

Conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU) « Service de sortie par validation par carte bancaire »

Mise à jour 2 juillet 2026

Préambule

Ce document présente les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de « Service de sortie par validation par carte bancaire »

L'utilisation de ce service de sortie est subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par l'utilisateur, des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

Ce Service de sortie par validation par carte bancaire, créé par Île-de-France Mobilités, est géré par le Transporteur Kéolis au nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités.

1. Définition

La dénomination « Utilisateur » indique la personne utilisatrice du Service de sortie par validation par carte bancaire.

La dénomination « Transporteur » désigne la société ayant conclu un contrat avec Île-de-France Mobilités pour l'exploitation des lignes de transport voyageurs.

La dénomination « support » désigne tout moyen de paiement sans contact (carte physique, smartphone ou objet connecté) équipé de la technologie NFC et permettant la réalisation d'un paiement en approchant le support d'un terminal compatible, sans insertion ni saisie du code.

Dans le cadre du présent service, le support bancaire est utilisé exclusivement comme support de validation pour le service de sortie à la station d'Orly. Il constitue à la fois un moyen de paiement et un support de validation.

Sont acceptés les supports portant l'une des marques suivantes : CB®, Visa®, Mastercard®.

2. Utilisation

2.1. Le Service de sortie par validation par carte bancaire permet uniquement de sortir de la station aéroportuaire dans laquelle le service est installé lorsque l'utilisateur n'a pas de titre de transport permettant l'ouverture des portiques.

C'est un des moyens pour les usagers de sortir de l'emprise transport de la gare ou de la station. Il est destiné aux usagers qui sont rentrés avec un titre qui n'est pas accepté en sortie.

2.2. Le Service de sortie par validation par carte bancaire n'est pas un titre de transport permettant de voyager sur le réseau Ile-de-France Mobilités. La validation du support bancaire en sortie ne vaut pas validation de transport et ne peut être utilisée comme preuve d'un déplacement.

2.3. Le Service de sortie par validation par carte bancaire n'autorise pas les correspondances sur d'autres lignes.

2.4. Les allers-retours sur la même ligne et les interruptions de trajet pour reprendre un autre métro de la même ligne ne sont pas autorisés avec ce service de sortie.

3. Tarification

3.1. La tarification du Service de sortie par validation par carte bancaire est fixée par Île-de-France Mobilités. Elle est consultable :

- sur le site iledefrance-mobilites.fr
- sur les affichages dans les lieux de transports
- sur le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités

3.2. Le Service de sortie par validation par carte bancaire est disponible à l'unité, à un tarif unique (tarif plein) applicable quel que soit le titre utilisé en entrée.

3.3. Il est possible de voyager à plusieurs avec un même support bancaire (jusqu'à 5 personnes). Dans ce cas, il est nécessaire de valider autant de fois que le nombre de voyageurs lors d'un même passage.

4. Achat et chargement

4.1. Le prix du Service de sortie par validation par carte bancaire est payable au comptant au moment de l'achat. Le paiement correspondant est débité de manière automatique auprès de l'établissement bancaire de rattachement de la carte bancaire de l'utilisateur dans le cadre d'un paiement a posteriori effectué dans un délai indicatif de J+1 ou J+2 (selon la banque du voyageur).

4.2. **Le Service de sortie par validation par carte bancaire est disponible :**

- Dans la station de métro d'Orly

4.3. Achat par carte bancaire sans contact

4.3.1. L'achat du Service de sortie par validation par carte bancaire s'obtient par présentation du support bancaire (carte bancaire physique, smartphone ou objet connecté NFC) au terminal de paiement posé sur le portique de sortie, identifiable avec le logo de l'acceptation sans contact ainsi que des marques de paiement acceptées.

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 pour la mettre en place. Il est à noter que certaines cartes bancaires ont un plafond quotidien en nombre d'opérations réalisables sans contact.

Si l'écran du valideur affiche une coche sur fond vert, le passage est validé.

