

Conditions générales de vente et d'utilisation (GCVU) du forfait Navigo Jeunes Week-end

1er novembre 2022

Préambule

Ce document présente uniquement les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Jeunes Week-end sur support sans contact (les passes de la gamme Navigo et les applications mobiles proposant le Service Achat).

L'utilisation du forfait Navigo Jeunes Week-end est subordonné à l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par le Titulaire, des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ainsi que celles relatives au support sur lequel le forfait est chargé.

Le forfait Navigo Jeunes Week-end, créé par le Île-de-France Mobilité, est 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.

1. Définition

- 1.1 La dénomination « Titulaire » indique la personne utilisatrice du forfait Navigo Jeunes Week-end.
- 1.2 L'« Espace Personnel » désigne le compte personnel du Titulaire ou celui du Payeur créé sur le site iledefrance-mobilites.fr (géré par Île-de-France Mobilités), rubrique « je gère ma carte » (rubrique gérée par Comutitres S.A.S). Se reporter aux Conditions Générales d'Utilisation du site
- 1.3 Le compte « Île-de-France Mobilités Connect » désigne le compte personnel du Titulaire ou celui du Payeur créé sur les applications mobiles et le site internet proposant le service d'achat.
- 1.4 La dénomination « Transporteurs » désigne les sociétés ayant conclu un contrat ou une délégation de service public avec Île-de-France Mobilités pour l'exploitation des lignes de transport voyageurs.

2. PRESENTATION ET UTILISATION

2.1. Présentation

Le forfait Navigo Jeunes Week-end est un forfait journée réservé aux usagers de moins de 26 ans valable un jour le samedi, dimanche ou jour férié, permettant de se déplacer sur le réseau francilien dans les zones choisies.

2.2. Utilisation

Utilisable sur l'ensemble du réseau de la région Île-de-France, le forfait Navigo Jeunes Week-end permet de voyager sur les lignes régulières de transport en commun des Transporteurs, y compris Orlybus, Roissybus et les bus de nuit Noctilien ainsi que sur certaines dessertes locales et Transports à la demande, les trains TER ou Intercités (hors réservation obligatoire) en 2ème classe. Les parcours doivent être intégralement réalisés en Île-de-France.

Il n'est pas valable sur Orlyval, le TGV, ni sur les lignes qui n'appliquent pas la tarification francilienne.

2.3. Zonage

Il est possible d'acheter un forfait Navigo Jeunes Week-end valable sur les couples de zones 1-3, 1-5 ou 3-5. Les forfaits Navigo Jeunes Week-end ne bénéficient pas du « dézoning » week-end, jours fériés et vacances.

2.4. Validité

Le forfait Navigo Jeunes Week-end est valable uniquement un samedi, un dimanche ou un jour férié. Il est valable pour un jour, déterminé à l'achat par l'utilisateur, de 00h00 à 23h59. Pour Noctilien, le forfait Navigo Jeunes Week-end est valable jusqu'au lendemain 5h59 de son jour de validité. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

3. TARIFICATION

3.1. La tarification du forfait Navigo Jeunes Week-end est fixée par Île-de-France Mobilités. Elle est consultable :

- sur le site iledefrance-mobilites.fr, rubrique « Tarifs »
- sur les affichages dans les lieux de transports
- sur le site Internet de calcul d'itinéraire (iledefrance-mobilites.fr) avec indication du prix unitaire d'un trajet
- sur le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités
- sur les sites internet des Transporteurs

3.2. Le forfait Navigo Jeunes Week-end est vendu unitairement aux jeunes de moins de 26 ans. Le tarif est défini selon le zonage du forfait (tarif plein).

Les tarifs d'achat sont les mêmes pour un forfait Navigo Jeunes Week-end qu'il soit acheté en ajout d'un forfait déjà présent sur le support sans contact ou isolément.

3.3. Au maximum deux forfaits Navigo Jeunes Week-end sont délivrés lors d'un même acte d'achat.

4. ACHAT ET CHARGEMENT

4.1. Période de vente

Le forfait Navigo Jeunes Week-end est en vente 6 jours avant sa date de validité et jusqu'au jour même (jusqu'à 23h59).

4.2. Le prix du forfait est payable au comptant au moment de l'achat.

4.3. Le forfait Navigo Jeunes Week-end peut être chargé sur un passe Navigo, Navigo Découverte, Navigo Annuel, Navigo Easy, Navigo imagine R :

- dans les guichets et sur les automates de vente des Transporteurs
- chez les commerçants agréés des Transporteurs
- depuis les applications mobiles proposant le Service Achat

Le forfait Navigo Jeunes Week-end peut également être chargé sur téléphone depuis les applications mobiles proposant le Service Achat.

Voir les [Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme support de titre](#).

4.4. Cohabitation

La « cohabitation » de titres de transport ou contrats différents se définit comme la possibilité de charger ces titres ou contrats sur un même passe. Les règles de cohabitation des titres et contrats sont disponibles sur le site iledefrance-mobilites.fr.

