

Conditions Générales de Remboursement

Campagne de remboursement Navigo Grèves de l'opérateur de bus Franciliné Seine-et-Oise dans le secteur Cergy-Pontoise - Conflans-Sainte-Honorine - Achères (Nov. 2024 - Janv. 2025)

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET PRINCIPES

- L'**Espace Dédommagement** désigne la plateforme en ligne accessible à l'adresse <https://www.dedommagement.iledefrance-mobilites.fr> où peuvent être déposées les demandes de remboursement de tout ou partie des forfaits de transport créés par Île-de-France Mobilités et gérés par Comutitres S.A.S, au nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités.
- Le service **Île-de-France Mobilités Connect** est un service d'authentification pour accéder de façon sécurisée aux services d'Île-de-France Mobilités et de certains de ses partenaires.
- La dénomination « **Utilisateur** » désigne la personne utilisatrice du forfait éligible dans le cadre de l'opération de remboursement décrite dans le présent document.
- La dénomination « **Payeur** » indique nommément la personne physique qui paye le forfait de l'Utilisateur.

La campagne de remboursement mise en œuvre par Île-de-France Mobilités s'adresse aux voyageurs impactés par les grèves de l'opérateur Franciliné Seine-et-Oise. Ces perturbations, survenues dans le cadre du contrat de délégation de service public numéro 2 (DSP 2) dans le secteur Cergy-Pontoise - Conflans-Sainte-Honorine - Achères entre novembre 2024 et janvier 2025, ont engendré un non-respect du plan de transport adapté, avec une offre de transports inférieure à 50 %.

Trois opérations distinctes ouvrent droit à un remboursement : la première concerne la période des grèves de novembre 2024, la deuxième celle de décembre 2024, et la troisième celle de janvier 2025. Un Utilisateur éligible à plusieurs de ces opérations doit déposer une demande distincte pour chacune d'elles.

Toutes les demandes de remboursement dans le cadre de cette campagne doivent être déposées sur le site <https://www.iledefrance-mobilites.fr>, uniquement dans l'Espace Dédommagement, accessible à l'adresse <https://www.dedommagement.iledefrance-mobilites.fr>. Pour accéder à cet espace, se créer ou disposer d'un compte Île-de-France Mobilités Connect est obligatoire.

Toutes les demandes doivent être déposées du jeudi 27 février 2025 au jeudi 27 mars 2025 inclus. La finalisation des demandes commencées au cours de la période indiquée, via le système de réclamations décrit dans l'Article 7 du présent document, est possible jusqu'au jeudi 24 avril 2025 inclus.

Seuls les Utilisateurs majeurs et mineurs émancipés à la date du dépôt de la demande peuvent déposer une demande de remboursement. Pour les Utilisateurs mineurs non émancipés, la demande devra être déposée par le responsable légal.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ÉLIGIBILITE

A. Principes généraux

Les Utilisateurs pouvant prétendre à un remboursement doivent remplir les conditions suivantes :

- Habiter, travailler ou étudier dans l'une des dix-neuf communes desservies par les bus du réseau opéré par Francilite Seine-et-Oise (FSO) dans le secteur Cergy-Pontoise - Conflans-Sainte-Honorine - Achères. Ces communes sont détaillées dans le paragraphe B.
- et avoir détenu au moins une mensualité de forfait pour un mois concerné par l'opération de remboursement.

Les utilisateurs éligibles aux trois opérations devront déposer une demande distincte pour chaque opération :

- Une demande pour l'opération liée aux grèves de novembre 2024,
- Une pour les grèves de décembre 2024,
- Et une pour les grèves de janvier 2025.

Un même utilisateur pourra prétendre à un seul remboursement par opération et à un maximum de trois remboursements dans le cadre de cette campagne de remboursement Navigo.

B. Commune de résidence, de travail ou d'études éligible

Pour bénéficier d'un remboursement, l'Utilisateur doit habiter, travailler ou étudier dans l'une des communes desservies par les lignes de bus concernées :

Achères, Boisemont, Cergy, Conflans-Sainte-Honorine, Courdimanche, Éragny, Herblay-sur-Seine, Jouy-le-Moutier, Maurecourt, Menucourt, Méry-sur-Oise, Neuville-sur-Oise, Osny, Poissy, Pontoise, Puiseux-Pontoise, Saint-Ouen-l'Aumône, Saint-Germain-en-Laye, Vauréal.

Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de compléter cette liste en cours de campagne.

Chaque Utilisateur est rattaché à une commune de référence, en fonction du lieu de résidence renseigné au moment de son inscription ou de la mise à jour de ses informations personnelles sur son espace client Île-de-France Mobilités (https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/espace_client/coordonnees).

