

Conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU) du contrat Navigo Liberté + sur téléphone

Mai 2026

PRÉAMBULE

La souscription et l'utilisation d'un contrat Navigo Liberté + supposent la connaissance et valent acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation par le Titulaire et le Payeur, possesseur du téléphone sur lequel le contrat est chargé. Le Payeur et le Titulaire d'un contrat Navigo Liberté + sur téléphone doivent être les mêmes personnes.

Le contrat Navigo Liberté + sur téléphone, créé par Île-de-France Mobilités (Autorité Organisatrice des transports d'Île-de-France), est géré par la S.A.S Comutitres, ci-dessous dénommé Comutitres S.A.S ou « Agence Navigo », au nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités.

Dans le cadre de l'extension du service Navigo Liberté + sur téléphone utilisable dans toutes les zones d'Île-de-France, le contrat peut être chargé sur téléphone Android* ou iOS, son usage est rigoureusement personnel.

* liste des téléphones Android compatibles sur : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/telephone/quels-telephones-me-permettent-dacheter-et-de-valider>

1. DEFINITIONS

1.1. La dénomination « Titulaire » indique la personne physique utilisatrice du contrat Navigo Liberté + sur téléphone.

1.2. La dénomination « Payeur » indique la personne physique, identique au Titulaire, qui accepte contractuellement de payer les factures. Le Payeur doit être une personne physique majeure capable ou mineur à partir de 15 ans.

1.3. La dénomination « Transporteurs » désigne les sociétés ayant conclu un contrat avec Île-de-France Mobilités ou une autorité organisatrice de proximité ayant reçu délégation d'Île-de-France Mobilités pour l'exploitation des lignes de transport voyageurs.

1.4. « Mon Espace » Île-de-France Mobilités désigne le compte personnel du Titulaire créé sur l'application Île-de-France Mobilités ou sur le site internet [iledefrance-mobilites.fr](https://www.iledefrance-mobilites.fr) (gérés par Île-de-France Mobilités) rubrique « je gère ma carte Navigo » (rubrique gérée par Comutitres S.A.S). Se reporter aux Conditions Générales d'Utilisation du site.

1.5. Le « compte Île-de-France Mobilités » est obligatoire pour accéder aux nombreux services d'Île-de-France Mobilités dont la capacité d'acheter des produits et services.

1.6. La « facture mensuelle » comptabilise la somme des montants des trajets effectués sur le mois précédent ; Le « justificatif de mobilités » comptabilise la somme des montants des trajets effectués sur le mois précédent. A la différence de la facture, vous pouvez y retrouver le détail de chaque trajet (date et heure du déplacement, mode tarifaire du déplacement, date et heure de chaque trajet, type de trajet, zonage, trajet reconstitué ou

incomplet, prix total HT, prix TTC et TVA applicable).

1.7. La « cohabitation » de titres de transport ou contrats différents se définit comme la possibilité de charger ces titres ou contrats sur un même support. Plus d'information sur les règles de cohabitations sur le [site Île-de-France Mobilités](#).

1.8. Les trajets Bus-Tram-Câble et les trajets Métro-Train-RER réalisés avec un téléphone et le service Navigo Liberté + sont payés a posteriori, selon le prix défini par Île-de-France Mobilités ([cf page tarif Navigo Liberté+](#)).

4.2 PRESENTATION ET UTILISATION

2.1. Le contrat Navigo Liberté + sur téléphone est un contrat qui, après souscription, permet de voyager sur le réseau de transport Île-de-France Mobilités sans avoir préalablement payé de titre de transport. La somme due au titre des trajets effectués par le Titulaire sera déterminée par application des règles tarifaires définies à l'article 3, et sera prélevée mensuellement, le mois suivant les trajets effectués, sur le compte bancaire du Payeur.

2.2. Utilisable sur le réseau de transport public relevant de la compétence d'Île-de-France Mobilités, le contrat Navigo Liberté + sur téléphone permet de voyager sur :

- Les lignes du métro en Île-de-France, avec un tarif spécifique aéroport pour l'entrée/la sortie à la station L14 Orly. [Cf page tarif Navigo liberté +](#).
- Les lignes de RER/Train en Île-de-France, avec un tarif spécifique aéroport pour l'entrée/la sortie aux stations Aéroport Charles de Gaulle 1 et Aéroport Charles de Gaulle 2 TGV
- Les lignes de bus faisant l'objet d'une convention avec Île-de-France Mobilités et pour lesquelles la tarification francilienne est applicable ;
- Les lignes de tramways (T1 à T14) ;
- Les Tzen ;
- Le funiculaire de Montmartre ;
- Le Orlyval
- Le Câble C1

2.3. Utilisation dans le métro (lignes 1 à 14), le RER (A à E), train (Transiliens H, J, K, L, N, P, R, U), funiculaire de Montmartre.

