internet de l'entreprise	www.website.ch	Adresse par défaut <input checked="" type="checkbox"/>	
Recevoir la newsletter	<input type="checkbox"/>		

**Valider**

Une fois connecté, le profil de l'entreprise est éditable depuis le menu de gauche, en cliquant sur le lien «Modifier mon entreprise».

Le numéro de facturation n'est pas éditable, ce numéro vous sera fourni par un administrateur TL.

Si les case «Adresse par défaut» et/ou «Téléphone par défaut» sont cochées, alors ces informations seront préremplies pour vos nouveaux collaborateurs. Il sera toujours possible de modifier ces informations.

# tl 1. Mon espace pro

## 1.1 espace entreprise, profil et formulaires

**Mon profil**

Titre *	<input type="text" value="Monsieur"/>	Rôle	<input type="text" value="Administrateur"/>
Prénom *	<input type="text" value="John"/>	Nom *	<input type="text" value="Doe"/>
Date de naissance	<input type="text" value="01.01.1980"/>	Poste occupé dans l'entreprise	<input type="text" value="Responsable RH"/>
E-mail *	<input type="text" value="admin@entreprise.ch"/>	<input type="button" value="Valider"/>	

**Modifier votre mot de passe**

<input type="text" value="Mot de passe actuel *"/>	<input type="text" value="Nouveau mot de passe *"/>	<input type="text" value="Confirmation du nouveau mot de passe *"/>
<input type="button" value="Valider"/>		

Le profil du gestionnaire (utilisateur connecté) est éditable depuis le menu de gauche, en cliquant sur le lien «Modifier mon profil».

Le rôle n'est pas modifiable.

L'email renseigné, sur le profil administrateur, recevra chaque nuit un fichier de synthèse des abonnements commandés la veille par l'entreprise.

# tl 1. Mon espace pro

## 1.2 tl\_shop: abonnement en ligne

Depuis le menu de gauche, les abonnements achetés par l'entreprise sont accessibles.

Il est possible de les filtrer, de les exporter au format XLS ou de les renouveler rapidement, grâce aux actions groupées.

Le bouton «actions groupées» est surligné en jaune ici sur la 2<sup>ème</sup> partie de l'écran à droite

**Abonnements achetés** Commander

**Filtres**

**Nom / Prénom**  
Nom / Prénom

**Date de naissance**  
Du JJ.MM.AAAA  
Au JJ.MM.AAAA

**N° Swisspass**  
\_ \_ \_ \_ \_

**Début d'ABO**  
Du JJ.MM.AAAA  
Au JJ.MM.AAAA

**Prix**

**Fin d'ABO**  
Du JJ.MM.AAAA  
Au JJ.MM.AAAA

**Date de transaction**  
Du JJ.MM.AAAA  
Au JJ.MM.AAAA

**Status**  
Tous  
Expiré  
Actif  
Futur

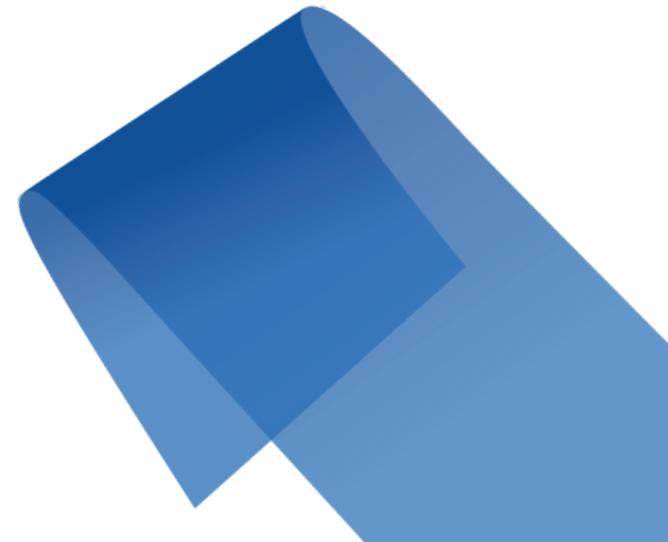
**Zones**  
Zones (séparées par des virgules)

Sélectionner tout  Sélectionner page en cours Actions groupées

Entrées 1 à 4 sur un total de 4 entrées Afficher 20

<input type="checkbox"/>	<b>Abo Mobilis mensuel</b> Junior Zone(s) 15	<b>Testdeux Evan</b> 145-198-501-7	<b>Futur</b>	Du 04.01.2019 au 03.02.2019	+
<input type="checkbox"/>	<b>Abo Mobilis mensuel</b> Adulte Zone(s) 11,12	<b>Eneko Acero</b> 147-232-632-2	<b>Futur</b>	Du 20.01.2019 au 19.02.2019	+

## Chapitre 2 - utilisateurs



# tl 2. utilisateurs: gestionnaire, opérateur et collaborateur

lignes\_de\_vies

## 2.1 définition, rôles et responsabilités

Les administrateurs disposent de l'entrée «Gestionnaires» dans le menu de gauche. Seuls les administrateurs ont accès à ce menu.

Ils peuvent visualiser et créer/ajouter Gestionnaires et Opérateurs pour l'entreprise.

Les gestionnaires et opérateurs ne peuvent accéder à ce menu par la suite.

The screenshot shows a web application interface. On the left is a sidebar menu with the following items: 'Nous contacter', 'FAQ', 'Se déconnecter', 'VIRTUA' (with sub-items 'Modifier mon entreprise' and 'Modifier mon profil'), 'Gestionnaires' (highlighted), 'Collaborateurs', 'Commandes', 'Abonnements', and 'tl\_club'. The main content area is titled 'Gestionnaires' and features an 'Ajouter' button. Below the title is a table with three rows of user data, each with a 'Modifier' button.