L'Utilisateur peut déposer une demande si l'opération de remboursement inclut la commune à laquelle il est rattaché.

Si l'adresse de domicile actuelle de l'Utilisateur est différente de celle de la période impactée, l'Utilisateur pourra passer par la procédure de réclamation (cf. article 7) et fournir une pièce justifiant de l'adresse de son domicile pendant la période impactée.

Si la commune dans laquelle l'Utilisateur travaille ou étudie est incluse dans l'opération et qu'il répond aux autres conditions d'éligibilité décrites dans le présent document, il pourra déposer une demande en fournissant une pièce justifiant le lieu de travail ou d'études.

C. Forfaits de transport éligibles

Seuls sont éligibles les Utilisateurs ayant été titulaires de forfaits, parmi ceux listés ci-dessous:

- Navigo Annuel (Toutes zones, zones 2-3, zones 3-4, zones 4-5)
- Navigo Mois (Toutes zones, zones 2-3, zones 3-4, zones 4-5) quel que soit le support d'achat
- imagine R Etudiant
- imagine R Scolaire
- Navigo Annuel Tarification Senior
- Navigo Solidarité 75% Mois (Toutes zones, zones 2-3, zones 3-4, zones 4-5)
- Navigo Mois Réduction 50% (Toutes zones, zones 2-3, zones 3-4, zones 4-5)

Les titres de transport suivants ne sont pas concernés par ces mesures de remboursement :

- tickets t+
- billets Origine-Destination
- tickets Métro-Train-RER
- tickets Bus-Tram
- forfaits courts (Mobilis, Navigo Jour, Tickets Jeunes Weekend / forfaits Jeunes Weekend, Paris Visite),
- Navigo Liberté +
- forfait Améthyste
- forfait imagine R Junior
- Solidarité Gratuité et autres produits gratuits
- forfaits Navigo Semaine, Navigo Solidarité 75% Semaine et Réduction 50% Semaine

ARTICLE 3 – MONTANTS REMBOURSES

Le montant du remboursement auquel l'Utilisateur a droit se base sur le dernier « forfait éligible » détenu au cours de chaque mois concerné par l'opération.

En cas de changement de forfait éligible au cours de la période d'éligibilité de l'opération, la base de calcul se fonde sur le dernier forfait éligible acheté parmi les mois ayant connu au moins un jour de grève avec une offre de transport réalisée inférieure à 50 %.

Les montants remboursés pour chacune des opérations sont recensés dans le tableau suivant :

Types de forfaits	Remboursement Novembre 2024	Remboursement Décembre 2024	Remboursement Janvier 2025
Navigo Annuel et Mois zone 1-5	86,40 €	86,40 €	88,80 €
Navigo Annuel et Mois zone 2-3	78,80 €	78,80 €	82,80 €
Navigo Annuel et Mois zone 3-4	76,80 €	76,80 €	80,60 €
Navigo Annuel et Mois zone 4-5	74,80 €	74,80 €	78,60 €
Navigo Mois - Réduction 50% zone 1-5	43,20 €	43,20 €	44,40 €
Navigo Mois - Réduction 50% zone 2-3	39,40 €	39,40 €	41,40 €
Navigo Mois - Réduction 50% zone 3-4	38,40 €	38,40 €	40,30 €
Navigo Mois - Réduction 50% zone 4-5	37,40 €	37,40 €	39,30 €
Navigo Mois - Solidarité 75% zone 1-5	21,60 €	21,60 €	22,20 €
Navigo Mois - Solidarité 75% zone 2-3	19,70 €	19,70 €	20,70 €
Navigo Mois - Solidarité 75% zone 3-4	19,20 €	19,20 €	20,15 €
Navigo Mois - Solidarité 75% zone 4-5	18,70 €	18,70 €	19,65 €
Navigo Annuel Tarification Senior	43,20 €	43,20 €	44,40 €
Imagine R Etudiant	41,60 €	41,60 €	41,60 €
Imagine R Scolaire	41,60 €	41,60 €	41,60 €

ARTICLE 4 – PIÈCES JUSTIFICATIVES

Le calcul de l'éligibilité et du montant de remboursement sera effectué en fonction des informations et pièces justificatives fournies par l'Utilisateur lors du dépôt d'une demande de remboursement.

Les éléments demandés seront les suivants :

A. Cas d'un achat sur passe Navigo personnalisé :

- Adresse de domicile au moment de la période impactée par l'opération de remboursement : si l'adresse de domicile actuelle est différente de celle de la période impactée, l'Utilisateur devra fournir une pièce justificative de l'adresse de domicile. Les pièces suivantes sont acceptées :
 - facture de téléphone - y compris de téléphone mobile
 - facture d'électricité ou de gaz
 - quittance de loyer - d'un organisme social ou d'une agence immobilière, ou titre de propriété
 - facture d'eau
 - avis d'imposition ou certificat de non-imposition
 - justificatif de taxe d'habitation
 - Attestation ou facture d'assurance du logement

Pour les personnes hébergées chez un tiers : un justificatif de domicile sera demandé avec une attestation d'hébergement.