Dans le métro (lignes 1 à 14), le RER (A à E), train (Transiliens H, J, K, L, N, P, R, U), et TER pour des trajets intégralement réalisés en Ile-de-France, le contrat Navigo Liberté + sur téléphone ouvre le droit à un trajet de 2 h (deux heures) à partir de la première validation d'entrée sur le réseau. Ces utilisations sont possibles sous réserve des règles de correspondances précisées à l'article 3.7.

2.4. Utilisation dans le bus, le tramway (T1 à T14), le câble ou le Tzen

Dans le bus, le tramway (T1 à T14), le câble et Tzen, le contrat Navigo Liberté + sur téléphone ouvre le droit à un trajet de 1h30 (une heure trente minutes) à partir de la première validation d'entrée sur le réseau, sans validation de sortie, sous réserve des règles précisées à l'article 3.9.

2.5. Utilisation en correspondance

Le contrat Navigo Liberté + sur téléphone ouvre le droit à un trajet de 1h30 (une heure et trente minutes) entre la première validation en entrée et la sortie du réseau, y compris validations de correspondance intermédiaires quel que soit le mode de transport utilisé, sauf dans le cas où un trajet réalisé comprend du RER ou train hors de Paris élargissant alors ce délai à 2h00 (deux heures).

Tableau récapitulatif des durées de déplacement autorisées (durée maximale pendant laquelle l'utilisateur peut voyager avec un seul déplacement facturé) :

Trajet bus/tram	1h30
Trajet métro/RER/train	2h00

4.3 TARIFICATION

3.1. La tarification est décidée par Île-de-France Mobilités.

Les informations sur la tarification sont disponibles :

- Sur le site <https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/liberte-plus>.
- Sur les affichages dans les lieux de transport
- Sur le site internet de calcul d'itinéraire [iledefrance-mobilites.fr](https://www.iledefrance-mobilites.fr)
- Sur [le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités](#)
- Sur les sites internet des Transporteurs

3.2. Le tarif en vigueur est un tarif tout public (Plein Tarif).

Aucun tarif réduit n'est applicable sur le Navigo Liberté + sur téléphone (La dénomination « Tarif Réduit » désigne les tarifs applicables pour les Titulaires correspondants aux critères des profils suivants : [Qui peut bénéficier de tarifs réduits ? | Île-de-France Mobilités](#)

3.3. Conformément au code des transports et aux règles applicables au service public, Île-de-France Mobilités peut réviser les tarifs, Ces révisions font l'objet d'une délibération du Conseil d'administration, publiée et accessible sur le site d'Île-de-France Mobilités.

Tarification des trajets

3.4 Chaque trajet réalisé par le Titulaire est facturé au prix correspondant au mode de transport emprunté et au trajet parcouru :

3.4.1 Lorsque le Titulaire valide en entrée dans le bus, le tramway, le câble ou le Tzen, son trajet est facturé au prix d'un Trajet bus/tram. L'aller-retour et l'interruption de trajet sur la même ligne de bus, tramway, Tzen ou Câble (même si réalisés dans un délai d'une heure trente minutes) entraîneront la facturation d'un nouveau trajet bus/tram.

3.4.2 Lorsque le Titulaire valide en entrée dans le métro, train, RER, ou un tram express, son trajet est facturé pour la valeur d'un tarif unique jusqu'à sa sortie de la zone de contrôle. L'aller-retour et l'interruption de trajet sur la même ligne (même si réalisés dans un délai de 2h) entraîneront la facturation d'un nouveau trajet.

Si le trajet démarre (ou se termine) à l'aéroport d'Orly, il est facturé à un tarif spécifique aéroport quelle que soit sa destination (ou son départ).

Si le trajet démarre (ou se termine) à l'aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle, il est facturé à un tarif dépendant de la gare de destination (ou de départ).

3.4.3 Lorsque le Titulaire valide en entrée dans le funiculaire de Montmartre, son trajet est facturé au prix d'un trajet Métro-Train-RER.

Tarification des correspondances

Une correspondance signifie le changement vers une autre ligne de transport, sans aller/retour sur la même ligne et sans interruption sur une même ligne.

3.5 Les correspondances réalisées entre bus, tramway (T1 à T14), Tzen et câble pendant 1h30 minutes (une heure et trente minutes) ne donnent pas lieu à facturation d'un nouveau trajet.

3.6 Les correspondances réalisées au sein du réseau ferré (métro, RER/train) ne donnent pas lieu à facturation d'un nouveau trajet dans les limites suivantes :

3.6.1 Pendant 2h (deux heures) pour le métro, Train et RER

3.6.2 sans effectuer de sortie de la zone de transport ou via les cheminements de [correspondance par la voie publique autorisés](#)

Si la durée du trajet excède la durée de validité du titre ou de correspondance autorisée, ou s'il s'agit d'une liaison non autorisée, un nouveau trajet sera facturé.

