

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION D'UN TELEPHONE ANDROID POUR L'ACHAT DE TITRES DE TRANSPORT

L'utilisation d'un téléphone Android pour l'achat de titres de transport ou le transfert d'un forfait Navigo Annuel est subordonnée à la connaissance et l'acceptation pleine, entière et sans réserve par l'utilisateur des présentes Conditions Générales d'Utilisation ainsi que celles relatives au titre de transport chargé sur le téléphone.

1 DEFINITIONS

1.1 Utilisateur : Personne qui utilise un téléphone Android pour l'achat de titres de transport

1.2 Service ou Service Achat : Service d'achat de titres de transport créé et géré par Île-de-France Mobilités et proposé dans des applications mobiles.

1.3 Téléphone : téléphone NFC compatible avec le Service Achat et sur lequel est installé une des Applications¹ proposant le Service.

1.4 Application¹ : application mobile qui propose le Service Achat.

Liste des applications : Île-de-France Mobilités et applications des revendeurs Officiels* des titres Île-de-France Mobilités.

*Applications sous contrat avec Île-de-France Mobilités pour la distribution digitale des titres de transport en commun sur le réseau Francilien. La liste complète des Revendeurs Officiels est disponible sur le site www.iledefrance-mobilites.fr.

1.5 Élément Sécurisé : composant du téléphone ou de la montre connectée de l'utilisateur permettant de stocker les titres de transport de manière sécurisée.

1.6 Montre : montre connectée compatible avec le Service Achat, permettant de stocker les titres de transport manière sécurisée.

1.7 Application Mes Tickets Navigo : application complémentaire permettant de stocker les titres de transport de manière sécurisée.

1.8 Île-de-France Mobilités Connect : solution d'authentification sur laquelle l'utilisateur doit s'identifier pour avoir accès à certaines fonctions du service Achat.

1.9 Compte : compte client de l'utilisateur dans les services Île-de-France Mobilités

1.10 Passe Navigo : carte sans contact émise par Île-de-France Mobilités comme support de titres. Existe en plusieurs versions : passe Navigo personnalisé au nom du porteur, passe Navigo Découverte, passe Navigo Easy

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

- 1.11 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.
- 1.12 Cohabitation** : de titres de transport ou contrats différents désigne la possibilité de charger différents titres ou contrats sur un même téléphone. Les règles de cohabitation des titres et contrats sont disponibles sur le site iledefrance-mobilites.fr.
- 1.13 Transfert** : opération qui permet de transférer un forfait Navigo Annuel existant sur passe Navigo Annuel vers un téléphone compatible avec le service Achat décrit dans ces CGU.
- 1.14 Support** : terme générique pour désigner le support d'un titre de transport. Il peut s'agir d'un [passe Navigo](#), d'un [élément sécurisé](#) sur un téléphone ou une montre ou de l'application [Mes Tickets Navigo](#).

2 PRESENTATION ET CONDITIONS D'OBTENTION

2.1 Présentation du Service Achat

- 2.1.1 Le Service Achat permet d'acheter des titres de transport d'Île-de-France sur un téléphone NFC compatible pour :
- Les charger dans un passe Navigo,
 - Les charger dans un téléphone ou une montre connectée et valider avec.
- 2.1.2 Le Service permet également de consulter le solde de titres disponibles dans son Téléphone, sa Montre ou dans un passe Navigo.
- 2.1.3 Le Service permet également de charger dans un passe Navigo :
- Un forfait précédemment souscrit ou ayant fait l'objet d'un acte de SAV (suspension, activation, renouvellement, reprise, résiliation, modification des zones),
 - Les droits à la tarification « Réduction 50% », « Solidarité 75% » ou « Solidarité Gratuité »
- 2.1.4 Les titres de transport peuvent être chargés dans le téléphone (Elément sécurisé ou application Mes Tickets Navigo), dans la montre connectée ou dans un passe Navigo.
- 2.1.5 Le Service Achat est la propriété d'Île-de-France Mobilités et est distribué par Île-de-France Mobilités.

2.2 Titres disponibles à l'achat avec le Service

- 2.2.1 Les titres disponibles à l'achat depuis une Application¹ dépendent du support dans lequel les titres seront chargés.