4.3.2. Le justificatif d'achat est disponible sur le site <https://www.iledefrance-mobilites.fr/demarches-en-ligne/justificatifs-achats-cb>. Il est nécessaire de se créer un compte en renseignant a minima une adresse électronique. La saisie du numéro de carte ayant servi au(x) valideur(s) en sortie est demandée pour accéder à l'historique et aux justificatifs de paiement correspondants. La saisie du numéro de carte ayant servi au(x) valideur(s) en sortie est demandée pour accéder à l'historique et aux justificatifs de paiement correspondants.

4.3.3. Création d'un compte usager par le Voyageur

L'Utilisateur qui souhaite consulter ses règlements, récupérer un justificatif de paiement ou d'utilisation du service, gérer le ou les supports carte bancaire associé(s) à son compte, gérer son compte (création, récupération ou changement de mot de passe, consultation et mise à jour de ses données) doit créer un compte usager.

5. Validation

5.1. L'Utilisation du Service de sortie par validation par carte bancaire ne contient pas de titre de transport, la validation se fait par présentation du support bancaire devant la cible pour paiement sur le matériel de validation identifiable avec le logo acceptation sans contact ainsi que des marques de carte de paiement acceptées, avant chaque passage au portique de sortie de la station d'Orly.

5.2. En cas de passage à plusieurs avec un unique support bancaire, il est nécessaire de valider le support bancaire pour chaque voyageur, dans la limite de 5 personnes (1 passage de support bancaire devant la cible de l'appareil est nécessaire pour chaque voyageur supplémentaire).

5.3. En cas d'oubli de son support sans contact, l'utilisateur doit, pour pouvoir sortir sans être en infraction, acheter un titre de transport via les automates ou via l'application Île-de-France Mobilités.

6. Service après-vente

6.1. Le Service de sortie par validation par carte bancaire n'est pas modifiable, ni remboursable.

6.2. En cas de dysfonctionnement du support bancaire sans contact ou dysfonctionnement lors du paiement sans contact, l'utilisateur doit acheter un titre de transport accepté sur les portiques de sortie, via les automates ou via l'application Île-de-France Mobilités.

7. Informations relatives aux données personnelles

La vente du service de Service de sortie par validation par carte bancaire implique le traitement de données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation de la transaction, à la mise à disposition des justificatifs et au fonctionnement du service.

Dans le cas particulier de l'achat du service par présentation du support bancaire au terminal de paiement en station, un extranet est mis à disposition de l'Utilisateur pour consulter les informations relatives aux paiements effectués et les historiques des validations sur <https://www.iledefrance-mobilites.fr/demarches-en-ligne/justificatifs-achats-cb>.

La création de compte avec une adresse électronique et la saisie du numéro du support bancaire ayant servi au paiement en indiquant le numéro (PAN), la date d'expiration et le cryptogramme visuel (CVV) est nécessaire pour permettre l'identification de l'opération de paiement concernée. Ce numéro n'est jamais conservé en clair et fait l'objet d'une pseudonymisation ou tokénisation immédiate. Le CVV est utilisé uniquement au moment de l'ajout du support bancaire de type carte pour vérifier sa validité et n'est jamais conservé par Île-de-France Mobilités, le Transporteur ou le prestataire de paiement conformément aux exigences de sécurité applicables aux paiements par carte bancaire.

Île-de-France Mobilités est responsable du traitement des données collectées dans le cadre du service.

Le Transporteur agit en qualité de sous-traitant pour les opérations nécessaires à l'exploitation du service et à la gestion des transactions.

Le prestataire de paiement et l'hébergeur de la solution extranet interviennent également en qualité de sous-traitants, chacun dans la limite des missions qui leur sont confiées.

Pourquoi les données sont-elles collectées ?