3.7 Les correspondances entre le réseau ferré (Métro, RER, Train) et de surface (Bus, Tramway, Tzen et câble) sont offertes (trajet surface non facturé) dans les conditions suivantes :

3.7.1 Lorsque le Titulaire réalise un trajet bus/tram avant un trajet RER, train ou métro, la validation en entrée dans le RER, train, ou métro doit intervenir dans les 1h30 (une heure et trente minutes) après la validation en entrée dans le bus/tram.

3.7.2 Lorsque le Titulaire réalise un trajet bus/tram après un trajet RER ou train, la validation en entrée dans le bus/tram doit intervenir dans les 30 minutes (trente minutes) après la validation en sortie du RER ou train.

3.7.3 Lorsque le Titulaire réalise un trajet bus/tram après un trajet métro, la validation en entrée dans le bus/tram doit intervenir dans les 1h30 (une heure et trente minutes) après la validation en entrée dans le métro.

Si la durée de correspondance excède la durée de correspondance autorisée, le trajet bus/tram sera facturé au tarif en vigueur.

3.8 Le montant des trajets effectués sur une journée est limité au prix du Navigo jour, les trajets aéroports étant exclus. (cf article 9.4).

Tableau récapitulatif des durées pendant lesquelles les correspondances sont autorisées : sous réserve des durées totales de déplacements autorisées qui s'appliquent au 2.5

Première validation →	Tramway/bus/câble	Métro/train/RER
Correspondance		

Tramway/bus/câble	1h30 entre la validation en entrée et la validation en correspondance	1h30 entre la validation en entrée et la validation en correspondance
Métro/train/RER	1h30 entre la validation en entrée et la validation en correspondance	2h00 entre la validation en entrée et la validation en correspondance

4. CONDITIONS ET SOUSCRIPTION

4.1 Les conditions à respecter pour pouvoir souscrire un contrat Navigo Liberté + sur téléphone sont les suivantes :

- Le Titulaire et le Payeur doivent être les mêmes personnes physiques.
- La personne physique doit être majeure et capable, ou mineur à partir de 15 ans.
- Le Titulaire utilise l'adresse mail identique à son compte Île-de-France Mobilités Connect et un numéro de téléphone portable français en 06 ou 07 ;
- Pour un Payeur dont le contrat Navigo Liberté + sur téléphone a déjà été résilié pour impayé non régularisé tels que définis à l'article 9 le Payeur doit régulariser sa dette et il pourra à nouveau être désigné comme Payeur d'un contrat Navigo Liberté + sur téléphone ;
- Pour un Titulaire dont le contrat Navigo Liberté + sur téléphone a déjà été résilié pour fraude établie (art 12.10) le Titulaire doit attendre un délai de carence de 3 ans à compter de la résiliation.

4.2 Le contrat Navigo Liberté + sur téléphone est souscrit pour une durée indéterminée et la création d'un compte Île-de-France Mobilités Connect pour le Titulaire est obligatoire pour pouvoir y souscrire.

La souscription au contrat Navigo Liberté + sur téléphone est possible uniquement sur l'application Île-de-France Mobilités.

Le Titulaire-Payeur doit renseigner le formulaire sur l'application Île-de-France Mobilités, notamment les coordonnées bancaires (IBAN limité à la zone SEPA) du compte prélevé pour le contrat Navigo Liberté + sur téléphone, signer électroniquement les documents relatifs à la souscription constituant le contrat, signer le mandat de prélèvement SEPA et accepter les CGVU du contrat Navigo Liberté + sur téléphone.

4.3 En application des articles L. 221-2 du Code de la consommation, les prestations relatives au contrat Navigo Liberté + sur téléphone ne peuvent faire l'objet du droit de rétractation.

4.4 Un exemplaire des CGVU est mis à disposition lors de la souscription sur l'application Île-de-France Mobilités pour lecture et approbation. Les CGVU sont accessibles à tout moment sur www.iledefrance-mobilites.fr.

5. DISTRIBUTION ET CHARGEMENT DU CONTRAT NAVIGO LIBERTE + SUR TELEPHONE

5.1 Le contrat est chargé exclusivement sur téléphone compatible, son usage est rigoureusement personnel.

5.2 Cohabitation du contrat Navigo Liberté + sur téléphone :

Si vous avez un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine en cours de validité, sur téléphone, votre souscription au Navigo Liberté + sur téléphone débutera le lendemain de la fin de validité de votre forfait mois ou semaine sur téléphone.

Il est possible de faire cohabiter le contrat Navigo Liberté + sur téléphone et des titres à l'unité au moment de la souscription (par exemple titre antipollution) sur le même téléphone. Les règles de validation le cas échéant sont décrites à l'article 6.4.

Les titres Fête de la musique et Antipollution sont prioritaires à la validation et peuvent cohabiter sur le même téléphone.

Après souscription la cohabitation du Navigo Liberté + sur téléphone avec des titres à l'unité n'est plus possible (cf art 6.4).