Titre	Téléphone ou Montre connectée	Passe Navigo ou Navigo Découverte	Passe Navigo Easy
Ticket Bus-Tram (*)	Oui	-	Oui
Ticket Métro-Train-RER (*)	Oui	-	Oui
Ticket Paris Région<>Aéroports (*)	Oui	-	Oui

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

Forfait Navigo Jour (zones 1-5)	Oui	Oui	Oui
Forfait Navigo Semaine	Oui Zones 1-5	Oui Avec choix de zones	-
Forfait Navigo Mois	Oui Zones 1-5	Oui Avec choix de zones	-
Forfait Paris Visite 1J, 2J, 3J, 5J (*)	Oui	Oui	Oui
Forfait Antipollution	Oui	Oui	Oui
Forfait Fête de la Musique	Oui	Oui	Oui

(*) titres proposés en plein tarif et tarif réduit

2.2.2 Le Service Achat permet de charger avec un Téléphone les titres suivants dans un passe Navigo avec un profil Solidarité Transport en cours de validité :

- Tous les forfaits donnant droit à la tarification « Réduction 50% », « Solidarité 75% » ou « Solidarité Gratuité »
- Forfait Navigo Jour (zones 1-5)
- Forfait Antipollution, Forfait Fête de la Musique
- Forfait Paris Visite
- Ticket Bus-Tram, Ticket Métro-Train-RER, Ticket Paris Région<>Aéroports

2.3 Accès aux contrats à souscription avec le Service

2.3.1 Sur l'application Île-de-France Mobilités, le Service permet de souscrire un contrat Navigo Liberté + sur téléphone, service ouvert aux personnes majeures.

2.4 CGVU

2.4.1 Les listes des titres disponibles à l'achat avec le Service sont susceptibles d'évoluer et sont consultables sur le site d'Île-de-France Mobilités à la [rubrique « Tarifs »](#).

2.4.2 Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres (CGVU) sont disponibles sur le site de Île-de-France Mobilités, sur le lien suivant : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu>.

2.4.3 Les règles de correspondance et les correspondances autorisées par la voie publique sont disponibles sur le site d'Île-de-France Mobilités, sur le lien suivant : [Règles de correspondances et correspondances par la voie publique | Île-de-France Mobilités](#)

2.5 Paiement

2.5.1 Pour le paiement du titre de transport, l'utilisateur doit disposer d'une carte bancaire et saisir une adresse e-mail à laquelle le justificatif d'achat lui sera envoyé. Cette adresse est préremplie si l'utilisateur est authentifié(e) sur [Île-de-France Mobilités Connect](#).

2.5.2 Selon le mobile, l'utilisateur peut également payer ses titres de transport avec Samsung Pay.

2.5.3 Pour la souscription au contrat Navigo Liberté +, l'utilisateur doit renseigner ses coordonnées bancaires (IBAN limité à la zone SEPA).

2.6 Prérequis de compatibilité du Téléphone et de la Montre avec le Service Achat

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

- 2.6.1 Pour utiliser le service Achat, l'utilisateur doit disposer d'un téléphone NFC Android compatible avec a minima Android 9.0 et charger une Application¹ proposant le Service Achat.
- 2.6.2 Pour recharger un passe Navigo, la majorité des téléphones Android NFC sont compatibles.
- 2.6.3 Pour charger les titres dans le Téléphone et valider avec, l'utilisateur doit disposer d'un téléphone NFC Android parmi les suivants :
- Téléphones Samsung Galaxy disposant d'un élément sécurisé ([liste sur le site de Samsung](#));
 - Autre Téléphone NFC Android ;

Pour utiliser ce service, une étape d'installation est nécessaire (voir §2.7).

- 2.6.4 Pour charger les titres dans une montre connectée et valider avec, l'utilisateur doit utiliser l'application mobile Île-de-France Mobilités et disposer d'une montre connectée Samsung Galaxy Watch de modèle 4 ou supérieur (liste sur le site de Samsung <https://www.samsung.com/fr/apps/samsung-pay/transport/>).

Pour utiliser ce service, une étape d'installation est nécessaire (voir §2.7)

- 2.6.5 Une liste de téléphones incompatibles avec le Service Achat est disponible sur <https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/smartphone>

2.7 Installation du Service pour charger des titres

- 2.7.1 Pour charger des titres dans un Téléphone et les stocker de manière sécurisée, le Service Achat nécessite une installation spécifique.