Nom	Rôle	
John Gestionnaire	Gestionnaire	Modifier
Alfred	Administrateur	Modifier
Jack Opérateur	Opérateur	Modifier

# tl 2. utilisateurs: gestionnaire, opérateur et collaborateur

lignes\_de\_vies

## 2.1 définition, rôles et responsabilités

### Administrateur

- A l'origine de la demande de création du compte entreprise
- Accède au compte Entreprise
  - **Peut créer les comptes Admin/Gestionnaires du compte**
- N'est pas un compte client:
  - Il n'est pas possible d'avoir un CKM associé au compte administrateur
  - Il doit créer une entrée Collaborateur pour pouvoir se commander un abonnement le cas échéant
- Peut créer des comptes Collaborateurs
- **Peut importer en masse des comptes Collaborateurs**
- Peut commander pour un collaborateur
- **Peut commander / renouveler en masse les abonnements**

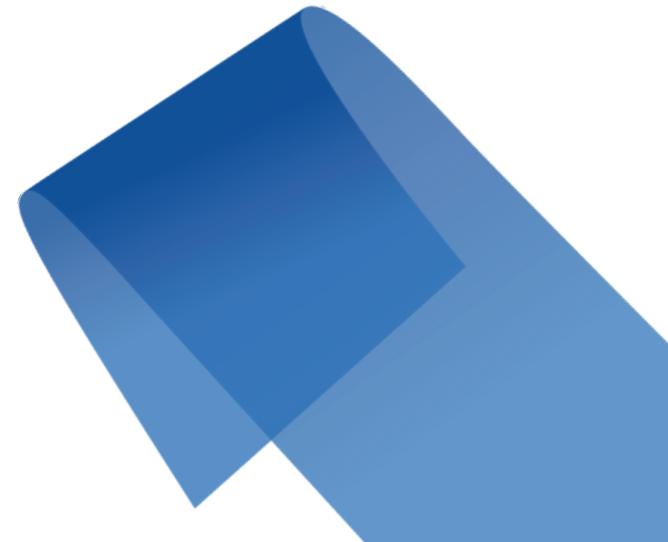
### Gestionnaire

- Reprend les fonctionnalités d'un administrateur à l'exception des points suivants:
  - **Ne peut pas créer les comptes admin/gestionnaires du compte**
- Peut créer des comptes Collaborateurs
- **Peut commander / renouveler en masse les abonnements**

### Opérateur

- Reprend les fonctionnalités d'un gestionnaire à l'exception des points suivants:
  - **Ne peut pas commander / renouveler en masse les abonnements**
- La commande / renouvellement unitaire reste possible

## Chapitre 3 - collaborateurs



# tl 3. collaborateurs: gestion & cycle de vie collaborateur

lignes\_de\_vies

## 3.1 création

**1. Depuis Collaborateurs, cliquer sur le bouton «Ajouter»**

Nom / Prénom	Date de naissance	N° Swisspass	Commander	Modifier
Eneko Acero	22.04.1977	147-333-633-3	Commander	Modifier
Testdeux Evan	02.02.1999	145-198-501-7	Commander	Modifier

**Ajouter un collaborateur**

2. Relier un collaborateur qui possède un compte Swisspass (3A) ou créer un nouveau compte (3B)

Est-ce que le collaborateur possède un Swisspass ?



Vous pouvez ici ajouter un collaborateur à la fois, en précisant si le collaborateur possède une carte Swisspass ou non. Si celui-ci n'en possède pas, vous pourrez l'ajouter et commander une carte Swisspass lors du processus de création du collaborateur, finalement, vous aurez la possibilité de commander un abonnement immédiatement ou d'en faire la commande par la suite. Plus d'info

**Ajout d'un collaborateur**

Merci de saisir les données de votre collaborateur

N° Swisspass \* [ ] Date de naissance \* [ JJ.MM.AAAA ]

**3A. Remplir ces 2 champs pour relier/reconcilier un collaborateur existant**

Suivant

**Ajouter un collaborateur**

La création d'une carte "Swisspass" est réservée aux personnes qui n'ont jamais eu de Swisspass

**3B. Remplir le formulaire pour créer un compte Swisspass pour votre collaborateur**

Adresse \* [ Avenue de la Gottaz 36 ] Cto [ cto ]  
Code postal \* [ 1110 ] Pays \* [ Suisse ]  
Ville \* [ MORGES ] Langue \* [ Sélectionnez ]

Photo d'identité \* [ Déposez vos fichiers ici ]

Commander la carte avec un abonnement  
Commander la carte

# tl 3. collaborateurs: gestion & cycle de vie collaborateur

lignes\_de\_vies

## 3.1.1 délier un collaborateur

Un collaborateur peut être délié de son entreprise de 2 façons :

- En modifiant un collaborateur, puis en cliquant sur le bouton «Délier le collaborateur de l'entreprise»
- Depuis le menu «Collaborateurs», en sélectionnant un ou plusieurs collaborateurs, puis bouton Actions groupées, Délier

### Modifier un collaborateur

Valider

Titre	Monsieur	E-mail	E-mail
Prénom	Eneko	Nom	Acero
Date de naissance	22.04.1977	Poste occupé	Directeur de projet
N° Swisspass	147-333-633-3	Langue *	Italien

Valider sans abonnement

Valider avec commande d'un abonnement

x Délier le collaborateur de l'entreprise

Gestionnaires	<input type="checkbox"/> Sélectionner tout	<input type="checkbox"/> Sélectionner page en cours	Actions groupées			
<b>Collaborateurs</b>	Entrées 1 à 20 sur un total de 988 entrées	Afficher 20	Commander			
Commandes	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Nom</b>	<b>Date de naissance</b>	<b>N° Swisspass</b>	<b>Commander</b>	<b>Modifier</b>
Abonnements		Eneko Acero	22.04.1977	147-333-633-3		
tl_club	<input type="checkbox"/>	<b>Nom</b>	<b>Date de naissance</b>	<b>N° Swisspass</b>	<b>Commander</b>	<b>Modifier</b>
		Testdeux Evan	02.02.1999	145-198-501-7		

# tl 3. collaborateurs: gestion & cycle de vie collaborateur

lignes\_de\_vies

## 3.2 import et export collaborateur(s)

1. Depuis Collaborateurs, cliquer sur le bouton «Importer»

2. Télécharger le document Excel pour l'import de collaborateurs en masse, le compléter, puis déposer le fichier complété

	A	B
1	CKM	Date de naissance (jj.mm.aaaa)
2	147-320-336-1	01.01.1980
3		

3. Le fichier Excel est complété avec deux informations par ligne : le (CKM) numéro Swisspass et la date de naissance. Si l'une ou les deux informations sont incorrectes, le collaborateur ne sera pas importé

# tl 3. collaborateurs: gestion & cycle de vie collaborateur

lignes\_de\_vies

## 3.3 collaborateurs avec une carte Swisspass

Sélectionner tout    Sélectionner page en cours    Actions groupées ▾

Entrées 1 à 20 sur un total de 988 entrées    Afficher 20    1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 50 > >|

<input type="checkbox"/>	Nom	Date de naissance	N° Swisspass	Commander	Modifier
<input type="checkbox"/>	Eneko Acero	22.04.1977	147-333-633-3	Commander	Modifier
<input type="checkbox"/>	Testdeux Evan	02.02.1999	145-198-501-7	Commander	Modifier