5.3 Installation depuis l'application Cartes d'Apple

L'utilisateur peut également passer par l'application Cartes pour charger des titres de transport d'Île-de-France dans un iPhone ou une Watch. Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'app Carte, se référer aux [conditions générales de ventes du téléphone les comme support](#).

6. VALIDATION

6.1 Le Titulaire doit obligatoirement et systématiquement valider son Navigo Liberté + avec son support téléphone sur les appareils de validation des Transporteurs avant chaque trajet lors de son entrée sur le réseau et/ou de sa montée dans le véhicule, mais aussi, lors des correspondances avec tous les autres modes de transport, et en sortie sur les lignes de contrôle RER/train sous peine de se trouver en infraction.

6.2 La validation vaut délivrance d'un titre de transport qui fera l'objet d'une facturation différée.

6.3 Il n'est pas possible de valider plusieurs fois son contrat Navigo Liberté + sur téléphone pour permettre le voyage de plusieurs personnes sur un même trajet.

6.4 Lorsque le téléphone contient à la fois un contrat Navigo Liberté + et des titres à l'unité (tickets t+, ticket Métro-Train-RER, ticket Bus-Tram), le Navigo Liberté + est prioritaire. Les titres unitaires ou en carnet ne seront donc validables qu'après résiliation du contrat Navigo Liberté + sur téléphone, ils ne sont pas remboursables.

6.5 Lorsque le téléphone contient à la fois un contrat Navigo Liberté + et des titres forfaitaires toutes zones, les titres forfaitaires sont prioritaires jusqu'à leur fin de validité.

6.6 En cas d'oubli de son téléphone sur lequel est chargé le contrat Navigo Liberté +, le Titulaire doit, pour voyager, acheter un titre de transport. Celui-ci n'est pas remboursé.

7. CONTRÔLE

7.1 En cas de contrôle, le Titulaire doit présenter le téléphone sur lequel est chargé le contrat Navigo Liberté + validé en entrée de son trajet, et le cas échéant en correspondance.

7.2 Le constat du non-respect des principes de validation systématique (article 7) et/ou des règles d'utilisation du contrat Navigo Liberté + sur téléphone (article 3) entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire et des frais de dossiers éventuellement associés conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs en Île-de-France.

7.3 A défaut de paiement auprès du transporteur dans les deux mois à compter de l'infraction, le contrevenant s'expose au paiement de l'amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public (art 529-5 du Code de procédure pénale).

8. PAIEMENT DU CONTRAT

8.1 Une facture est établie mensuellement pour la période correspondant au mois précédent. Elle comptabilise la somme des montants des trajets effectués par le Titulaire sur le mois calendaire précédent avec application d'éventuelles déductions ou remboursements. La facture est mise à disposition du Payeur sur son Espace Personnel.

8.2 Le contrat Navigo Liberté + sur téléphone est uniquement payable par prélèvement automatique. Le compte bancaire du Payeur est prélevé chaque mois de la somme due au titre des trajets effectués par le Titulaire.

8.3 Si le Titulaire bénéficie d'un remboursement le montant sera déduit sur la facture du mois suivant. Pour un montant important un virement immédiat pourra être effectué à titre exceptionnel.

8.4 Montants des trajets effectués sur une journée :

Le total des montants des trajets effectués sur une journée est plafonné au [prix du Navigo jour](#), sauf trajets aéroports (via RER et/ou métro),

8.5 Chaque prélèvement sera effectué entre le 13 et le 18 du mois pour la facture relative au mois précédent. Le Payeur sera informé au préalable, par e-mail et par notification du montant prélevé et de l'échéance du prélèvement. Dans le cas d'une facture à montant créditeur, un virement sera fait sur le compte bancaire du Payeur selon le même échéancier que les prélèvements.

9. INCIDENT DE PAIEMENT

9.1 En cas de rejet de paiement entraînant un solde débiteur sur le contrat Navigo Liberté + sur téléphone, l'Agence Navigo informe par e-mail, notification ou SMS le Titulaire – Payeur. A défaut de régularisation sous 5 jours après la notification de l'Agence Navigo du rejet du prélèvement par la banque, le contrat Navigo Liberté + est suspendu.

9.2 En cas de suspension, le Titulaire ne peut plus circuler avec ce contrat. A défaut de régularisation sous 30 jours après le rejet d'impayé du contrat défini à l'article 9.1, le contrat Navigo Liberté + sur téléphone est résilié. L'agence Navigo en avise le Titulaire – Payeur par e-mail, notifications et SMS.

9.3 La suspension et la résiliation ne dispensent pas du paiement de tous les trajets effectués antérieurement.

9.4 Un impayé peut être régularisé par carte bancaire depuis l'espace personnel sur l'application Île-de-France Mobilités : rubrique Mes Factures, puis régulariser l'impayé.