Au préalable, l'utilisateur doit avoir chargé sur le store la version la plus récente de l'Application¹ et ensuite activer le NFC et s'assurer de disposer d'un accès réseau.

Depuis l'écran d'accueil du service Achat, l'utilisateur sélectionne **Achat > Sur mon téléphone** et l'Application¹ guide l'utilisateur dans les étapes successives :

- Vérifier la compatibilité du Téléphone,
- Installer une application complémentaire si nécessaire : « Ticket sans contact » ou « Mes Tickets Navigo »,
- Finaliser l'installation qui prépare le Téléphone pour pouvoir y charger des titres de transport.

L'Application¹ guide l'utilisateur et affiche des informations au cas où le téléphone ne serait pas compatible.

- 2.7.2 Pour charger des titres dans une Montre et les stocker de manière sécurisée, le Service Achat nécessite une installation spécifique.

L'Utilisateur doit charger la dernière version de l'application Île-de-France Mobilités, activer le NFC de la Montre, l'appairer avec son Téléphone et sélectionner **Achat > Sur ma Samsung Galaxy Watch (par exemple)**.

L'application guide l'Utilisateur pour procéder à l'installation sur la Montre des deux applications Île-de-France Mobilités et Ticket Sans Contact.

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

La Montre sert à consulter les titres et à les valider. L'achat se fait toujours depuis l'application Île-de-France Mobilités sur le Téléphone.

2.8 Transfert de forfait Navigo Annuel sur Téléphone

- 2.8.1 L'Utilisateur porteur d'un forfait Navigo Annuel en cours de validité peut transférer son forfait Navigo Annuel depuis son passe physique sur son Téléphone. Les prérequis sur le Téléphone sont les mêmes que pour charger les titres dans le Téléphone et voyager avec décrits dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation (voir §2.6.3).
- 2.8.2 L'opération de transfert du forfait Navigo Annuel est possible uniquement depuis l'application mobile Île-de-France Mobilités. Elle se déroule en trois étapes et nécessite de présenter le passe à plusieurs reprises :
- Vérifications préalables,
 - Désactivation du forfait Navigo Annuel sur le passe physique,
 - Chargement du forfait Navigo Annuel sur le téléphone.
- 2.8.3 Pour éviter tout cas de fraude, l'Utilisateur ne dispose que d'un support actif pour voyager avec son forfait Navigo Annuel : le passe physique ou le téléphone.
- 2.8.4 Si l'Utilisateur change d'avis et préfère remettre son forfait Navigo Annuel sur le passe physique, il peut le faire depuis l'application mobile Île-de-France Mobilités à condition d'avoir conservé son passe Navigo Annuel.
- 2.8.5 S'il n'a pas conservé son passe physique, l'utilisateur devra se rendre dans une agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF pour remettre le forfait Navigo Annuel sur un nouveau passe.

2.9 Conditions d'utilisation

- 2.9.1 Un Téléphone / une Montre non chargé(e) d'un titre de transport n'est pas un titre de transport. Pour voyager, l'utilisateur doit avoir préalablement chargé un titre de transport en respectant les conditions propres à ce titre de transport en termes de périmètre d'usage et de période de validité.
- 2.9.2 Pour voyager, l'utilisateur doit valider son titre de transport en apposant son téléphone avec l'écran allumé et le NFC activé ou sa Montre ou son passe Navigo 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.
- 2.9.3 Lorsque les titres sont stockés dans l'application Mes Tickets Navigo, une connexion régulière au service est nécessaire afin de permettre le bon fonctionnement de la validation. Par connexion régulière au service, on entend une connexion automatique du Téléphone au service, via le réseau mobile ou Wi-Fi, permettant de procéder aux vérifications et mises à jour techniques nécessaires.

Cette connexion n'a aucune conséquence pour l'Utilisateur, mais requiert que le Téléphone accède au réseau. Si elle n'a pas pu se faire récemment, la validation peut échouer. L'Utilisateur doit alors rétablir la connexion de son Téléphone au réseau avant de voyager, au risque d'être en infraction.

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

2.9.4 Lors d'un contrôle,

- Le Téléphone doit être présenté avec l'écran allumé et le NFC activé face à l'équipement de contrôle,
- La Montre doit être présentée NFC activé face à l'équipement de contrôle.