Depuis l'entrée «Collaborateurs» du menu de gauche, il est possible de commander un abonnement pour un ou plusieurs collaborateurs :

- Depuis le bouton «Commander» sur une ligne Collaborateurs
- En sélectionnant plusieurs collaborateurs à l'aide des cases à cocher, puis Actions groupées, Commander

# tl 3. collaborateurs: gestion & cycle de vie collaborateur

lignes\_de\_vies

## 3.4 collaborateur sans carte SwissPass

**IMPORTANT:** les collaborateurs sans carte Swisspass ne peuvent être ajoutés ni importés dans l'espace pro !

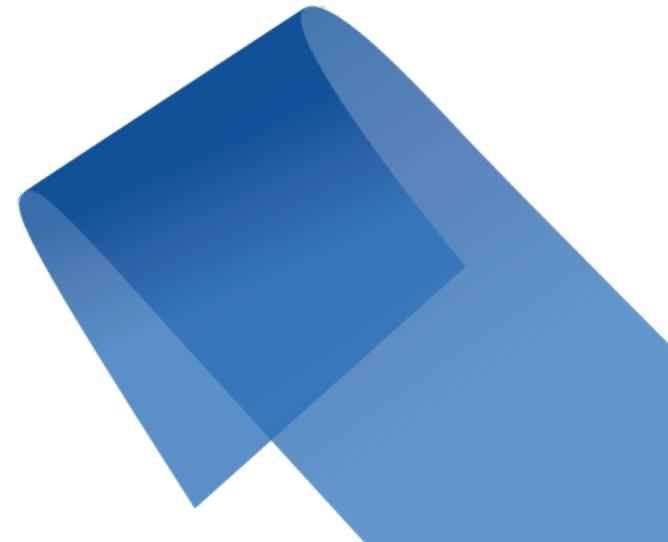
- La création(ajout) du collaborateur s'accompagne toujours de l'ajout du No de Swisspass sinon d'une commande de carte Swisspass (avec ou sans abonnement immédiat) (création 3.1)
- Le processus de création (ajout) sans Swisspass propose 2 options en finalité:
  - Commande d'une carte Swisspass (associe immédiatement un No swisspass) SANS abonnement
  - Commande d'une carte Swisspass (associe immédiatement un No Swisspass) AVEC abonnement

→ Pour la fonction Commander avec abonnement (chapitre 4)

Lors de la création, si une correspondance est trouvée → nom/prénom et date de naissance identique, il est possible de forcer la création de la carte dès lors que le doublon n'est pas un doublon (donc pas la même personne)

**Attention:** si la création est forcée, le collaborateur aura au min deux cartes Swisspass, deux No abonné ! A vérifier avec le collaborateur concerné avant de valider cette étape

## Chapitre 4 – commandes d'abonnement/s avec Swisspass (renouvellement)



# tl 4. Commandes d'abonnement/s avec Swisspass lignes\_de\_vies

## 4.1 pour les collaborateurs avec une carte Swisspass

Recap: on peut ajouter/modifier un collaborateur qui possède une carte Swisspass, avec commande directe d'un abonnement:

- Cf création d'un collaborateur (création 3.1), terminer le processus par Commander
- Import collaborateurs en masse (import 3.2)
- depuis l'entrée Collaborateurs - via Actions groupées (4.3.1), ou via une demande isolée – puis Commander ou Renouveler

→ L'étape suivante ouvre une ligne produit/panier à confirmer « Passer la commande ».

L'abonnement est automatiquement chargée sur la carte Swisspass du collaborateur et visible dans le menu Abonnements.

### ABO Mobilis

Prénom et nom	Date de naissance	N° Swisspass	Zones 	Classe 	Durée 	Date de début 	Date de fin	
robert einstein	1938-02-12	149-085-736-1	11,12	2ème Classe	Mensuel	15.02.2019	14.03.2019	 

En tant que client tl entreprise vous bénéficiez contractuellement d'une prestation "sur facturation". Le No de facturation et le contrat faisant foi. Le site internet applique mais ne se substitue à la partie contractuelle. Veuillez nous contacter au besoin.

Le paiement s'effectuera via:  
 Facture 

J'accepte et valide [les conditions générales d'usage](#) \*

Les champs du panier sont éditables, on peut modifier les zones, la classe ou la durée (mensuel, annuel), il est aussi possible de supprimer une ligne.

# tl 4. Commandes d'abonnement/s avec Swisspass lignes\_de\_vies

## 4.1.1 la carte Swisspass

### **SwissPass: clé de la mobilité et des loisirs.**

La carte Swisspass est proposée aux clients des transports publics de la région lausannoise pour leur abonnement communautaire mobilis.

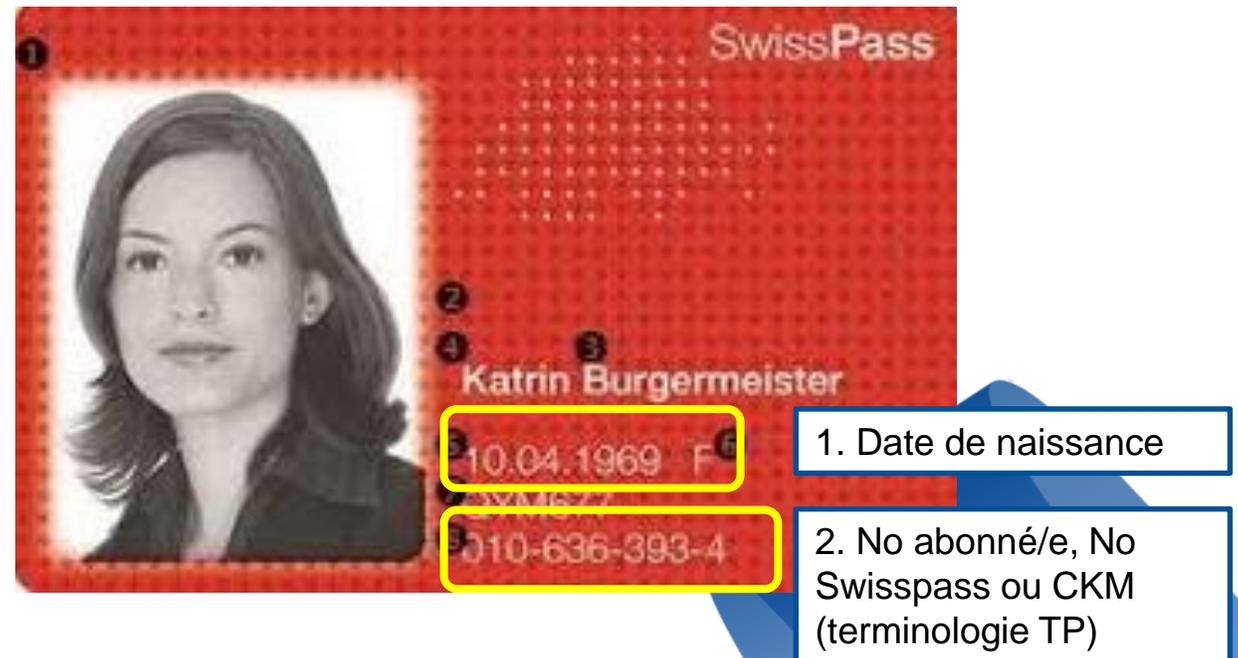
La carte permet de gérer ses abonnements sans se soucier des contraintes ni heures d'ouverture des guichets .