10. CONSULTATION DU SUIVI DE CONSOMMATION, DES FACTURES ET DES PRELEVEMENTS

10.1 Consultation du suivi de consommation :

Le suivi de consommation du mois permet au Titulaire de consulter les trajets qu'il a réalisés sur le mois en cours ainsi que leur montant, l'heure, le lieu, la mention d'une gare aéroport le cas échéant et le mode de transport. Il est consultable sur Mon Espace dans l'application ou sur le site internet iledefrance-mobilites.fr à partir du 1^{er} jour du mois. Les informations de suivi de consommation sont données à titre indicatif, et n'apparaissent qu'à l'issue de la remontée des données de validation ce qui peut nécessiter quelques jours.

Les éventuels frais de dossier ou de Service Après-Vente (SAV) **ne sont pas pris en compte** dans le suivi de consommation. Le décompte définitif des trajets et éventuels frais seront indiqués dans la facture qui sera disponible au plus tôt le 11 du mois suivant. Le Titulaire sera informé par email de la mise à disposition du justificatif de mobilité via téléchargement.

Il pourra le consulter et le télécharger sur les 3 derniers mois en fonction du consentement choisi sur la durée de conservation de ses données de déplacements (30 ou 90 jours)

10.2 Consultation des factures :

Les factures sont consultables et téléchargeables sur Mon Espace dans l'application ou sur le site internet iledefrance-mobilites.fr du Titulaire jusqu'à 24 mois. La facture correspondant aux trajets du mois précédent est disponible à partir du 11 du mois M. Le payeur sera informé par email de la mise à disposition de sa facture, et du montant du prélèvement.

Si le Titulaire n'effectue pas de trajets sur la période, aucune facture ni mail n'est établie.

11. SERVICE APRES-VENTE

SAV MODIFICATION DES DONNEES PERSONNELLES

11.1 Les données d'identités (civilité, nom, prénom et date de naissance) du titulaire du contrat Navigo Liberté + sur téléphone sont modifiables via une demande dans le formulaire de contact dans l'application Île-de-France Mobilités ou dans Mon Espace sur le site iledefrance-mobilites.fr, et la fourniture d'une pièce justificative (CNI, Passeport, décision de justice, ...).

11.2 Le Titulaire - Payeur peut modifier ses coordonnées postales, téléphoniques et adresse e-mail dans son Espace Personnel depuis la rubrique « contrat ».

L'adresse email de contact n'est modifiable qu'à partir de « Mon Espace » dans le compte Île-de-France Mobilités Connect.

SAV CHANGEMENT DE COORDONNEES BANCAIRES

11.3 Tout acte de SAV ayant une incidence sur les prélèvements automatiques (changement de coordonnées bancaires du Payeur) sera pris en compte pour le prochain prélèvement. Le Payeur désirant changer de compte à prélever peut effectuer la modification sur l'application Île-de-France Mobilités ou dans « Mon Espace » sur le site internet iledefrance-mobilites.fr. Si le changement intervient entre le 4 et le 6 du mois M, il sera pris en compte pour la facture du mois suivant. Le payeur s'assurera qu'il n'y a pas de rupture de paiement.

11.4 La révocation du Mandat de prélèvement SEPA s'effectue auprès de l'organisme bancaire du payeur.

SAV CONTRAT : SUSPENSION ET REPRISE

11.5 Reprise après suspension à l'initiative de l'Agence Navigo pour impayé

Pour reprendre un contrat Navigo Liberté + sur téléphone suspendu à l'initiative de l'Agence Navigo, l'impayé doit être régularisé. Les moyens de régularisation sont indiqués à l'article 9.4. Après régularisation depuis « Mon Espace » sur l'application ou le site internet Île-de-France Mobilités, le Titulaire se verra réactiver son contrat Navigo Liberté + sur téléphone.

SAV CONTRAT : RESILIATION

11.6 Résiliation à l'initiative du Titulaire-Payeur :

Le contrat Navigo Liberté + sur téléphone peut être résilié à tout moment par le titulaire, à condition de ne pas être en situation d'impayé :

- En se connectant sur l'application Île-de-France Mobilités depuis « Mon Espace » du Titulaire - Payeur.
- En se connectant sur le site Île-de-France Mobilités dans « Mon Espace » : [Île-de-France Mobilités Connect | Connexion](#)

La résiliation sera chargée dans le téléphone, et prendra effet immédiatement après la demande effectuée.

Les trajets réalisés jusqu'à la date de résiliation effective sont comptabilisés dans la facturation et prélevés le mois suivant.