2.9.5 A défaut d'avoir un titre de transport validé, l'utilisateur est redevable d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

2.9.6 Lors d'un contrôle avec un forfait Navigo Mois, Navigo Semaine, Navigo Liberté + ou Navigo Annuel, il peut être demandé à l'utilisateur d'afficher dans l'Application¹ mobile sa photo et sa date de naissance enregistrées dans Île-de-France Mobilités Connect et de présenter un justificatif d'identité.

2.9.7 Toute utilisation frauduleuse du Service Achat (falsification, contrefaçon, utilisation du Téléphone par un tiers), constatée lors d'un contrôle peut donner lieu à des poursuites devant les tribunaux. Cette sanction s'applique à l'égard du/des fraudeurs et de ses/leurs complices.

2.9.8 Toutes les Applications¹ proposant le Service Achat permettent de consulter les titres chargés dans le Téléphone, indépendamment de l'Application¹ utilisée pour acheter les titres ou transférer le forfait Navigo Annuel. Par contre, seule l'application Île-de-France Mobilités permet de consulter les titres chargés dans la Samsung Galaxy Watch.

2.9.9 Seule l'application Île-de-France Mobilités et les applications signataires du contrat LOM Pack0 ayant opté pour la distribution du NL+ permettent de souscrire et charger un contrat Navigo Liberté +, consulter son suivi de consommation ou gérer son contrat.

3 CHANGEMENT DE TELEPHONE

3.1 Présentation

3.1.1 En cas de changement de téléphone, les Applications¹ permettent de transférer les titres chargés dans un téléphone vers un autre téléphone et pour cela s'appuient sur des mécanismes de sauvegarde et de restauration ou de reconstitution.

3.1.2 Les mécanismes de sauvegarde, restauration, reconstitution ne sont possibles qu'entre téléphones Android compatibles avec le service.

3.1.3 Les mécanismes de sauvegarde, restauration, reconstitution nécessitent d'être authentifié sur Île-de-France Mobilités Connect.

3.1.4 Pour bénéficier pleinement des mécanismes décrits dans ce chapitre, l'Utilisateur doit associer son Téléphone avec son compte Île-de-France Mobilités.

3.1.5 Dans l'application Île-de-France Mobilités, ces opérations sont accessibles :

- Depuis le menu Mon espace > Mes titres et justificatifs > Gérer mes titres
- Ou bien depuis la rubrique Service client > Un problème avec mon support ou mes titres > Je souhaite transférer mes titres.

Ces chemins d'accès sont donnés à titres indicatifs et sont susceptibles d'évoluer dans des nouvelles versions de l'application.

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

3.2 Sauvegarde de titres

- 3.2.1 L'Utilisateur déclenche la sauvegarde des titres chargés dans un Téléphone depuis l'application mobile.
- 3.2.2 L'opération de sauvegarde des titres enclenche la suppression des titres présents dans le Téléphone.
- 3.2.3 La fonction de sauvegarde de titres est possible pour des titres chargés dans l'Elément Sécurisé du téléphone, dans la carte SIM ou dans l'application Mes Tickets Navigo.
- 3.2.4 La fonction de sauvegarde permet de sauvegarder tous les titres chargés dans le Téléphone.

3.3 Restauration de titres

- 3.3.1 La restauration de titres consiste à charger dans un Téléphone Android compatible avec le Service les titres précédemment sauvegardés par l'Utilisateur.
- 3.3.2 La restauration de titres est possible uniquement sur un téléphone avec un Elément Sécurisé ou dans l'application Mes Tickets Navigo.

3.4 Reconstitution

- 3.4.1 S'il n'y a pas eu de sauvegarde et que l'ancien Téléphone n'est plus disponible, alors l'Application¹ procède uniquement à une reconstitution des titres éligibles sur le nouveau Téléphone, à condition que l'Utilisateur ait au préalable associé son Téléphone à son Compte (voir §3.1.4).
- 3.4.2 Conformément aux CGVU des titres, seuls les forfaits Navigo Mois, Navigo Semaine, Navigo Liberté + et Navigo Annuel peuvent être reconstitués sur un Téléphone compatible.

