

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU TICKET METRO-TRAIN-RER

juin 2026

## Préambule

Ce document présente uniquement les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Ticket Métro-Train-RER sur support sans contact (passe Navigo Easy et téléphone via les applications mobiles proposant le Service Achat<sup>1</sup>).

L'utilisation du Ticket Métro-Train-RER est subordonnée 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 ticket est chargé (disponibles sur [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr)).

Le ticket Métro-Train-RER, créé par Île-de-France Mobilités, est géré par la S.A.S Comutitres, ci-dessous dénommée « Comutitres S.A.S » ou « Agence Navigo » au nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités.

Sur les lignes T4, T11 et T14, la vente de ce titre via les automates « ART » est assurée par SNCF Voyageurs au nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités. Il en est de même à partir du 15 décembre 2025, sur les lignes T12 et T13 puis à compter du 21 décembre 2026 sur la ligne L.

## 1. DEFINITIONS

1.1 La dénomination « Titulaire » indique la personne physique utilisatrice du Ticket Métro-Train-RER sans contact.

1.2 La dénomination « Tarif Réduit » désigne les tarifs applicables pour les Titulaires correspondants aux critères des profils suivants :

- Bénéficiaires de la Tarification Solidarité Transport
- Enfants de 4 ans à moins de 10 ans (gratuit pour les moins de 4 ans)
- Titulaire d'une carte « Familles nombreuses »
- Personnes invalides et leur accompagnant sous conditions

Plus de précisions sur « [Liste des bénéficiaires pour les tarifs réduits | Île-de-France Mobilités \(iledefrance-mobilites.fr\)](http://iledefrance-mobilites.fr) »

1.3 La dénomination « Transporteurs » désigne les sociétés ayant conclu un contrat 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.

1.4 La « cohabitation » de titres de transport ou contrats différents désigne la possibilité de charger différents titres ou contrats sur un même passe ou un même téléphone.

---

<sup>1</sup> La liste des applications mobiles proposant le service d'achat est disponible sur [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr)

Les règles de cohabitation des titres et contrats sont disponibles sur le site [iledefrance-mobilites.fr](https://www.iledefrance-mobilites.fr).

## 2. PRESENTATION ET UTILISATION

2.1. Le Ticket Métro-Train-RER est un ticket utilisable sur l'ensemble des zones 1 à 5 du réseau de transport public relevant de la compétence d'Île-de-France Mobilités. Le ticket Métro-Train-RER permet de voyager sur :

- Les lignes du métro en Île-de-France, sauf entrée/sortie à la station ferrée aéroportuaire « Aéroport d'Orly » ([cf ticket Paris Région <> Aéroports avec un tarif spécifique](#)) ;
- Les lignes de RER et de train en Île-de-France, sauf entrée/sortie des stations ferrées aéroportuaires « Aéroport Charles De Gaulle 1 » et « Aéroport Charles De Gaulle 2 TGV » ([cf ticket Paris Région <> Aéroports avec un tarif spécifique](#));
- Le funiculaire de Montmartre ;
- Les lignes Intercités et TER en Île-de-France pour des trajets desservant des gares en Île-de-France (hors trains à réservation obligatoire)

2.2 Le Ticket Métro-Train-RER ne permet pas de voyager sur :

- Les lignes de tramway (T1 à T14)
- Les bus et cars Noctilien
- Les Tzen
- OrlyVal
- Filéo
- Le câble C1
- Les stations ferrées aéroportuaires « Aéroport d'Orly », « Aéroport Charles de Gaulle 1 » et « Aéroport Charles De Gaulle 2 TGV »
- Les gares RER et Train situées hors Île-de-France
- Les lignes grande vitesse (TGV ...)

2.3 La durée de validité :

Le Ticket Métro-Train-RER permet un voyage d'une durée de 2h à partir de la validation d'entrée et sans effectuer de sortie. Les correspondances entre les modes de transport autorisés, cités précédemment, sont autorisées dans la limite des 2h à compter de la première validation d'entrée.