11.7 Résiliation à l'initiative de l'Agence Navigo :

Le contrat est résilié de plein droit par l'Agence Navigo pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration
- En cas de fraude établie dans l'utilisation du contrat Navigo Liberté +, à savoir le non-respect des règles d'utilisation (énoncées à l'article 2) et de validation (énoncées à l'article 6)
- En cas d'impayés non régularisés dans les conditions énoncées à l'article 9
- En cas de révocation de Mandat de Prélèvement SEPA non accompagné de la désignation de la signature d'un nouveau mandat SEPA
- Décision de la suppression de Navigo Liberté + de l'offre tarifaire par Île-de-France Mobilités

L'Agence Navigo signifie la résiliation au moyen d'un e-mail adressé au Titulaire- Payeur.

SAV PERTE ET VOL

11.8 Déclaration de perte et vol du support

La déclaration de perte/vol peut s'effectuer depuis le site web, depuis l'application mobile Île-

de-France Mobilités (avec un autre téléphone) et son espace personnel ("Mes Supports") ou en contactant l'Agence Navigo par téléphone au 09 69 39 22 22 (appel non surtaxé).

Il n'y a pas de remboursement des trajets effectués avant la déclaration de perte ou vol. L'heure et la date de la déclaration sont pris en compte pour bloquer la facturation des trajets qui auraient été effectués a posteriori.

Pour continuer à voyager, le Titulaire doit acheter des titres de transport, ceux-ci ne seront pas remboursés.

11.9 Restauration du contrat sur un nouveau téléphone

Le titulaire peut restaurer son contrat Navigo Liberté + sur son nouveau téléphone depuis la rubrique Nous contacter > Mon téléphone > Je souhaite récupérer le contenu d'un ancien téléphone.

SAV CHANGEMENT DE TELEPHONE

En cas de changement de téléphone, l'application Île-de-France Mobilités permet de transférer le contrat Navigo Liberté + chargé dans un téléphone vers un autre téléphone en s'appuyant sur des mécanismes de sauvegarde et de restauration.

11.10 Sauvegarde du contrat

Le titulaire peut sauvegarder son contrat Navigo liberté + depuis la rubrique Nous contacter > Mon téléphone > Je souhaite sauvegarder mes titres.

L'opération de sauvegarde des titres enclenche la suppression des titres présents dans le Téléphone et ne sont donc plus utilisables.

La fonction de sauvegarde permet de sauvegarder tous les titres chargés dans le téléphone.

11.11 Restauration du contrat sur un nouveau téléphone

Le titulaire peut restaurer son contrat Navigo Liberté + sur son nouveau téléphone depuis la rubrique Nous contacter > Mon téléphone > Je souhaite récupérer le contenu d'un ancien support.

La restauration de titres est possible uniquement d'un téléphone Android compatible vers un autre téléphone Android compatible ou d'un téléphone IOS compatible vers un autre téléphone IOS compatible.

La fonction de restauration permet de restaurer tous les titres préalablement chargés dans l'ancien téléphone.

12. RÉCLAMATION-CONTESTATION

Le suivi de consommation est donné à titre indicatif, à partir des données disponibles à la date de consultation. Les trajets définitifs sont ceux repris dans le justificatif de mobilité à la fin du mois qui servent ensuite à la constitution de la facture.

12.1 Contestation de facture

Le Titulaire peut émettre une réclamation via le formulaire de contact de l'application Île-de-France Mobilités depuis son espace Navigo Liberté +. Les réclamations, en lien avec la facturation, devront être émises dans un délai de 30 ou 90 jours (délai de consentement de conservation choisi par le client) après réception de la facture contestée. Dans sa réclamation, le Titulaire doit fournir un maximum de détails sur le trajet contesté, tels que la date, l'heure, les lignes empruntées et une description complète du trajet.

Passé ce délai, les données de validation sont définitivement supprimées et aucune demande de remboursement, total ou partiel, ne pourra être acceptée.

13. DISPOSITIONS DIVERSES

13.1 Contact

L'Agence Navigo peut être contactée en envoyant un message à l'aide du formulaire de demande d'information accessible depuis l'Espace Personnel du Titulaire / Payeur sur l'application Île-de-France Mobilités, ainsi que par téléphone au : 09 69 39 22 22 (appel non surtaxé)

13.2 Suspension / Arrêt du service Navigo Liberté + sur téléphone

L'Agence Navigo se réserve le droit de mettre fin au contrat Navigo Liberté + sur téléphone du Titulaire dans le cadre d'une suppression ou évolution des prestations proposées à ses clients. Le cas échéant, l'Agence Navigo s'engage à rembourser le solde au Payeur. Aucune responsabilité découlant de cet arrêt ne pourra être recherchée en aucune manière.

14. INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de l'exécution de votre contrat Navigo Liberté + sur téléphone, des traitements sont opérés sur les Données à caractère personnel du Titulaire et du Payeur par différents responsables de traitement qui se préoccupent de la protection de leur vie privée et du respect de leur vie personnelle :

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

Gestion du contrat/service

- la délivrance et la gestion des forfaits Navigo Liberté +
- la prévention et gestion des impayés,
- la gestion du vol et de la perte de titres de transports,
- la gestion des impayés et la suspension des contrats associés
- la gestion de l'archivage
- la détection des incidents technologiques et des fraudes technologiques, la suspension des supports et contrats frauduleux

Statistiques

- la réalisation d'analyses statistiques

Communication / prospection

- les opérations de prospection commerciale et non commerciale
- la communication institutionnelle

Gestion des demandes

- la gestion du S.A.V et les ouvertures de compte en Agence

- La gestion des demandes d'exercice de droit RGPD dont la gestion du droit à l'oubli et la gestion des demandes des Tiers

Gestion du contrat / service

- la gestion des opérations et transactions réalisées sur le front de vente du transporteur ;
- la gestion de la validation et des données en découlant, notamment les opérations d'invalidation de titres frauduleux ; la lutte contre les infractions à la police des Transporteurs, le contrôle de titres, la verbalisation et le recouvrement des amendes ;

Gestion des demandes

- la gestion des réclamations clients liées à l'utilisation du réseau des Transporteurs.

Communication / prospection

- les opérations de prospection commerciale et non commerciale dans le respect de la réglementation en vigueur ;

Statistiques

- les analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport et les services offerts par le transporteur ;

Les Données personnelles relatives au Titulaire et au Payeur permettant de les identifier sont appelées « Données » ci-après. »

14.1 Les traitements pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement

14.1.1 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

Les données collectées, en plus, dans le cadre de la gestion de la facturation post-paiement :

- Les Données de validation

14.1.2 Pourquoi les Données sont-elles collectées ?

Les Données collectées font l'objet de traitements automatisés, pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement, et dont les finalités sont listées en préambule de l'article 15.

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

La collecte et le traitement de ces données sont possibles :

- sur la base de l'exécution du contrat et du consentement du Titulaire et du Payeur pour : la gestion du contrat / service, la gestion de la facturation post-paiement et la réalisation de statistiques ;
- sur la base de l'exercice d'une mission de service public d'Île-de-France Mobilités pour l'envoi de communications non commerciales dites institutionnelles ;

- sur la base de la mission d'intérêt général pour la détection des fraudes technologiques et la suspension des supports et contrats frauduleux
- sur le consentement du Titulaire et du Payeur pour l'envoi de communications commerciales et pour la conservation des données de déplacement.

14.1.4 Combien de temps Île-de-France Mobilités conserve ces Données ?

Île-de-France Mobilités conserve les Données du client spécifiques au contrat Navigo Liberté + sur téléphone pendant l'exécution du contrat ainsi que jusqu'à la fin des délais de prescriptions légaux applicables.

Sur la base du consentement, les données de validation sont gardées de 30 à 90 jours dans le cadre de la facturation détaillée.

Afin de vérifier l'éligibilité aux conditions d'accès au titre de transport, seuls les justificatifs d'identité transmis depuis l'espace personnel sur le site « iledefrance-mobilites.fr » sont conservés le temps de la création du compte et des services associés qui demandent ces justificatifs.

14.1.5 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 et partenaires contractuels, aux entreprises de transport en commun d'Île-de-France, aux financeurs institutionnels, à des instituts de sondages et de statistiques, à des sociétés réalisant des enquêtes relatives aux transports en Île-de-France.

Les Données venant des opérations réalisées sur les services en ligne des entités proposant des services numériques multimodaux sont destinées : à Île-de-France Mobilités, à Comutitres S.A.S, à ses prestataires de services et partenaires contractuels et au titulaire du service numérique multimodal concerné par l'opération.

14.1.6 Transfert des Données hors Union Européenne

Les données sont transférées hors Union Européenne dans le cadre de la gestion du service-après-vente au partenaire basé en Côte d'Ivoire et/ou Bénin.

Ces pays ne dispose pas d'une décision d'adéquation. Cependant, Ile-de-France Mobilités s'assure que le transfert des données à caractère personnel est effectué conformément à la Règlementation relative à la protection des données, notamment en mettant en place des mesures afin de s'assurer que les données bénéficient d'une protection équivalente, et plus particulièrement en mettant en place des dispositions contractuelles adaptées : les règles d'entreprise contraignantes dites « BCR ».

14.2 Les traitements pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement

14.2.1 Quelles Données sont collectées ?

Les Données collectées par les Transporteurs dans le cadre de leurs traitements sont les suivantes :

- les Données d'identification
- les Données d'ordre économique et financier
- les Données d'infraction
- les Données de validation

14.2.2 Pourquoi les Données sont-elles collectées ?

Les Données collectées font l'objet de traitements automatisés, pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement, et dont les finalités sont listées en préambule de l'article 15.

14.2.3 Pourquoi la collecte et le traitement de ces Données sont licites ?

Ces traitements sont mis en œuvre dans le cadre :

- de l'exécution du contrat, d'une obligation légale (gestion des réclamations clients, contrôle et verbalisation),
- du consentement du Titulaire et du Payeur (prospection commerciale) ou
- de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement (communication non commerciale, communication commerciale pour des biens et services similaires, études statistiques anonymisées).

