

Conditions Générales de Remboursement

Opération de remboursement du forfait Navigo Semaine (stage 3e) année scolaire 2023-2024

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Le **forfait Navigo Semaine** est un forfait valable une semaine (du lundi au dimanche) permettant de se déplacer sur le réseau francilien dans les zones choisies.

L'**Espace Dédommagement** désigne la plateforme en ligne accessible à l'adresse <https://www.ilede-france-mobilites.fr/dedommagement> où peuvent être déposées les demandes de remboursement de tout ou partie des forfaits de transport créés par Île-de-France Mobilités et gérés par Comutitres S.A.S, au nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités.

Le service **Île-de-France Mobilités Connect** est un service d'authentification pour accéder de façon sécurisée aux services d'Île-de-France Mobilités et de certains de ses partenaires.

La dénomination « **Utilisateur** » désigne la personne utilisatrice du forfait éligible dans le cadre de l'opération de remboursement décrite dans le présent document.

La dénomination « **Payeur** » indique nommément la personne physique qui paye le forfait.

ARTICLE 2 : PRINCIPES GENERAUX

Dans le cadre de leur scolarité, les élèves de 3^e doivent effectuer un stage de découverte en entreprise d'une durée d'une semaine. Pour faciliter la mobilité pendant la durée de ce stage obligatoire, Île-de-France Mobilités a décidé de rembourser le forfait Navigo Semaine acheté pour cette période.

Toutes les demandes de remboursement dans le cadre de cette opération doivent être déposées sur le site <https://www.iledefrance-mobilites.fr>, uniquement dans l'espace dédommagement, accessible à l'adresse <https://www.iledefrance-mobilites.fr/dedommagement>. Pour accéder à cet espace, se créer ou disposer d'un compte Île-de-France Mobilités Connect est obligatoire.

Seuls les Utilisateurs majeurs et mineurs émancipés à la date du dépôt de la demande peuvent déposer une demande de remboursement. **Pour les Utilisateurs mineurs, la demande de remboursement est réalisée par le Payeur du forfait, qui est considéré être le responsable légal de l'Utilisateur. Il n'est pas demandé à l'Utilisateur mineur de créer un compte pour obtenir un remboursement destiné au payeur.**

Les demandes se font exclusivement en ligne et doivent être déposées sur l'espace dédommagement entre le 1er novembre 2023 et le 31 mai 2024 inclus. La finalisation des demandes initiées au cours de cette période est possible jusqu'au 30 juin 2024 inclus, en passant par le système de réclamation (se référer à l'Article 7 du présent document).

Une seule demande par Utilisateur peut être réalisée.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'ELIGIBILITE

Pour bénéficier du remboursement d'un (1) forfait Navigo Semaine utilisé pour se rendre sur le lieu du stage de découverte en entreprise effectué au cours de l'année scolaire 2022-2023, l'Utilisateur doit :

- Être scolarisé en classe de 3^e pour l'année scolaire 2023-2024 ;
- Avoir réalisé un stage de découverte en entreprise ;
- Avoir détenu un forfait Navigo Semaine (zones 1-5, zones 2-3, zones 3-4, zones 4-5 et tarifications solidaires) pendant la période de stage en entreprise durant l'année scolaire 2023-2024.

S'il répond à ces conditions, l'Utilisateur (ou le payeur si l'Utilisateur est mineur) devra :

ARTICLE 5 : MODALITES DE REMBOURSEMENT

Tous les remboursements s'effectuent par virement sur le compte bancaire connu ou renseigné dans le parcours de demande en ligne.

Le remboursement sera versé au payeur du forfait Navigo Semaine détenu par l'Utilisateur. Son nom sera indiqué dans le parcours en ligne au moment du dépôt de la demande ainsi que dans l'e-mail de confirmation envoyé à l'issue de la demande à l'adresse e-mail correspondante au compte Île-de-France Mobilités Connect utilisée pour accéder à l'Espace Dédommagement.

ARTICLE 6 : SUIVI DU VERSEMENT

Le statut de la demande peut être suivi sur la page Suivi dans l'Espace Dédommagement en s'y connectant avec le compte Île-de-France Mobilités Connect qui a servi pour le dépôt de la demande.

Par ailleurs, des e-mails automatiques seront envoyés à chaque étape pour informer sur le statut de la demande. Ces emails seront envoyés à l'adresse e-mail correspondante au compte Île-de-France Mobilités Connect utilisée pour accéder à l'Espace Dédommagement.

Pour toute information complémentaire, il est possible de se référer à la foire aux questions accessible sur le site d'Île-de-France Mobilités à l'adresse : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/dedommagements-et-remboursements>.

ARTICLE 7 : RECLAMATIONS

Toutes les réclamations concernant ces mesures de remboursement doivent être déposées sur l'Espace Dédommagement. Un formulaire de contact dédié est accessible dans le bas de page.

L'accès au formulaire de contact peut également se faire depuis le lien hypertexte présent dans l'email envoyé en cas de demande refusée à l'adresse e-mail correspondante au compte Île-de-France Mobilités Connect utilisée pour accéder à l'Espace Dédommagement.

Île-de-France Mobilités et le Comutitres S.A.S se réservent la faculté de demander tout justificatif complémentaire nécessaire à la vérification des informations fournies.

ARTICLE 8 : DONNEES PERSONNELLES

Les données de création du compte Ile-de-France Mobilités sont collectées en amont de la vente du forfait. Se référer aux Conditions Générales d'Utilisation du Compte client Île-De-France Mobilités : www.iledefrance-mobilites.fr/donnees-personnelles.

Dans le cadre du process de dédommagement, il n'est pas demandé à l'Utilisateur de données complémentaires à ce qui a été collecté pour la création et la gestion du contrat. Se référer aux Conditions Générales de Vente du Forfait Navigo Semaine : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-forfaits-navigo-mois-navigo-semaine>.

Le traitement de remboursement peut amener à la récolte des coordonnées bancaires (IBAN et BIC) du payeur pour réaliser l'opération. Cette donnée, justifiée par le contrat, est conservée le temps de la réalisation du remboursement.

ARTICLE 9 : MEDIATION

Tant le présent site que les modalités et conditions de son utilisation sont régis par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation.

En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle concerne et dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois, l'Utilisateur 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.

L'Utilisateur 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 compétant dont relève chaque transporteur, l'Utilisateur pouvant saisir le médiateur de son choix.

ARTICLE 10 : ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE REMBOURSEMENT

Le dépôt d'une demande de remboursement est soumis à l'acceptation et au respect des présentes Conditions Générales de Remboursement.

Île-de-France Mobilités se réserve le droit de modifier, à tout moment, l'Espace Dédommagement et les services associés ainsi que les présentes Conditions Générales de Remboursement, notamment pour s'adapter aux évolutions de l'espace par la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités, la suppression ou la modification de fonctionnalités existantes.

Les conditions seront présentées aux Utilisateurs lors de chaque parcours de remboursement. Ils pourront ainsi décider de les accepter et de déposer leur demande ou de ne pas les accepter et de ne pas finaliser le parcours.