La carte Swisspass intègre l'abonnement général (AG) ou un demi-tarif; un abonnement mobilis et un demi-tarif peuvent être chargés sur la même carte au même moment. A terme les cartes journalières, billets seront aussi disponibles sur la carte.

La carte Swisspass, son No abonné devrait être associé à un client à vie, la durée de validité de la carte: 5 ans.

La perte ou le vol doivent être déclarés au guichet, le duplicata coûte 30 CHF

En cas d'erreur de saisie, la carte est remplacée gratuitement > contact tl chapitre 7



# tl 4. Commandes d'abonnement/s avec Swisspass lignes\_de\_vies

## 4.1.2 commande d'un abonnement (unitaire)

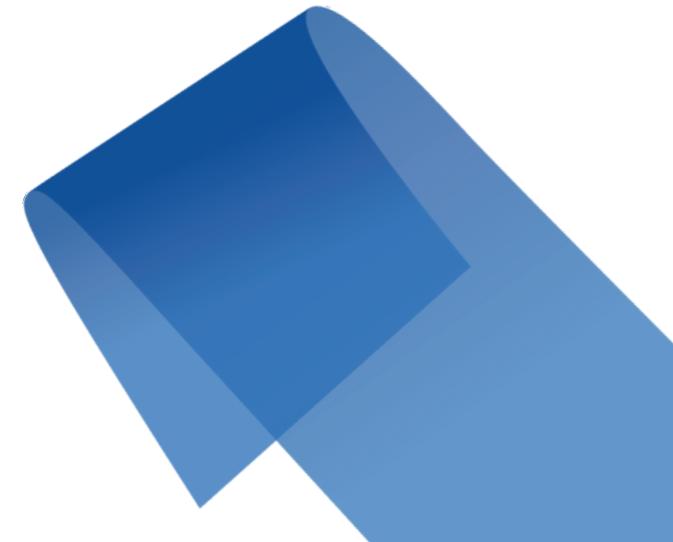
La commande d'abonnements est possible de deux manières différentes :

- Par l'entrée «Collaborateurs» , ligne d'un collaborateur et bouton Renouveler
- Ou par l'entrée «Abonnements» du menu de gauche, bouton Commander en sélectionnant une ligne

<input type="checkbox"/>	<b>Abo Mobilis mensuel</b> Senior Zone(s) 11,12	<b>robert einstein</b> 149-085-736-1	<b>Actif</b>	Du 15.01.2019 au 14.02.2019	+
<b>Type</b>	Senior				
<b>Prix</b>	CHF 67.00				
					<b>Renouveler</b>

**Abonnements achetés**

**Commander**



# tl 4. Commandes d'abonnement/s avec Swisspass lignes\_de\_vies

## 4.1.3 commande d'abonnements en masse

La commande **en masse** d'abonnements est possible de deux manières différentes :

- Par l'entrée «Collaborateurs» du menu de gauche
  - Recherche d'un collaborateur ou par filtres
- Ou par l'entrée «Abonnements» du menu de gauche
  - filtres pour par ex sélectionner tous les abonnements qui se terminent le 31.12.2018 et renouveler à partir d'une date

On sélectionne les éléments à commander / renouveler à l'aide des cases à cocher, puis Actions groupées, Renouveler.

On arrive alors sur le panier, avec les abonnements préconfigurés.

Abonnements  
tl\_club

Sélectionner tout     Sélectionner page en cours

Entrées 1 à 6 sur un total de 6 entrées    Afficher 20

<input type="checkbox"/>	<b>Abo Mobilis mensuel</b> Junior Zone(s) 15	<b>Testdeux Evan</b> 145-198-501-7	<b>Futur</b>	Du 04.02.2019 au 03.03.2019	+
<input type="checkbox"/>	<b>Abo Mobilis mensuel</b> Adulte Zone(s) 11,12	<b>Eneko Acero</b> 147-333-633-3	<b>Futur</b>	Du 20.02.2019 au 19.03.2019	+
<input type="checkbox"/>	<b>Abo Mobilis mensuel</b> Junior Zone(s) 15	<b>Testdeux Evan</b> 145-198-501-7	<b>Actif</b>	Du 04.01.2019 au 03.02.2019	+
<input type="checkbox"/>	<b>Abo Mobilis mensuel</b> Adulte Zone(s) 11,12	<b>Eneko Acero</b> 147-333-633-3	<b>Futur</b>	Du 20.01.2019 au 19.02.2019	+
<input type="checkbox"/>	<b>Abo Mobilis mensuel</b> Adulte Zone(s) 11,12	<b>Eneko Acero</b> 147-333-633-3	<b>Actif</b>	Du 20.12.2018 au 19.01.2019	+
<input type="checkbox"/>	<b>Abo Mobilis mensuel</b> Adulte Zone(s) 11,12	<b>Eneko Acero</b> 147-333-633-3	<b>Actif</b>	Du 20.12.2018 au 19.01.2019	+

Actions groupées ▾

# tl 4. Commandes d'abonnement/s avec Swisspass

## 4.2 suivi des commandes, détails et historique

Depuis l'entrée «Commandes» du menu de gauche, l'historique des commandes est affiché.

Il présente les commandes terminées, ainsi que les éventuelles commandes en cours de traitement, en précisant le pourcentage d'avancement (*à rafraichir pour connaître l'avancement*)

Seules les commandes terminées affichent le montant à payer.