OU

- Adresse du lieu de travail ou d'étude accompagné d'une des pièces justificatives suivantes :
 - attestation employeur
 - certificat d'études ou de scolarité
 - KBIS ou attestation de versement de l'URSSAF pour les indépendants, autoentrepreneurs ou professions libérales
- Coordonnées bancaires du payeur du dernier forfait impacté sur la période, si non-connues du système

B. Cas d'un achat de forfait sur passe Navigo Découverte ou via une application mobile :

- Justificatif du titre de transport pour les Passes Navigo Découvertes : une copie des deux éléments qui composent le passe Navigo Découverte, la carte nominative et la carte avec le numéro
- Adresse de domicile au moment de la période impactée par l'opération de remboursement. Les pièces justificatives suivantes sont acceptées :
 - facture de téléphone - y compris de téléphone mobile
 - facture d'électricité ou de gaz
 - quittance de loyer - d'un organisme social ou d'une agence immobilière, ou titre de propriété
 - facture d'eau
 - avis d'imposition ou certificat de non-imposition

- justificatif de taxe d'habitation
- attestation ou facture d'assurance du logement

Pour les personnes hébergées chez un tiers : un justificatif de domicile sera demandé avec une attestation d'hébergement.

OU

- Adresse du lieu de travail ou d'étude accompagné d'une des pièces justificatives suivantes :
 - attestation employeur
 - certificat d'études ou de scolarité
 - KBIS ou attestation de versement de l'URSSAF pour les indépendants, autoentrepreneurs ou professions libérales
- Coordonnées bancaires du payeur du dernier forfait impacté sur la période, si non-connues du système

ARTICLE 5 – MODALITES DE REMBOURSEMENT

C'est le payeur du dernier forfait détenu sur la période de remboursement qui perçoit le remboursement. Son nom est indiqué dans le courriel de confirmation qui sera envoyé à l'issue de la demande.

Si le forfait est financé par un tiers payant (association, collectivité...), c'est le titulaire du forfait qui percevra le remboursement. L'Utilisateur s'engage à rembourser le tiers payant.

Tous les remboursements s'effectuent par virement sur le compte bancaire connu ou renseigné dans le parcours de demande.

ARTICLE 6 – SUIVI DU REMBOURSEMENT

Le statut de la demande peut être suivi sur la page Suivi dans l'Espace Dédommagement en s'y connectant avec le compte Île-de-France Mobilités Connect qui a servi pour le dépôt de la demande.

Par ailleurs, des courriels automatiques seront envoyés à chaque étape pour informer sur le statut de la demande. Ces courriels seront envoyés à l'adresse électronique correspondante au compte Île-de-France Mobilités Connect utilisée pour accéder à l'Espace Dédommagement.

Pour toute information complémentaire, il est possible de se référer à la foire aux questions accessible sur le site d'Île-de-France Mobilités à l'adresse : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/dedommagements-et-remboursements>.

ARTICLE 7 – RECLAMATIONS

Toutes les réclamations concernant ces mesures de remboursement doivent être déposées sur l'Espace Dédommagement. Un formulaire de contact dédié est accessible dans le bas de page.

L'accès au formulaire de contact peut également se faire depuis le lien hypertexte présent dans le courriel envoyé en cas de demande refusée à l'adresse électronique correspondante au compte Île-de-France Mobilités Connect utilisée pour accéder à l'Espace Dédommagement.

Île-de-France Mobilités et Comutitres S.A.S se réservent la faculté de demander tout justificatif complémentaire nécessaire à la vérification des informations fournies.

ARTICLE 8 – DONNEES PERSONNELLES

Pour des raisons de sécurité, le service d'habilitation Île-de-France Connect est utilisé et demande la création d'un compte Île-de-France Mobilités pour les usagers qui n'ont pas réalisé un premier achat en ligne. Les données de création du compte Ile-de-France Mobilités sont collectées en amont de la vente du forfait ou pour accéder à la demande de dédommagement. Les traitements réalisés dans ce cadre sont encadrés par les Conditions Générales d'Utilisation d'un compte Ile-de-France Mobilités et du service Ile-de-France Mobilités Connect : [Conditions Générales d'Utilisation d'un compte Ile-de-France Mobilités et du service Ile-de-France Mobilités Connect](#).

Dans le cadre de la gestion de votre demande de dédommagement, des traitements sont opérés sur les données à caractère personnel du demandeur par Île-de-France Mobilités responsable de traitement qui se préoccupe de la protection de votre vie privée et du respect de votre vie personnelle.