14.2.4 Combien de temps les Transporteurs conservent ces Données ?

Les règles de conservation mises en œuvre par la RATP et la SNCF sont :

- Les données sont conservées pour une durée qui peut différer selon les finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les traces nominatives des déplacements (horodatage - lieu de validation - n° de carte) ne sont conservées que quelques heures, sauf lorsqu'elles sont nécessaires pour établir une facturation (contrat Navigo Liberté +). Au-delà, les données sont anonymisées à des fins statistiques. Seul est conservé le cumul journalier des validations effectuées en entrée et/ou en sortie de nos réseaux ferrés pour le mois en cours et le mois précédent (sans lieu de validation) pour le suivi qualité.

- Les données nécessaires au traitement des réclamations sont conservées pour une durée de trois ans à compter de la clôture du dossier.
- Les données liées aux opérations réalisées sur le front de vente sont conservées pendant une durée maximale de deux ans, à compter de l'opération.
- Les données collectées dans le cadre de la constatation d'infractions sont conservées pour une durée pouvant aller jusqu'à six ans à compter de la commission de l'infraction, en fonction du type d'infraction et des suites données.
- Les données collectées pour des finalités de prospection et de communication sont conservées pendant une durée de trois ans à compter du dernier contact de la personne concernée ou jusqu'au retrait de son consentement.

Les durées de rétention des données des traitements portés par les autres transporteurs peuvent être retrouvées sur le site internet de ces derniers.

14.2.5 Qui peut avoir accès à ces Données ?

Dans le cadre de ces traitements, les Données sont uniquement partagées avec leurs sous-traitants, Île-de-France Mobilités et Comutitres S.A.S afin de réaliser des analyses statistiques leur permettant d'améliorer l'offre de transport et les services proposés par les Transporteurs.

Pour des besoins d'identification des incidents et de fraudes technologiques, Île-de-France Mobilités est destinataire des Données de validation.

14.2.6 Transfert des Données hors Union Européenne

Les Transporteurs s'engagent à tout faire pour éviter des transferts hors Union Européenne et pays adéquat.

Dans l'hypothèse où de tels transferts seraient envisagés pour l'avenir, les transporteurs s'engagent à prendre des garanties auprès de leurs sous-traitants afin d'assurer un niveau suffisant de protection des Données transférées et à encadrer les transferts par les mécanismes prévus par la réglementation en vigueur.

14.3 Quels sont les droits du Titulaire et du Payeur sur leurs Données et comment les exercer ?

Le Titulaire et le Payeur disposent chacun 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, le Titulaire et le Payeur, 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.

Le Titulaire et le Payeur peuvent envoyer la demande aux adresses suivantes en fonction des traitements concernés :

- les traitements pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement :

- à l'adresse postale : Île-de-France Mobilités – 39bis 41 rue de Châteaudun – 75009 Paris,
- ou à l'adresse e-mail : dpo@iledefrance-mobilités.fr

- les traitements pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement : le Titulaire et le Payeur peuvent contacter directement les Transporteurs via leurs sites institutionnels,

- ou à l'adresse postale RATP : Délégué à la Protection des Données de la RATP – 54 Quai de la Rapée – LAC LT73 – 75599 Paris Cedex 12 ou à l'adresse e-mail : protection-donnees@ratp.fr.
- ou à l'adresse postale SNCF Voyageurs - DPO - Direction juridique et Conformité, Campus CAMPRA , 4 rue André Campra CS20012, 93212 SAINT-DENIS CEDEX ou via un formulaire dédié aux demandes d'exercice de droit en ligne : <https://url-c.fr/e/7hy9i>.
- ou à l'adresse postale OPTILE : DPO OPTILE – 32, rue de Caumartin – 75009 Paris.

15. MEDIATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont soumises au droit français. En cas de litige, et uniquement après demande via le formulaire de l'application Île-de-France Mobilités et dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois, le client peut avoir recours à la voie de la médiation pour régler son litige à l'amiable. Les parties au litige restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. La solution proposée par la médiation ne s'impose pas aux parties. Le client trouvera sur les sites Internet RATP, SNCF et Optile, auprès de leurs agents ou sur les supports de communication adéquats mis en œuvre par chacun d'eux, les coordonnées et l'adresse du site Internet du médiateur compétent dont relève chaque Transporteur, le client pouvant saisir le médiateur de son choix.

16. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Île-de-France Mobilités et les Transporteurs peuvent être amenés à faire évoluer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients par voie de publication au recueil des actes administratifs d'Île-de-France Mobilités, ainsi que sur le site internet iledefrance-mobilites.fr.

Les traductions des CGVU sont à titre indicatif. Seules les CGVU en français font foi devant les tribunaux.