### Historique des commandes

Cette rubrique contient l'historique des commandes de votre entreprise, passées ou actuelles. Chaque lot de commandes renseigne sur son état par un label "en cours de traitement" ou "terminées", vous pouvez également consulter le détails de chaque commande et faire des recherches en cliquant sur la commande. Si vous avez des questions ou besoin d'aide sur les commandes, vous pouvez nous contacter

#### Commandes en cours (de traitement)

Commande du		Statut : <b>En cours (de traitement)</b>
04.01.2019 à 14:24		<div style="width: 0%;"></div> 0%

#### Commandes terminées

Commande du	CHF 47,00	Quittance	Statut : <b>Terminé</b>
03.01.2019 à 11:39			<div style="width: 100%;"></div> 100%

Commande du	CHF 74,00	Quittance	Statut : <b>Terminé</b>
03.01.2019 à 09:55			<div style="width: 100%;"></div> 100%

**Nous contacter**

**FAQ**

**Se déconnecter**

**VIRTUA**

- Modifier mon entreprise
- Modifier mon profil

**Gestionnaires**

**Collaborateurs**

**Commandes**

**Abonnements**

### Historique des commandes

Cette rubrique contient l'historique des commandes de votre entreprise, passées ou actuelles. Chaque lot de commandes renseigne sur son état par un label "en cours de traitement" ou "terminées", vous pouvez également consultez le détails de chaque commande et faire des recherches en cliquant sur la commande. Si vous avez des questions ou besoin d'aide sur les commandes, vous pouvez nous contacter

#### Commandes terminées

Commande du	CHF 47,00	Quittance	Statut : <b>Terminé</b>
03.01.2019 à 11:39			<div style="width: 100%;"></div> 100%

Commande du	CHF 74,00	Quittance	Statut : <b>Terminé</b>
03.01.2019 à 09:55			<div style="width: 100%;"></div> 100%

#### Commandes en cours (de traitement)

Commande du		Statut : <b>En cours (de traitement)</b>
04.01.2019 à 14:24		<div style="width: 0%;"></div> 0%

# tl 4. Commandes d'abonnement/s avec Swisspass lignes\_de\_vies

## 4.2 suivi des commandes, détails et historique

En cliquant sur une ligne de commande terminée, on affiche le détail de cette commande :

- les lignes d'abonnements, avec pour chacune d'elle, des précisions sur l'abonnement , et le statut **Actif** ou **En erreur**.
- Les abonnements **en erreur** sont à recommander soit parce qu'ils chevauchent un abonnement existant (zones, durée) soit parce qu'ils n'ont pas abouti lors de la commande de masse, ils ne sont pas comptabilisés (voir quittance)

Le champ Recherche permet de filtrer dynamiquement sur tous les éléments de la page.

### Détail d'une commande

Quittance 

Plus d'informations sur le détail de votre commande. Veuillez noter que les lignes en erreur correspondent à des abonnements non aboutis.

Commande du 19.12.2018 à 11:37 par

Recherche...

<b>Abo Mobilis mensuel</b>	<b>Tluserlh Martinlh</b> (147-074-623-1)	<b>Statut : Actif</b>
Zone(s) 16	Du 19.01.2019 au 18.02.2019	

<b>Abo Mobilis mensuel</b>	<b>Tluserwg Martinwg</b> (147-077-553-3)	<b>Statut : Actif</b>
Zone(s) 16	Du 19.01.2019 au 18.02.2019	

<b>Abo Mobilis mensuel</b>	<b>Tluservm Martinvm</b> (147-077-341-2)	<b>Statut : Actif</b>
Zone(s) 16	Du 19.01.2019 au 18.02.2019	

# tl 4. Commandes d'abonnement/s avec Swisspass lignes\_de\_vies

## 4.2.1 quittances d'achat

Les quittances sont accessible depuis :

- L'entrée «Commandes» dans le menu de gauche
  - Puis dans le détail d'une commande

La quittance est alors téléchargeable au format PDF.

Cette quittance est également et toujours envoyée en pièce jointe de l'email de confirmation de commande, une fois la commande totalement traitée.

**Nous contacter**

**FAQ**

**Se déconnecter**

**VIRTUA**

- Modifier mon entreprise
- Modifier mon profil

**Gestionnaires**

**Collaborateurs**

**Commandes**

**Abonnements**

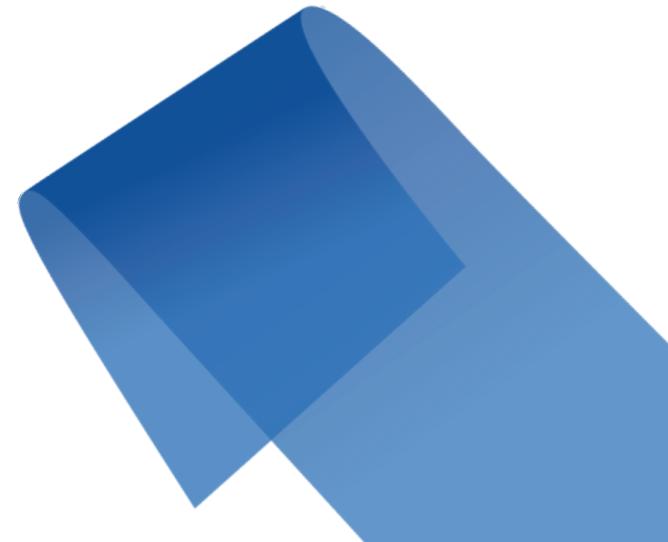
### Historique des commandes

Cette rubrique contient l'historique des commandes de votre entreprise, passées ou actuelles. Chaque lot de commandes renseigne sur son état par un label "en cours de traitement" ou "terminées", vous pouvez également consultez le détails de chaque commande et faire des recherches en cliquant sur la commande. Si vous avez des questions ou besoin d'aide sur les commandes, vous pouvez nous contacter

#### Commandes terminées

Commande du	CHF 47,00	<a href="#">Quittance</a>	Statut : <b>Terminé</b>
03.01.2019 à 11:39			100%
Commande du	CHF 74,00	<a href="#">Quittance</a>	Statut : <b>Terminé</b>
03.01.2019 à 09:55			100%

## Chapitre 5 – commandes d'abonnement/s par la création d'une carte Swisspass



# 5. Commandes d'abonnement/s avec création commande de la carte Swisspass

## 5.1 formulaire de création/commande de la carte

Cf chapitre 3.1 → création d'un collaborateur et choix 3B: collaborateur ne possédant pas de Swisspass.