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

- la gestion de la demande d'autorisation bancaire
- la réalisation du paiement par carte bancaire sans contact
- la génération et le suivi des mouvements bancaires
- la mise à disposition des justificatifs de paiement et de l'historique des validations via l'extranet
- la gestion du support bancaire utilisé pour la validation en sortie à Orly.

Quelles données sont collectées ?

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre du service sont les suivantes :

- les données de paiement nécessaires à la transaction (numéro de support bancaire de type carte pseudonymisé ou tokenisé, date d'expiration, identifiant de transaction)
- les données de validation (horodatage, localisation de la station d'Orly, identifiant du portique de sortie)
- les données d'identification uniquement en cas de création d'un compte usager comprenant l'adresse électronique requise pour la création du compte ainsi que les autres données éventuellement renseignées par l'utilisateur (nom, prénom, adresse postale).
- les données permettant la mise à disposition des justificatifs (historique des validations associées au support bancaire utilisé).
- données saisies lors de l'ajout d'un support bancaire de type carte (PAN, date d'expiration, CVV), le CVV n'étant jamais conservé

Aucune information bancaire sensible (cryptogramme visuel) n'est conservée par le Transporteur ou par Île-de-France Mobilités.

Le justificatif généré dans le cadre du présent service atteste uniquement de l'usage du support bancaire pour franchir les équipements de sortie de la station d'Orly. Il ne constitue pas la preuve d'un déplacement sur le réseau Île-de-France Mobilités

D'où proviennent ces données ?

Les données proviennent :

- de l'utilisation du support bancaire (carte, smartphone ou objet connecté NFC) sur les équipements de validation en sortie à la station d'Orly
- de la création d'un compte usager dédié à ce service lorsque l'Utilisateur choisit d'en créer un pour obtenir un justificatif.

Qui peut avoir accès à ces données ?

Les destinataires des données à caractère personnel sont :

- le Transporteur pour l'exploitation du service et la gestion des transactions
- le prestataire de paiement pour la réalisation des opérations bancaires
- l'hébergeur de la solution extranet

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 cryptés.

Combien de temps les données sont-elles conservées ?

Les données du compte usager sont conservées pendant toute la durée d'existence du compte. En cas de suppression du compte ou d'inactivité prolongée, elles sont conservées pendant une durée maximale de deux (2) ans à compter de la dernière activité de l'utilisateur

Les données de paiement sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la transaction et à la mise à disposition des justificatifs, soit jusqu'à treize (13) mois.

Les données relatives aux validations (date, heure, localisation) sont accessibles dans les justificatifs pendant quatre (4) mois.

Au-delà de ce délai, seuls les justificatifs de paiement restent disponibles, jusqu'à treize (13) mois.

Les informations sur le support bancaire (carte, smartphone ou objet connecté NFC) inactif ou expiré sont supprimés après une durée maximale de vingt-quatre (24) mois, sauf décision d'Île-de-France Mobilités de réduire ce délai.

Au-delà de ces durées, les données sont anonymisées et conservées uniquement à des fins statistiques.

Normes de sécurité

La solution de paiement sans contact respecte les normes de sécurité applicables aux transactions bancaires, notamment la norme PCI-DSS.

Île-de-France Mobilités et le Transporteur mettent en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données traitées.

Quels sont les droits des utilisateurs 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 du traitement et d'un droit à la portabilité de ses données, de définir des directives anticipées relatives au sort de leurs Données après son décès ainsi que d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer ses droits, l'Utilisateur peut contacter :

- le Délégué à la protection des données d'Île-de-France Mobilités en joignant la copie d'un justificatif d'identité aux adresses suivantes :
Courriel : dpo@iledefrance-mobilites.fr
ou par courrier postal à : Île-de-France Mobilités – Délégué à la protection des données 39 bis – 41 rue de Châteaudun, 75009 Paris.
- le Délégué à la protection des données de Kéolis :
courriel : dpo.idf@keolis.com

8. 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 des transporteurs, 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.

9. 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. Seules les CGVU en français font foi devant les tribunaux.