5. VALIDATION

5.1. Le Titulaire d'un forfait Navigo Jeunes Week-end doit obligatoirement et systématiquement valider le support contenant son forfait 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, le cas échéant, lors des correspondances et en sortie, sous peine de se trouver en infraction.

5.2. La validation du forfait Navigo Jeunes Week-end permet le voyage d'une seule personne.

5.3. Il est impossible de valider plusieurs forfaits Navigo Jeunes Week-end d'un même support sans contact pour permettre le voyage de plusieurs personnes sur un même trajet.

5.4. En cas d'oubli de son support sans contact, le Titulaire doit, pour voyager, acheter un titre de transport. Celui-ci n'est pas remboursé.

6. CONTROLE

6.1. En cas de contrôle, le Titulaire doit présenter le support sans contact sur lequel est chargé le forfait Navigo Jeunes Week-end validé en entrée, ainsi qu'un justificatif d'identité mentionnant la date de naissance du Titulaire.

6.2. Le constat du non-respect des principes de validation systématique (article 5) et/ou des règles d'utilisation du forfait Navigo Jeunes Week-end (article 2) 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.

6.3. 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).

7. SERVICE APRES-VENTE

7.1. Modification de zones du forfait

La modification des zones d'un forfait Navigo Jeunes Week-end est possible jusqu'à la fin de la validité du forfait, sur demande, à condition que le tarif du forfait choisi soit supérieur ou égale à celui du forfait d'origine. Le client paie la différence de prix entre les deux forfaits.

La modification est réalisable dans tous les guichets des Transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF ou sur les appareils automatiques de vente.

La modification de forfait pour un forfait Navigo Jeunes Week-end moins cher que celui chargé sur le passe n'est pas autorisée et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement (cf. article 7.3).

La modification des zones d'un forfait Navigo Jeunes week-end chargé sur téléphone n'est pas possible et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement avant le début de sa validité (cf. article 7.3).

7.2. Modification de la date de validité

La modification de la date de validité d'un forfait Navigo Jeunes Week-end est possible sans frais jusqu'à la veille du jour de validité du forfait.

La modification est réalisable dans tous les guichets des Transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF ou sur les appareils automatiques de vente. Remboursement des forfaits non utilisés.

La modification de la date de validité d'un forfait Navigo Jeunes Week-end chargé sur téléphone n'est pas possible et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement avant le début de sa validité (cf. article 7.3).

7.3. Remboursement des forfaits non utilisés

Un forfait Navigo Jeunes Week-end peut être complètement remboursé uniquement si l'annulation est effectuée jusqu'à la veille du jour de validité du forfait.

L'annulation du forfait est réalisable dans tous les guichets des Transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF. Un justificatif d'annulation est remis au titulaire.

La demande de remboursement accompagnée du justificatif d'annulation doit être envoyée par le Titulaire du forfait au transporteur qui a réalisé l'annulation :

- Soit à RATP – Service clientèle – TSA 81250 - 75564 Paris Cedex 12
- Soit à SNCF – via le formulaire : <https://www.transilien.com/fr/nous-contacter>

Le remboursement est réalisé par lettre chèque ou par virement sous 2 mois.

Pour un forfait Navigo Jeunes week-end chargé sur téléphone, l'annulation du forfait est réalisable uniquement depuis les applications mobiles proposant le Service Achat avant le début de validité du forfait. Le remboursement est réalisé sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

7.4. Perte/vol

En cas de perte/vol du support sans contact, aucune solution de remplacement ou de dépannage ne sera proposée.

7.5. Dysfonctionnement du support sans contact

En cas de dysfonctionnement du support, s'il est lisible, le remplacement du forfait est possible sans frais. Il est chargé sur un autre passe parmi ceux précisés à l'article 4.3. Si la lecture du support n'est pas possible, le remplacement du forfait est possible, sans frais, sur présentation d'un justificatif d'achat ou de modification portant le numéro du support défectueux. Le forfait est alors rechargé sur un autre passe parmi ceux précisés à l'article 4.3.

Cette opération est réalisable dans tous les guichets des Transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF.

Dans tous les autres cas, aucune solution de remboursement ne pourra être proposée.

7.6. Dysfonctionnement d'un titre chargé sur téléphone

En cas de dysfonctionnement lors de la validation d'un titre de transport chargé sur téléphone, l'annulation de la vente est possible si strictement aucune validation n'a pu être effectuée avec ce téléphone et sa carte SIM au préalable. La demande d'annulation du forfait Navigo Jeunes Week-end est réalisable uniquement depuis l'application mobile proposant le Service Achat. Le remboursement sera alors effectué sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

8. CONDITIONS D'UTILISATION DU SUPPORT

Le Titulaire s'engage à respecter les précautions d'utilisation du support qu'il utilise pour en permettre le bon fonctionnement. Ces règles sont énoncées dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de chaque support, et disponibles sur iledefrance-mobilites.fr.

9. INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution des contrats Navigo Jeunes Weekend, 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 :

- la souscription et la gestion du contrat ;
- la communication institutionnelle et la communication commerciale et non commerciale ;
- la réalisation d'analyses statistiques.