3.5 Changement de carte SIM avec des titres chargés dedans

Lorsque l'utilisateur doit changer de téléphone alors qu'il dispose encore de titres ou de forfaits chargés sur sa carte SIM :

- (i) Si le nouveau téléphone est compatible avec le Service et qu'il dispose encore de l'ancien téléphone, l'Utilisateur peut enclencher une sauvegarde des titres chargés sur sa carte SIM pour les restaurer ensuite sur son nouveau Téléphone, dans l'Elément Sécurisé ou dans l'application Mes Tickets Navigo.
- (ii) Si le nouveau téléphone n'est pas compatible avec le service, afin de ne pas perdre ses titres et forfaits, il est nécessaire de terminer les titres et les forfaits en cours de validité disponibles en conservant la carte SIM dans l'ancien téléphone.

3.6 Suppression de l'Application¹ mobile

La désinstallation de l'Application¹ proposant le service Achat ou la suppression de ses données n'entraîne pas la perte des titres de transport chargés dans l'Elément Sécurisé du Téléphone ou dans la carte SIM ou dans l'application Mes Tickets Navigo.

3.7 Suppression de l'application Mes Tickets Navigo

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

La suppression, la désinstallation de l'application Mes Tickets Navigo ou la suppression de ses données entraînent la perte des titres de transport chargés dans cette application.

Les titres perdus ne sont ni remplacés ni remboursés.

Si le téléphone était déjà rattaché au compte de l'Utilisateur avant la suppression de l'application Mes Tickets Navigo (voir §3.1.4), alors l'utilisateur va pouvoir récupérer les titres éligibles, comme décrit dans le §3.4.

Lorsque les titres sont chargés dans l'application Mes Tickets Navigo, des messages d'information sont présentés à l'utilisateur (dans l'Application¹ proposant l'achat de titres) pour l'avertir de ne pas supprimer l'application Mes Tickets Navigo ou ses données sous peine de perdre les titres présents.

4 SERVICE APRES-VENTE

4.1 Pour le SAV relatif aux titres de transport, se référer aux CGVU des titres de transport concernés disponibles sur <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu>.

4.2 Pour adresser une demande au service client depuis l'Application¹, l'utilisateur doit être authentifié sur Île-de-France Mobilités Connect.

Dans l'application Île-de-France Mobilités, plusieurs entrées permettent d'accéder au service client :

- Ecran d'accueil du service Achat via le menu [?] > Consulter notre service client
- Mon espace > Besoin d'aide > Service client > Un problème avec mon support ou mes titres,
- Mon espace > Navigo Liberté + pour un Utilisateur du service Navigo Liberté + sur téléphone.

Les chemins d'accès au service client sont donnés à titres indicatifs et sont susceptibles d'évoluer dans des nouvelles versions de l'application.

4.3 Justificatif d'achat

4.3.1 Pour chaque achat de titre effectué avec une Application¹ sur Téléphone, un justificatif d'achat est envoyé à l'adresse mail saisie lors de l'achat.

4.3.2 L'utilisateur doit être authentifié sur Île-de-France Mobilités Connect lors de l'achat pour recevoir un justificatif d'achat personnalisé avec son nom et prénom.

4.3.3 Pour les forfaits Navigo Mois et Semaine chargés sur un passe Navigo (sauf sur passe Navigo Découverte), l'attestation de contrat permettant le remboursement par l'employeur est également disponible depuis l'espace personnel <https://www.iledefrance-mobilites.fr/je-gere-ma-carte>.

4.3.4 Pour le contrat Navigo Annuel, l'Utilisateur accède à ses factures depuis l'espace personnel <https://www.iledefrance-mobilites.fr/je-gere-ma-carte>.

4.3.5 Pour le contrat Navigo Liberté+ sur téléphone, le justificatif de mobilité et les factures sont disponibles sur Mon espace > Navigo Liberté + dans l'application Ile-de-France Mobilités

4.4 Accès au service après-vente

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

- 4.4.1 Pour un titre de transport chargé dans un Téléphone ou une Montre, l'utilisateur peut réaliser automatiquement certaines opérations depuis l'Application¹ ou si nécessaire adresser une demande au service client. Accès décrit dans le §4.2.
- 4.4.2 En cas de dysfonctionnement lors de la validation d'un titre de transport chargé sur Téléphone, l'utilisateur peut en premier lieu s'adresser à un agent en station qui pourra vérifier la présence d'un titre valide dans le téléphone.
- 4.4.3 Pour obtenir de l'aide sur un titre de transport ou un droit à réduction chargés dans un passe Navigo avec un téléphone, l'utilisateur doit s'adresser aux points de vente habituels pour un passe Navigo (comptoirs, guichets et agences).
- 4.4.4 En cas de difficulté pour recharger un titre dans un passe Navigo avec le téléphone, l'Application¹ propose une rubrique permettant un traitement automatique qui aboutit soit au chargement du titre soit à l'annulation du paiement.
- 4.4.5 Pour un forfait Navigo Annuel chargé sur le téléphone, l'Utilisateur peut effectuer les actes liés à la gestion du contrat (changement de zones, suspension, reprise, résiliation) sur l'Espace Personnel du payeur sur le site Île-de-France Mobilités.

