

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU TICKET D'ACCES A BORD (BUS ET FUNICULAIRE)

Juillet 2026

Préambule

Ce document présente les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des tickets d'accès à bord.

L'utilisation du ticket d'accès à bord est subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par l'utilisateur, des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

L'achat d'un ticket d'accès à bord par un moyen de paiement sans contact est progressivement mis en place à bord des bus sur le périmètre Paris Petite Couronne, depuis novembre 2025. Ce service est étendu, à titre expérimental, à l'entrée du funiculaire de Montmartre à compter de juillet 2026.

1. Définition

La dénomination « Utilisateur » indique la personne utilisatrice du ticket d'accès à bord.

La dénomination « Transporteurs » désigne les sociétés ayant conclu un contrat ou une délégation de service public 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.

La dénomination « Ticket d'accès à bord ou TAB » désigne le ticket d'accès à bord acheté à bord du bus, sous forme d'une facturette ou porté par le support de paiement ayant servi à l'achat ; ou à l'entrée du funiculaire de Montmartre sur le support carte bancaire.

La dénomination « Moyen de paiement sans contact » désigne tout support de paiement sans contact, aussi bien les cartes de paiement sans contact que leurs émulations sur smartphone et objets connectés NFC, dans des applications dédiées (par exemple, application d'une banque proposant le service Paylib) ou dans des « wallets » génériques (par exemple, Apple Pay ou Google Pay).

La dénomination « Opération de paiement » désigne la présentation du montant à facturer au Voyageur auprès de son établissement bancaire à l'issue de la facturation du service en fin de journée.

La dénomination « Terminal de paiement » désigne l'équipement situé à l'avant du bus ou à l'entrée du funiculaire de Montmartre, permettant aux voyageurs d'acheter un ticket d'accès à bord en présentant un moyen de paiement sans contact.

2. Présentation et utilisation

- 2.1. Le Ticket d'accès à Bord est utilisable sur le réseau de transport public relevant de la compétence d'Île-de-France Mobilités, dans les conditions décrites ci-après,
- 2.2. Le Ticket d'accès à Bord permet de voyager sur les lignes de bus, et sur le funiculaire de Montmartre faisant l'objet d'une convention avec Île-de-France Mobilités et pour lesquelles la tarification francilienne s'applique,
- 2.3. Le Ticket d'accès à Bord permet de réaliser un trajet immédiat en bus, ou dans le funiculaire de Montmartre sans possibilité de correspondance ou d'aller-retour.

3. Tarification

- 3.1. La tarification du Ticket d'accès à Bord est fixée par Île-de-France Mobilités. Elle est consultable :
 - sur le site internet iledefrance-mobilites.fr
 - [Sur le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités](#)
 - [Sur les affichages à l'intérieur du bus et aux arrêts de bus](#)
 - [Sur les affichages à l'entrée du Funiculaire](#)

4. Achat et Validation

Le cas d'un Ticket d'accès à bord sous forme de facturette (sur les territoires de la grande couronne c'est-à-dire le 77, 78, 91, 95) :

- 4.1. Le ticket d'accès à bord est acheté en espèce auprès du conducteur du bus qui émet une facturette mentionnant la ligne, le jour et l'heure d'émission.

Le cas d'un Ticket d'accès à bord par un moyen de paiement sans contact :

- 4.2. L'achat du Ticket d'accès à bord s'effectue en présentant le Moyen de paiement sans contact au Terminal de paiement à l'intérieur du bus ou à l'entrée du funiculaire de Montmartre. Le Terminal de paiement confirme l'acceptation du moyen de paiement sans contact par un message visuel et un signal sonore explicite indiquant à l'utilisateur que son moyen de transport est accepté.

Cette confirmation d'achat vaut titre de transport validé :

- dans le bus pour une durée de 1h30 maximum sans correspondance ni aller-retour sur la ligne.
- dans le funiculaire, pour un unique trajet sans correspondance ni aller-retour.

L'Utilisateur reste responsable de l'approvisionnement du compte bancaire associé au moyen de paiement sans contact. En cas de crédit insuffisant, le moyen de paiement sans contact sera refusé.