Par ailleurs, un traitement ayant pour finalité la prévention et la gestion des impayés, le vol et la perte des titres de transports ainsi que la lutte contre la fraude, peut aboutir à un rejet de la transaction ou à une résiliation du forfait.

Les Transporteurs traitent les Données à caractère personnel dans le cadre de :

- 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 ;
- les opérations de prospection commerciale et non commerciale dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- les analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport et les services offerts par le Transporteur ;
- la gestion des réclamations clients liées à l'utilisation du réseau des Transporteurs.
- Les Données personnelles relatives au Titulaire et au Payeur permettant de les identifier sont appelées « Données » ci-après.

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

9.1.1 Quelles Données sont collectées ?

Les Données collectées par Île-de-France Mobilités dans le cadre de l'exécution du contrat sont les suivantes :

- les Données d'identification ;
- les Données relatives à la vie personnelle ;
- les Données d'ordre économique et financier ;
- les Données de santé ;
- les Données relatives à des infractions.

9.1.2 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 9.

9.1.3 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 et la réalisation de statistiques ;
- sur l'exercice d'une mission de service public d'Île-de-France Mobilités pour l'envoi de communications non commerciales dites institutionnelles ;
- sur le consentement du Titulaire et du Payeur pour l'envoi de communications commerciales.

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

Île-de-France Mobilités conserve les Données du client spécifiques des forfaits Navigo Jeunes Weekend pendant l'exécution du contrat ainsi que jusqu'à la fin des délais de prescriptions applicables.

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 Île-de-France Mobilités sont conservés le temps de la création du compte et des services associés qui demandent ces justificatifs.

9.1.5 Qui peut avoir accès à ces Données ?

9.1.5.1 Dans le cadre des Traitements ci-avant définis

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 sa filiale, à ses prestataires de services et partenaires contractuels et au Titulaire du Service Numérique de Multimodale concerné par l'opération.

9.1.5.2 Dans le cadre des échanges entre Île-de-France Mobilités et ses Partenaires

Des Partenaires d'Île-de-France Mobilités offrent des services à certains de leurs Utilisateurs abonnés aux transports en commun. Pour vérifier la validité de l'abonnement, le Partenaire interroge Île-de-France Mobilités. A l'occasion de ces interrogations, le Partenaire transmet le numéro de passe Navigo Annuel (ou le numéro de client) et la date de naissance de l'Utilisateur à Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités envoie un code de retour au Partenaire, sans aucune Donnée à caractère personnel.

Le Partenaire d'Île-de-France Mobilités s'engage à demander le consentement de l'Utilisateur pour la transmission de ces Données à Île-de-France Mobilités. L'ensemble des traitements permettant la mise en œuvre du service proposé par le Partenaire est sous la responsabilité de traitement du Partenaire.

Le Partenaire s'engage à utiliser le numéro de passe Navigo Annuel (ou le numéro de client) et la date de naissance de l'utilisateur uniquement pour les traitements pour lesquels ces informations sont obligatoires, et uniquement dans le cadre des objectifs définis conjointement avec Île-de-France Mobilités.

9.1.6 Transfert des Données hors Union européenne

Des Données concernant le Payeur et le Titulaire, ou son représentant légal sont communiquées à des fins de gestion à des sous-traitants d'Île-de-France Mobilités établis en dehors de l'Union européenne (Madagascar et/ ou Côte d'Ivoire).

A cet égard, seules les Données relatives à l'identification, aux coordonnées personnelles et professionnelles, et au contrat d'abonnement 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).

9.2 Les traitements pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement

9.2.1 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.

9.2.2 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 14.

9.2.3 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).

9.2.4 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 passe) ne sont conservées que quelques heures. 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 des réseaux ferrés pour le mois en cours et le mois précédent (sans lieu de validation) pour le suivi qualité des passes Navigo.
- 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 retrouvés sur le site Internet de ces derniers.

9.2.5 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. Seules les Données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques sont communiquées.

Pour des besoins d'analyses statistiques du trafic, Île-de-France Mobilités est destinataire des Données de validation préalablement anonymisées.

9.2.6 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.

9.3 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, de limitation, de 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-mobilites.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 : DPO - Direction Performance – Direction juridique et Conformité - Campus WILSON – 9 rue Jean Philippe Rameau CS20012 – 93212 Saint Denis ou via un formulaire dédié aux demandes d'exercice de droit en ligne : <https://snCF-portail.my.onetrust.com/webform/8cf4ca11-20b3-4a48-94e4-24d6e95ff839/f1a5d06d-c8aa-40b3-9831-c16baacd6a10> ;
 - ou à l'adresse postale OPTILE : DPO OPTILE – 32, rue de Caumartin – 75009 Paris.

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.

10. MÉDIATION

En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle concerné 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.

11. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Le Syndicat des Transports d'Île-de-France et les Transporteurs se réservent le droit de 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 du Syndicat des Transports d'Île-de-France, ainsi que par voie d'affichage sur les sites internet navigo.fr, optile.com, ratp.fr, transilien.com.