La modification demandée ne prendra effet qu'après la mise à jour du forfait par l'Utilisateur directement sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités rubrique Mon espace, comme décrit dans les CGVU du forfait Navigo Annuel.

4.5 Annulation et remboursement des forfaits non utilisés

- 4.5.1 L'annulation des forfaits chargés dans un téléphone ou dans une Montre est réalisable uniquement depuis les Applications¹ mobiles proposant le service d'achat.
- 4.5.2 Si la demande est faite avant le début de validité du forfait, le forfait est annulé sur le téléphone et le remboursement est effectué sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.
- 4.5.3 Si la demande est faite pendant la validité du forfait, la demande de remboursement doit être accompagnée du justificatif d'annulation relatif au motif invoqué par le titulaire (arrêt maladie, certificat patronal de licenciement ou de changement imposé de lieu de travail). S'il est justifié, le remboursement éventuellement partiel est effectué sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

4.6 Perte/vol du Téléphone ou de la Montre

- 4.6.1 En cas de perte ou de vol du Téléphone avec des titres de transport chargés dedans, l'Utilisateur est invité à le déclarer depuis <https://mon-espace.iledefrance-mobilites.fr/declaration-sav> ou bien depuis l'application mobile sur un autre téléphone, en s'authentifiant sur son compte Île-de-France Mobilités Connect (Mon espace > Service client > Un problème avec mon support ou mes titres > Mon téléphone > J'ai perdu ou m'a volé mon support).
- 4.6.2 En cas de perte ou de vol du Téléphone, si l'Utilisateur avait associé son Téléphone à son Compte et qu'il dispose d'un Téléphone compatible, il peut enclencher la reconstitution des forfaits et contrats éligibles (voir §3.4).
- 4.6.3 Si le nouveau téléphone n'est pas compatible avec le service, ou que le Téléphone n'était pas associé au compte de l'Utilisateur alors seuls les forfaits Navigo Mois et

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

Navigo Semaine peuvent être complètement ou partiellement remboursés dans les conditions suivantes :

- i. Le remboursement est complet si la déclaration de perte ou de vol est effectuée dans les 10 premiers jours du mois de validité (forfait Navigo Mois) ou dans les 2 premiers jours de la semaine de validité (forfait Navigo Semaine) ou avant le début de validité.
- ii. Le remboursement est partiel (50%) si la déclaration de perte ou de vol est effectuée entre le 11 et le 20 du mois de validité (forfait Navigo Mois) ou le mercredi et le jeudi de la semaine de validité (forfait Navigo Semaine).
- iii. Le remboursement du forfait n'est plus possible à partir du 21 du mois de validité (forfait Navigo Mois) ou du vendredi de la semaine de validité (forfait Navigo Semaine).

4.6.4 L'utilisateur peut effectuer sa demande pour un éventuel remboursement de ses forfaits suite à la perte ou au vol du Téléphone ou de la Montre depuis l'Application¹ ou depuis la page <https://mon-espace.iledefrance-mobilites.fr/declaration-sav>.

4.7 Dysfonctionnement du Téléphone ou de la Montre

4.7.1 Pour les titres achetés et chargés sur le Téléphone ou la Montre connectée, en cas de dysfonctionnement lors de la validation, l'annulation de la vente est possible si strictement aucune validation n'a pu être effectuée avec ce Téléphone / cette Montre au préalable. La demande d'annulation du titre est réalisable uniquement depuis le Téléphone hébergeant les titres dans l'Application¹ proposant le service d'achat.