4.3. Pour accéder au justificatif d'achat en cas de paiement par un moyen de paiement sans contact, l'utilisateur pourra scanner un code-barres 2D disponible à bord des bus et à l'entrée du funiculaire. Ce code le redirigera vers le portail Ile-de-France Mobilités, où il devra renseigner le numéro de la ligne empruntée. Il pourra alors accéder au lien permettant de télécharger son justificatif d'achat après avoir renseigné ses informations cartes sur le Portail voyageurs <https://www.iledefrance-mobilites.fr/demarches-en-ligne/justificatifs-achats-cb>

4.4. Dans un délai de 24h après l'achat.

4.5. Un même moyen de paiement sans contact permet l'achat de plusieurs tickets en cas de voyage en groupe dans la limite de 4 voyageurs par carte. Dans ce cas, il est nécessaire de valider le moyen de paiement sans contact pour chaque voyageur.

5. Moyens de paiement sans-contact éligibles au service « Ticket d'accès à bord par paiement par carte bancaire sans contact »

Les seuls Moyens de paiement sans contact éligibles avec le service sont ceux portant l'une des marques suivantes : CB®, Visa®, Mastercard®.

Les autres Moyens de paiement sans contact ne sont pas éligibles au service.

Pour ces Moyens de paiement sans contact, il est nécessaire que l'option « sans contact » soit activée. A défaut, il est recommandé à l'Utilisateur de se rapprocher de son établissement bancaire à cet effet. Pour permettre de s'acquitter de son titre de transport et se déplacer sur les réseaux de transport, le Moyen de paiement sans contact doit être valide et non bloqué.

Un Moyen de paiement sans contact non valide est un support non éligible, expiré, déclaré volé ou mis en opposition, non compatible avec le paiement sans contact.

Un Moyen de paiement sans contact bloqué correspond à un support auquel l'accès n'est pas autorisé car le paiement d'un trajet précédent est en attente. Dans ce cas un processus de recouvrement ou de régularisation sont prévus. Cela peut par exemple être dû à une insuffisance de fonds sur le compte bancaire de l'Utilisateur au moment de la transaction bancaire.

Recouvrement de dette et régularisation de la situation

En cas d'échec de l'opération de paiement sans contact à la suite de l'utilisation du service, le Moyen de paiement sans contact de l'Utilisateur est bloqué tant que cette opération ne peut aboutir. L'Utilisateur est en dette vis-à-vis du service. Afin de permettre à l'Utilisateur de réutiliser au plus vite le réseau de transport un recouvrement de dette automatique est mis en place. Durant ce processus de recouvrement de dette le Moyen de paiement sans contact de l'Utilisateur est bloqué.

Recouvrement automatique : le système va tenter de représenter automatiquement l'opération de paiement pendant plusieurs jours après le trajet. Si l'Utilisateur est solvable, son compte bancaire sera débité.

Recouvrement à la prochaine validation : lors de la validation sur un valideur, l'Utilisateur se voit l'accès aux réseaux de transport refusé. Dans le même temps, cette validation déclenche une nouvelle demande d'opération de Paiement sans contact auprès de l'établissement bancaire de l'Utilisateur pour régler la dette correspondante au précédent voyage. Si l'opération est acceptée, sa situation est régularisée.

Le nouveau voyage étant refusé, l'Utilisateur doit alors s'acquitter de l'achat d'un titre de transport via un autre canal de vente présent sur le réseau.

6. Contrôle

6.1. En cas de contrôle, l'Utilisateur présente

- Soit la facturette justifiant de l'achat du Ticket d'accès à bord, pour un contrôle à vue
- Soit le Moyen de paiement sans-contact utilisé pour voyager à bord du bus ou à bord du Funiculaire. Le portable de contrôle permet ainsi de confirmer que la validation du titre de transport a bien eu lieu.

6.2. En cas d'utilisation du dispositif d'achat par un moyen de paiement sans contact, s'il présente un crédit insuffisant ou si l'opération n'est pas permise par la banque du Titulaire, la validation n'est pas prise en compte et l'Utilisateur est considéré comme voyageant sans titre de transport.