Les champs obligatoires sont :

- Titre
- Prénom
- Nom
- Date de naissance
- Adresse complète (*adresse par défaut possible (profil entreprise)*)
- Pays
- Langue
- Photo d'identité (quotes en chapitre 5.2)
- Les autres champs sont optionnels

Une fois le formulaire complété, il est possible de:

- Commander la carte (5B)
- Commande la carte avec abonnement (5A)

**Ajouter un collaborateur** ← Précédent Suivant →

▲ La création d'une carte "Swisspass" est réservée aux personnes qui n'ont jamais eu de Swisspass

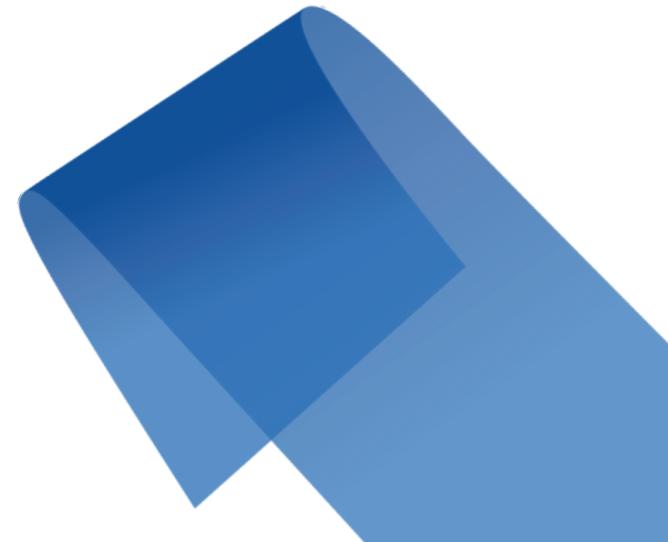
Titre *	<input type="text" value="Sélectionnez"/>	E-mail	<input type="text" value="E-mail"/>
Prénom *	<input type="text" value="Prénom"/>	N° de tél. mobile <span>i</span>	<input type="text" value="N° de tél. mobile"/>
Nom *	<input type="text" value="Nom"/>	N° de tél. fixe <span>i</span>	<input type="text" value="N° de tél. fixe"/>
Date de naissance *	<input type="text" value="JJ.MM.AAAA"/>	Poste occupé	<input type="text" value="Position occupé"/>
Adresse *	<input type="text" value="Avenue de la Gottaz 36"/>	C/o	<input type="text" value="c/o"/>
Code postal *	<input type="text" value="1110"/>	Pays *	<input type="text" value="Suisse"/>
Vi	<input type="text"/>	Langue *	<input type="text" value="Sélectionnez"/>
Photo d'identité *	<input type="text"/>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">           La photo doit respecter le format numérique des documents d'identité suisse (carte, passeport)         </div>	
	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; text-align: center;">             Déposez vos fichiers ici         </div>	<div style="border: 2px solid yellow; padding: 5px; display: inline-block; background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 10px;"> <b>5A</b> Commander la carte avec un abonnement         </div>	<div style="border: 2px solid yellow; padding: 5px; display: inline-block; background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 10px;"> <b>5B</b> Commander la carte         </div>

# tl 5. Commandes d'abonnement/s avec création et commande de la carte Swisspass

## 5.2 photo collaborateur

La photo du collaborateur doit être de taille suffisante, avec un minimum de :

- 413 pixels de large
- 532 pixels de hauteur
- Un ratio largeur / hauteur de 0,77



# 5. Commandes d'abonnement/s avec création et commande de la carte Swisspass

## 5.3 l'abonnement transitoire

L'abonnement transitoire est généré suite à de la creation d'un collaborateur sans Swisspass, Commander la carte avec abonnement:  
Cf chapitre 5.1, cas 5A

**Détail d'une commande**

Transitoires    Quittance 

Si une commande contient des abonnements transitoires :

- le bouton affiché sur la ligne permet le téléchargement immédiat de l'abonnement transitoire
- Le bouton principal "Transitoires" envoie tous les abonnements transitoires de cette commande **par email à l'administrateur du compte entreprise.**

Statut : **Actif**

Transitoire

NON TRANSMISSIBLE    FHU075  
ID JUSTIF. 57703063219885

VALABLE MAX.JUSQU'AU  
**01.01.2019**

**SWISSPASS TRANSITOIRE**  
VALABLE UNIQUEMENT AVEC UNE PIÈCE  
D'IDENTITÉ OFFICIELLE

SIGNATURE: .....  
Florence John-John  
NÉ(E) LE: 01.01.1990  
147-320-336-1



63219885 19121756    ARTICLE: 122  
incl. 07.70% TVA / TL    CHF 0.00



# 5. Commandes d'abonnement/s avec création et commande de la carte Swisspass

## 5.4 La carte Swisspass: commande par l'entreprise, remplacement, perte, vol

Le formulaire (5.1) validé et la commande de la carte passée, celle-ci sera délivrée à l'adresse communiquée dans le formulaire en 5.1

- Par défaut à l'adresse de l'entreprise (à configurer dans profil entreprise)
- Si vous le souhaitez à l'adresse du collaborateur

Le délai de livraison est de 10 jours (ouvrables), notre mandataire Swisspass enverra une brochure explicative Swisspass et la carte physique.

En cas d'erreur de saisie, la carte peut être commandée à nouveau et gratuitement (remplacement) → voir point de contact tl  
En cas de vol, perte, le collaborateur doit s'adresser à tl ou passer à l'un de ses points de vente, le duplicata est à la charge du client soit 30 CHF





# 5. Commandes d'abonnement/s avec création et commande de la carte Swisspass

## 5.5 création et commande de la carte Swisspass sans commande d'abonnement

Lors de la creation/ajout d'un collaborateur sans Swisspass, le formulaire permet de commander la carte Swisspass seule:

- Voir chapitre 5.1, cas 5B

Dans ce cas, il n'y a pas d'abonnement transitoire, le collaborateur se voit attribué son no abonnée Swisspass (CKM), sans titre de transport.

La carte Swisspass est livrée par la poste dans les 10 jours (ouvrables)

Un abonnement pourrait être commandé à postériori.