Une fois que l'annulation du titre est effective, le remboursement est effectué sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

4.7.2 Dans le cas d'un contrat Navigo Annuel transféré sur le téléphone, si la validation ne fonctionne pas, l'Utilisateur est invité à retransférer son forfait Navigo Annuel sur son passe physique. Cette opération est possible depuis l'application mobile Île-de-France Mobilités voir **§Erreur ! Source du renvoi introuvable..**

Si l'Utilisateur ne dispose plus de son passe Navigo, il peut se rendre en agence commerciale des transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF pour demander à remettre son forfait Navigo Annuel sur un nouveau passe Navigo.

4.7.3 Pour les autres cas de dysfonctionnement du Téléphone ou de la Montre, les titres chargés sur le Téléphone ou la Montre ne sont ni remplacés ni remboursés.

4.7.4 Les règles de remboursement des titres chargés sur un téléphone sont définies dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de chaque titre disponible sur <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu>.

4.8 Limitation du nombre de remboursements des titres chargés sur un téléphone

Le nombre de remboursements de titres est limité à trois par an pour un client, quel que soit le titre ayant fait l'objet d'un remboursement.

Les demandes de remboursement de forfait avant le début de leur validité ne sont pas comptabilisées dans cette limite.

5 EVOLUTION DU SERVICE ACHAT

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

Île-de-France Mobilités peut être amené à faire évoluer le Service Achat ou à mettre en œuvre son retrait.

6 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'utilisation du Service Achat, Île-de-France Mobilités, en sa qualité de responsable de traitement, est amené à collecter et traiter des données personnelles vous concernant. Ces traitements sont effectués conformément à la réglementation en vigueur et ont fait l'objet d'une inscription au registre des traitements tenu par le délégué à la protection des données désigné par Île-de-France Mobilités.

6.1 Quelles données sont collectées ?

6.1.1 Autorisations d'accès aux données personnelles contenues dans votre téléphone

Afin de pouvoir utiliser le Service Achat proposé dans l'Application, Île-de-France Mobilités doit accéder aux données personnelles suivantes. L'autorisation vous est demandée lors de l'utilisation du service :

- **Utiliser l'appareil photo et vidéo** pour permettre la prise ponctuelle d'une photographie afin de l'associer au porteur du titre de transport. L'appareil photo et vidéo n'est jamais utilisé à d'autres fins.
- **Accéder aux contenus photos, multimédias, fichiers** pour permettre l'association d'une photographie existante au porteur du titre de transport et le stockage de cette photographie. Les éléments sont stockés dans un répertoire propre à l'Application. Vos données existantes dans les autres répertoires de votre téléphone ne sont ni consultées ni transférées.

6.1.2 Données personnelles collectées par Île-de-France Mobilités

Les données collectées sont les suivantes :

- Dans le cadre de la vérification de l'éligibilité du téléphone et de l'élaboration des statistiques : certaines caractéristiques techniques de votre téléphone (modèle du téléphone, version du système d'exploitation) et le numéro de série de l'Elément Sécurisé (SIM ou téléphone)
- Dans le cadre de la création de votre compte Île-de-France Mobilités Connect : votre nom, prénom, e-mail, et votre date de naissance (le cas échéant) qui serviront à vous identifier et personnaliser la relation client.
- Dans le cadre de l'utilisation du service : numéro du passe Navigo ou identifiant technique de l'Elément Sécurisé ou de l'application Mes Tickets Navigo. Dans le cas où vous effectuez vos achats en mode connecté, ces données sont associées aux informations de votre compte Île-de-France Mobilités Connect.
- Dans le cadre de traitement d'actes de service après-vente : certaines caractéristiques techniques de votre téléphone (modèle du téléphone, version du système d'exploitation), numéro du passe Navigo ou identifiant technique de l'Elément Sécurisé, les 3 derniers événements de validation du support billettique de l'utilisateur (passe Navigo ou bien support NFC) et les éventuelles pièces jointes.

6.1.3 Données personnelles collectées par les Transporteurs

6.1.4 Les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies par les Transporteurs concernés lors des validations du support téléphone et du passe Navigo et font l'objet d'un traitement dont la finalité est la gestion de ces

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

données notamment pour la détection de la fraude. Les responsables de ces traitements sont les Transporteurs d'Île-de-France, chacun pour ce qui le concerne.

6.2 Pourquoi les données sont-elles collectées ?

6.2.1 Les données personnelles collectées lors de l'utilisation du compte Île-de-France Mobilités Connect sont destinées à :

Traiter vos demandes et questions grâce au formulaire de contact,
Procéder à la création et à la gestion de votre compte.