6.3. Le constat du non-respect des principes de validation et/ou des règles d'utilisation du Ticket à bord (article 1) 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. Service après-vente

7.1. Une fois acheté, le Ticket d'accès à Bord n'est ni échangé, ni remboursé, ni annulable.

7.2. En cas de dysfonctionnement du support du moyen de paiement sans contact, aucun remplacement du/des titres ne sera proposé.

8. Informations relatives aux données à caractère personnel

La vente d'un Ticket à Bord sur facturette pour achat direct dans un bus ne collecte pas de données à caractère personnel.

La vente d'un Ticket à Bord sur carte bancaire ou moyen de paiement sans contact pour un achat direct dans un bus ou à l'entrée du Funiculaire ne collecte pas de données à caractère personnel à destination d'Ile-de-France Mobilités en tant que responsable de traitement.

Les Transporteurs, qui collectent des données spécifiques nécessaires à la transaction, à la création d'un justificatif, et pour réaliser des contrôles de titres de transport sont responsables de traitement.

Pourquoi les données sont-elles collectées par le Transporteur ?

Le transporteur traite les Données à caractère personnel dans le cadre de :

- La gestion de la demande d'autorisation bancaire,

- La réalisation du paiement par un moyen de paiement sans contact
- La génération des mouvements bancaires
- La fourniture d'informations relatives aux paiements et trajets aux usagers
- Le contrôle d'un moyen de paiement

Quelles données sont collectées ?

Les données à caractère personnel traitées par le Transporteur sont les suivantes :

- Le numéro de carte bancaire, la date d'expiration et le code de sécurité (cryptogramme visuel)
- Les données de validation (horodatage + lieu et numéro de ligne)
- Les frais de paiements

Les données traitées par le Transporteur proviennent de la connexion à un portail utilisateur et de l'utilisation d'un moyen de paiement sans contact sur les valideurs de l'autorité ou du Transporteur.

Qui peut avoir accès à ces données ?

Les destinataires de ces données à caractère personnel sont :

- L'hébergeur et fournisseur de la solution de paiement
- Le transporteur ou service receveur, chargé de l'exploitation des données de paiement et de validation

Transfert des données hors Union Européenne

Aucun transfert de données à caractère personnel n'est effectué en dehors de l'Union européenne.

Tous les échanges de données sont chiffrés.

Combien de temps le Transporteur conserve ces données ?

Conformément à la réglementation bancaire les données de paiement sont conservées pendant 13 mois. Les données personnelles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités décrites. Passé ce délai, les données seront anonymisées et conservées à des fins exclusivement statistiques et ne donneront lieu à aucune exploitation de quelque nature que ce soit.

Aucune information bancaire n'est stockée par le système.

Normes de sécurité :

La solution « Paiement sans contact » répond aux normes de sécurité requises pour toute transaction de paiement sans contact PCI-DSS.

L'autorité ou l'opérateur de transport prend toutes les précautions nécessaires quant à la nature des données traitées pour préserver leur sécurité et empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou accessibles par des tiers non autorisés.

Quels sont les droits des utilisateurs sur leurs Données et comment les exercer ?

Conformément à la réglementation en vigueur, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation ainsi qu'un droit à la portabilité sur ses données personnelles. Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Si l'Utilisateur souhaite exercer ces droits, concernant les données collectées, il peut contacter directement les Transporteurs via leurs sites institutionnels :

- Pour le bus : il suffit de faire une demande en joignant la copie d'un justificatif d'identité à l'adresse postale au DPO de la RATP CAP : Marine Sauvaget, 54 quai de la Râpée 75012 Paris, marine.sauvaget@ratpcap.com
- Pour le funiculaire :
 - écrire 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 ;

9. Médiation

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont soumises au droit français.

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 du Transporteur, auprès de leurs agents ou sur les supports de communication adéquats les coordonnées et l'adresse du site Internet du médiateur compétent dont relève le Transporteur, le client pouvant saisir le médiateur de son choix.

10. Evolution des conditions générales de vente et d'utilisation

Île-de-France Mobilités et le Transporteur 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 d'Île-de-France Mobilités, ainsi que par voie d'affichage sur les sites internet iledefrance-mobilites.fr, et ratp.fr.

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