**Ajouter un collaborateur** Précédent Suivant

▲ La création d'une carte "Swisspass" est réservée aux personnes qui n'ont jamais eu de Swisspass

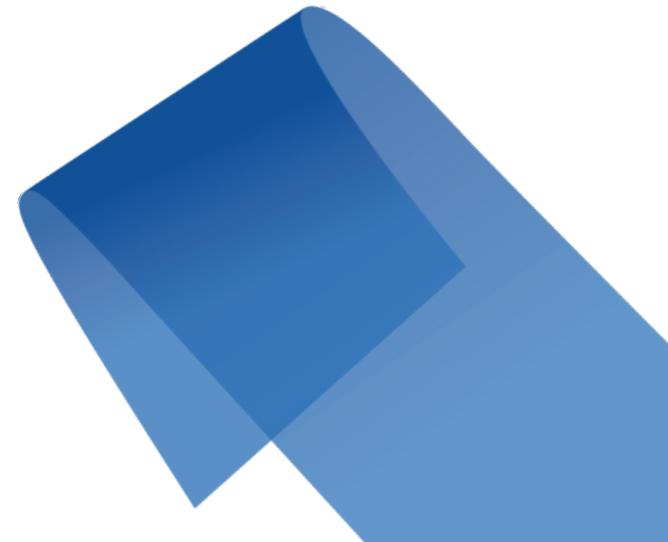
Titre *	Sélectionnez >	E-mail	E-mail
Prénom *	Prénom	N° de tél. mobile	N° de tél. mobile
Nom *	Nom	N° de tél. fixe	N° de tél. fixe
Date de naissance *	JJ.MM.AAAA	Poste occupé	Position occupé
Adresse *	Avenue de la Gottaz 36	C/o	c/o
Code postal *	1110	Pays *	Suisse >
Photo d'identité *		Langue *	Sélectionnez >

La photo doit respecter le format numérique des documents d'identité suisse (carte, passeport)

Deposez vos fichiers ici

Commander la carte avec un abonnement Commander la carte

## Chapitre 6 – abonnement transitoire



# 6. Abonnement transitoire

## Complément au chapitre 5.3

L'abonnement transitoire est nécessaire lors des déplacements de vos collaborateurs, en attendant la réception de la carte Swisspass. Son usage est immédiat à la date du début de validité de l'abonnement.

Il est valable:

- 15 jours (le temps de recevoir la carte Swisspass)
- Sur papier tl sécurisé uniquement (impression pdf)

Ce document est à présenter en cas de contrôle

- Le QR code contient les informations de l'abonnement, date de validité de l'abonnement, zone et information collaborateur
- En cas de perte, vous pouvez régénérer un abonnement transitoire via détail de la commande correspondante

NON TRANSMISSIBLE  
ID JUSTIF. 57703063219885

**FHU075**

VALABLE MAX. JUSQU'AU

**01.01.2019**

**SWISSPASS TRANSITOIRE**

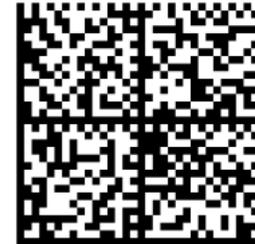
VALABLE UNIQUEMENT AVEC UNE PIÈCE  
D'IDENTITÉ OFFICIELLE

SIGNATURE: .....

Florence John-John

NÉ(E) LE: 01.01.1990

147-320-336-1



63219885 19121756  
incl. 07.70% TVA / TL

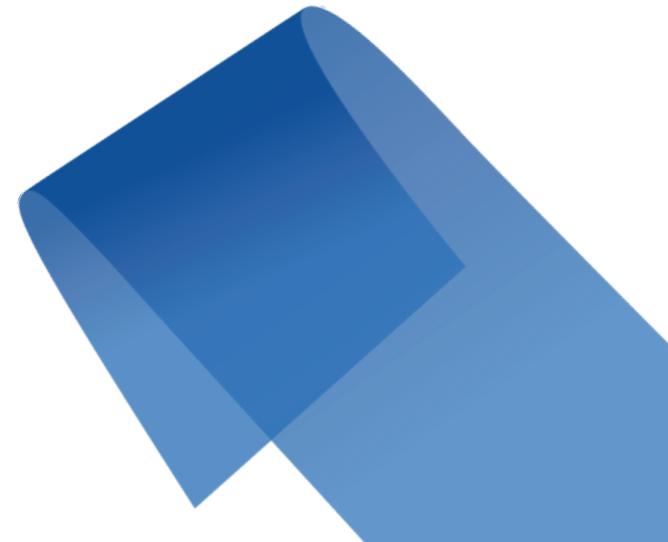
ARTICLE: 122  
CHF 0.00

## 6.1 impression

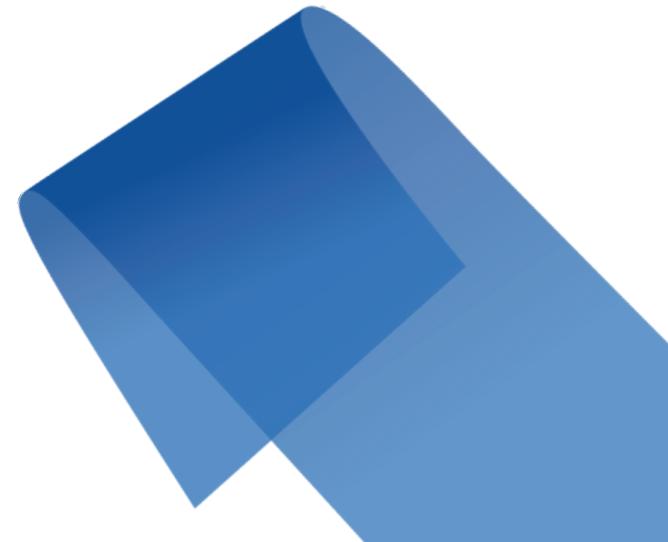
Service proposé par tl selon demande et besoin de l'entreprise. Demande une gestion et suivi par l'entreprise des transitoires.

L'impression du transitoire nécessite un équipement dédié au sein de l'entreprise:

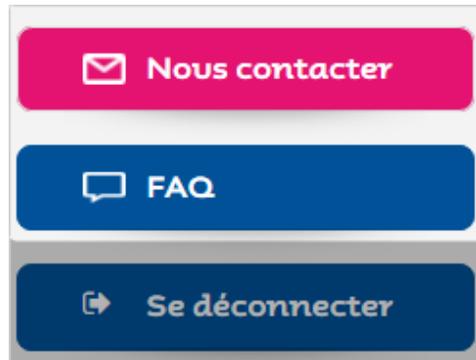
- une imprimante (installation sur réseau de l'entreprise possible)
- un papier sécurisé
- pour imprimer l'abonnement transitoire , l'entreprise devra télécharger le document avec le programme Acrobat Reader.