8.1 Pourquoi les données sont-elles collectées ?

Île-de-France Mobilités traite les Données à caractère personnel dans le cadre de :

- La demande et la gestion du dédommagement ;
- La gestion du SAV ;
- La réalisation d'études et d'analyses statistiques.

Par ailleurs, un traitement ayant pour finalité la lutte contre la fraude, peut aboutir à un rejet de la transaction.

8.2 Quelles données sont collectées ?

Les données collectées dans le cadre de l'exécution du contrat sont les suivantes :

- Les données d'identification ;
- Les données relatives à la vie personnelle ;
- Les données relatives à la vie professionnelle ;
- Les données d'ordre économiques et financier.

8.3 Pourquoi la collecte et le traitement de ces données sont licites ?

Dans le cadre des traitements mis en œuvre par Ile-de-France Mobilités, la collecte et le traitement des données sont possibles sur :

- Le consentement de la personne concernée pour la demande de dédommagement ;

- L'exécution du contrat pour la gestion de la demande de dédommagement et la gestion du SAV ;
- L'intérêt du responsable de traitement pour l'études et l'analyses statistiques ;
- L'obligation légale pour la lutte contre la fraude.

Le traitement de remboursement peut également amener à un traitement supplémentaire de données personnelles, qui sera effectué lors de l'examen des justificatifs de domicile qui vous seront redemandés. Cette démarche a pour objectif de garantir l'authenticité des documents fournis et de lutter contre la fraude.

Les justificatifs de domicile sont conservés le temps de la demande.

8.4 Combien de temps Île-de-France Mobilités conserve ces données ?

Île-de-France Mobilités conserve les données du client spécifiques au dédommagement pendant l'exécution du contrat ainsi que 12 mois après le dépôt de la demande pour le traitement des réclamations.

8.5 Qui peut avoir accès à ces données ?

Les Données sont destinées à Île-de-France Mobilités, à Comutitres S.A.S, à ses prestataires de services.

8.6 Transfert des données hors Union Européenne

Des données concernant le demandeur sont communiquées à des fins de gestion à des sous-traitants d'Île-de-France Mobilités établis en dehors de l'Union Européenne (Maroc et Angleterre).

A cet égard, seules les données relatives à l'identification, aux coordonnées personnelles et professionnelles, ainsi qu'au contrat de dédommagement seront transférées.

Ces transferts de données sont encadrés par des conventions de flux transfrontalières établies conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission Européenne ou encore à des règles d'entreprise contraignantes (BCR).

8.7 Quels sont les droits des demandeurs sur leurs données et comment les exercer ?

Les demandeurs disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, à la limitation, à la portabilité, d'opposition pour des motifs légitimes, de définir des directives anticipées relatives au sort de leurs Données après leur décès ainsi que d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer leurs droits, les demandeurs peuvent envoyer leur demande avec la précision du(es) droit(s) concerné(s) par leur demande, du périmètre de sa demande (produit, compte Île-de-France Mobilités ou tous les traitements) accompagnée de ses coordonnées, de son numéro de client ainsi que des éléments permettant de justifier de son identité.

Les demandeurs peuvent envoyer la demande aux adresses suivantes à l'adresse postale :
Île-de-France Mobilités – 39bis 41 rue de Châteaudun – 75009 Paris,

- ou à l'adresse électronique : dpo@iledefrance-mobilités.fr

Si le Titulaire est un mineur de moins de 15 ans ou un majeur sous curatelle ou tutelle, son représentant légal pourra exercer tous les droits listés. Une justification de la représentation légale du mineur ou du majeur protégé sera demandée.

ARTICLE 9 – DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Tant le présent site que les modalités et conditions de son utilisation sont régis par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation.

En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle et dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction, l'Utilisateur peut avoir recours à la voie de la médiation pour régler son litige à l'amiable.

L'Utilisateur pourra également saisir les tribunaux territorialement compétents.

ARTICLE 10 – ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE REMBOURSEMENT

Le dépôt d'une demande de remboursement est soumis à l'acceptation et au respect des présentes Conditions Générales de Remboursement.

Île-de-France Mobilités se réserve le droit de modifier, à tout moment, l'Espace Dédommagement et les services associés ainsi que les présentes Conditions Générales de Remboursement, notamment pour s'adapter aux évolutions de l'espace par la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités, la suppression ou la modification de fonctionnalités existantes.

Les Conditions Générales de Remboursement seront présentées aux Utilisateurs lors de chaque parcours de remboursement. Ils pourront ainsi décider de les accepter et de déposer leur demande ou de ne pas les accepter et de ne pas finaliser le parcours.