6.2.2 Les données personnelles collectées lors de l'utilisation du Service Achat sont destinées à :

- Tester la compatibilité de l'équipement de l'utilisateur avec le service ;
- Installer la fonctionnalité dans le téléphone ;
- Traiter et exécuter les achats de titres de transport ;
- Traiter les demandes de service après-vente ;
- Détecter et traiter la fraude ;
- Réaliser des enquêtes de satisfaction relatives au service.

6.2.3 Les données personnelles collectées lors de l'utilisation du Service Après-Vente sont destinées à traiter les demandes de service après-vente.

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

Conformément à l'article 6.1 du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données des personnes (RGPD) et de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la collecte et le traitement de ces données sont légitimés pour les motifs suivants :

- L'exécution du contrat que constitue la mise en œuvre d'un compte Île-de-France Mobilités Connect,
- L'exécution du contrat que constitue l'utilisation de votre titre de transport du Service Achat,
- L'exécution d'une mission relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi Île-de-France Mobilités pour l'élaboration des statistiques,

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

Les données personnelles collectées pour l'utilisation du compte Île-de-France Mobilités Connect sont conservées jusqu'à la clôture de votre compte, qui peut intervenir sur simple demande de suppression du compte de votre part.

Les données collectées pour le Service Achat sont conservées pour la gestion de l'accès au service et pour le traitement des litiges et de la fraude pendant la durée légale de prescription.

Les données collectées par le Service Après-Vente sont conservées le temps de la résolution du problème et ensuite un an pour identifier les risques de renouvellement d'un problème sur un support ou compte et le résoudre plus rapidement.

Certaines de ces données pourront être archivées afin d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat ou lorsque des obligations légales ou réglementaires le requièrent. Ces données ne pourront être archivées que pendant le temps nécessaire à

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

l'accomplissement de ces obligations légales ou réglementaires ou pour une durée n'excédant pas la durée légale de prescription.

6.5 Qui peut avoir accès aux données ?

Les données collectées directement ou indirectement par Île-de-France Mobilités sont nécessaires à ces traitements et sont destinées aux services concernés d'Île-de-France Mobilités et à ses prestataires dans l'exercice de leurs missions.

Les données de vente collectées lors de l'utilisation du Service Achat pour recharger un passe Navigo sont transmises à Comutitres S.A.S, responsable de traitement de la gestion client des passes Navigo.

Les données collectées par le Service Après-Vente pour répondre aux demandes d'un usager peuvent être transmises au transporteur pour les cas de résolution de dysfonctionnement de validation.

Les données personnelles sont principalement traitées à l'intérieur de l'Union européenne. Des identifiants techniques peuvent être transférés aux États-Unis, en Corée (selon la configuration technique du téléphone utilisé), pour la réalisation d'opérations techniques de vérification d'éligibilité, d'installation, de suppression et de suivi de dysfonctionnements techniques du service Achat.

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

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation ainsi qu'un droit à la portabilité sur vos données personnelles. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Vous pouvez également adresser des directives à Île-de-France Mobilités afin de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de vos données personnelles après votre décès.

Si vous souhaitez exercer ces droits, concernant les données collectées par le Service Achat, il vous suffit de faire une demande en joignant la copie d'un justificatif d'identité à l'adresse postale : Île-de-France Mobilités – A l'attention du DPO - 39 bis-41 rue de Châteaudun – 75009 Paris ou par mail à l'adresse dpo@iledefrance-mobilites.fr

S'agissant des données de validation des titres de transport, l'ensemble des droits au titre de la réglementation en vigueur s'exerce auprès des Transporteurs.

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

7 MEDIATION

Les présentes Conditions Générales 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 RATP, SNCF et Optile, auprès de leurs agents ou sur les supports de communication adéquats mis en œuvre par chacun d'eux, les

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2

coordonnées et l'adresse du site Internet du médiateur compétent dont relève chaque Transporteur, le client pouvant saisir le médiateur correspondant à l'application utilisée.

8 EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Île-de-France Mobilités et les Transporteurs se réservent le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales 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 les sites internet iledefrance-mobilites.fr, optile.com, ratp.fr, transilien.com.

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

¹ Application proposant le service Achat définie dans le §1.2