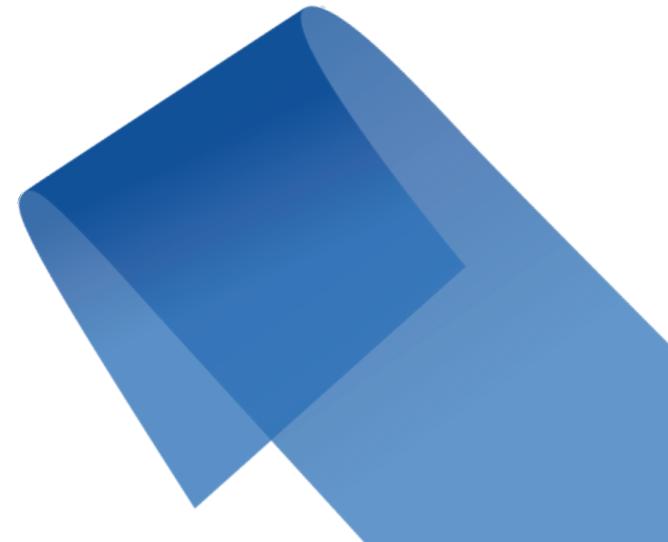
## Chapitre 7 – contacts, FAQ et annexes



# tl 7. Formulaires de contact et FAQ

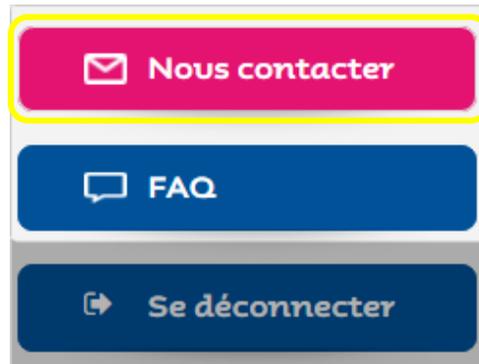


Le menu de gauche permet à tout moment d'accéder au formulaire de contact et à la FAQ dédiée aux questions B2B



# tl 7. Formulaires de contact et FAQ

## 7.1 Nous contacter et points de contact tl (1/2)



Le menu de gauche permet à tout moment d'accéder au formulaire de contact B2B.

Les services Transports à la demande et commandes de billets de groupe (déplacement groupes avec cartes journalières) sont à votre disposition dans le menu déroulant des sujets de contact



## 7.1 Nous contacter et points de contact tl (2/2)

Mon\_espace\_pro propose principalement la gestion de la commande d'abonnement en ligne. Simple et direct.

Les comptes et grands comptes , avec une convention tl/mobilis peuvent y souscrire sur facturation dans sa 1<sup>ère</sup> version (janvier 2019)

Les points de contact sont les suivants:

- Consommables (imprimante et papier sécurisé): [bov@t-l.ch](mailto:bov@t-l.ch)
- Facturation: [bov@t-l.ch](mailto:bov@t-l.ch)
- Erreur(s) commande/annulation: [bov@t-l.ch](mailto:bov@t-l.ch)
- Compte entreprise, gestionnaires, collaborateurs, abonnements, commandes: [marketing@t-l.ch](mailto:marketing@t-l.ch); [besson.alex@t-l.ch](mailto:besson.alex@t-l.ch), [boissard.c@t-l.ch](mailto:boissard.c@t-l.ch)
- FAQ/guide d'utilisation/Swisspass: [besson.alex@t-l.ch](mailto:besson.alex@t-l.ch), [spicher.julien@t-l.ch](mailto:spicher.julien@t-l.ch) , [boissard.c@t-l.ch](mailto:boissard.c@t-l.ch)
- Services Transports à la demande, billets de groupe, médias, constats/amendes/objets perdus/trouvés: points d'entrées dans «nous contacter»

Niveau de service:

1. Points de contact: du lundi au vendredi 7h-19h (jours ouvrables)
2. Formulaires « nous contacter»: délai 3 jours ouvrables
3. Produit disponible: en 24/24 pour les commandes d'abonnements, gestion des collaborateurs entreprises,...etc → en cas de problème contact tl selon disponibilités en 1

# tl 7. Formulaires de contact et FAQ

lignes\_de\_vies

## 7.2 FAQ



The screenshot shows a user interface for a FAQ page. On the left, there is a vertical sidebar with four buttons: 'Nous contacter' (pink), 'FAQ' (dark blue), 'Se connecter' (white), and 'Créer un compte Pro' (white). The main content area has a light blue header with the text 'FAQ'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Recherche' and a dark blue 'Recherche' button. Underneath the search bar is a section titled 'Top 5 des FAQ les plus populaires' followed by a list of five questions, each preceded by a right-pointing arrow.

**FAQ**

Recherche

Recherche

**Top 5 des FAQ les plus populaires**

- » Distributeur de billet hors service
- » Qu'en est-il de l'assainissement des passages à niveaux ?
- » J'ai oublié mon abonnement en cours de validité
- » Que faire en cas de perte ou de vol d'abonnement ?
- » Qu'est-ce que le SwissPass ?

La FAQ répond aux questions des professionnels B2B en général, de l'espace pro et ses services

## 7.3 conditions générales d'utilisation/vente, mobilis zones et tarifs

- **Site tl et mon\_espace**

<https://www.t-l.ch/mention-juridique>

<https://www.t-l.ch/conditions-generales-utilisation>

- **Protection des données entreprise et collaborateurs**

<https://www.t-l.ch/conditions-generales-utilisation>

Dans sa gestion et son traitement des données personnelles, le prestataire se conforme aux prescriptions de la législation suisse en matière de protection des données. Le prestataire est autorisé dans le cadre de la conclusion du contrat et de l'exécution des prestations qui en résultent à traiter des données personnelles pour permettre l'exécution de la prestation. L'ensemble des données personnelles ne sera utilisé que pour cette prestation et ne sera pas utilisé ni transmis à d'autres fins.

Les collaborateurs ne sont pas clients tl à des fins privées, tl ne communique en aucun cas avec les collaborateurs d'une entreprise, les données ne sont pas communiquées au-delà de tl ni à des tiers.

L'entreprise n'a pas accès aux données du collaborateur en tant que client tl ou d'une autre entreprise transports publics ou Swisspass.

NB: la perte de la carte Swisspass, le vol ou les constats d'infraction sont adressés à titre privé

- **Mobilis et Communauté Tarifaire Vaudoise (CTV)**

Comment ça fonctionne: <https://www.mobilis-vaud.ch/mobilis>

<https://www.mobilis-vaud.ch>

<https://www.mobilis-vaud.ch/plan-mobilis-vaud/>

[https://www.mobilis-vaud.ch/wp-content/uploads/2018/12/T651.22\\_d%C3%A8s-le-9.12.2018.pdf](https://www.mobilis-vaud.ch/wp-content/uploads/2018/12/T651.22_d%C3%A8s-le-9.12.2018.pdf)