Les correspondances entre le métro, le RER et le Train par la voie publique, via les cheminements signalés sont autorisées : cf liste de Correspondance par la Voie Publique (<https://www.iledefrance-mobilites.fr/correspondance-voie-publique>).

Dans le cas d'une validation en entrée ou correspondance au-delà des délais impartis, un nouveau Ticket Métro-Train-RER sera décompté.

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

### 3 TARIFICATION

3.1 La tarification du Ticket Métro-Train-RER est fixée par Île-de-France Mobilités. Elle est consultable :

- sur le site [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr), rubrique « Tarifs »
- sur les affichages dans les lieux de transports
- sur le site Internet de calcul d'itinéraire ([iledefrance-mobilites.fr](http://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
- sur le [site internet de l'agence Navigo Grands Comptes](#) à destination des entreprises, institutions ou associations pour l'achat en nombre

3.2 Le Ticket Métro-Train-RER est vendu à l'unité, en tarif plein et tarif réduit.(cf article 1.2).

3.3 Révision des tarifs

Conformément au code des transports et aux règles applicables au service public, Île-de-France Mobilités peut réviser les tarifs. Ces révisions font l'objet d'une délibération du Conseil d'administration, publiée et accessible sur le site d'Île-de-France Mobilités.

### 4 ACHAT ET CHARGEMENT

4.1 Le prix du Ticket Métro-Train-RER est payable au comptant.

4.2 Le Ticket Métro-Train-RER peut être acheté et chargé sur un passe Navigo Easy :

- dans les points de vente, en vente en mobilité auprès d'un agent, et sur les automates de vente des Transporteurs

- depuis les applications mobiles proposant le Service Achat (voir les Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme Support de titre sur <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgu-achat-titre-android> et <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-telephone-iphone>) et pour recharger un passe Navigo (si le Titulaire en possède déjà un),

- ou via une commande en ligne sur le site internet de l'Agence Navigo Grands Comptes sur <https://grands-comptes.iledefrance-mobilites.fr/>

4.3 Le Ticket Métro-Train-RER peut également être acheté et chargé sur téléphone depuis les applications mobiles proposant le Service Achat (voir les Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme Support de titre sur <https://www.iledefrance-mobilites.fr/>)

[mobilites.fr/cgu-achat-titre-android](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgu-achat-titre-android)

et

<https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-telephone-iphone>).

4.4 Au cours d'un même achat sur Automate ou à partir d'une application, il est possible de charger jusqu'à 20 tickets Métro-Train-RER sur un même support (passe ou mobile). Pour un achat auprès de l'agence Navigo Grands Comptes, il est possible d'obtenir jusqu'à 30 tickets Métro-Train-RER sur un même passe.

#### 4.5 Cohabitation

Le ticket Métro-Train-RER et le ticket Bus-Tram peuvent cohabiter ensemble sur un même support (passe ou téléphone). Chacun sera alors validé sur son périmètre de validation.

Le ticket Métro-Train-RER et le ticket Paris Région <> Aéroports ne peuvent pas cohabiter sur un même support (passe ou téléphone).

Le ticket Métro-Train-RER et le ticket t+ télébilletique dont la vente s'est arrêtée au 01/01/2025 ne peuvent pas cohabiter sur un même support (passe ou téléphone).

Les forfaits, un contrat Navigo Liberté + et le ticket Métro-Train-RER peuvent cohabiter sur le même support passe ou téléphone (cf article 5.4 concernant les règles de validation en cas de cohabitation d'un forfait, d'un contrat Navigo Liberté + et d'un ticket Bus-Tram). Plus d'informations sur [« lien page cohabitation »](#)

Le Titulaire disposant d'un ticket t+ ou d'un Ticket Paris Région <> Aéroports sur son support et voulant y charger un ticket Métro-Train-RER ne pourra le faire qu'à condition de le faire sur un nouveau support ou bien d'avoir consommé il y a plus de 2h les titres t+ ou Paris Région <> Aéroports existants sur son support.

## 5 VALIDATION

5.1 Le Titulaire d'un Ticket Métro-Train-RER doit obligatoirement et systématiquement valider le support contenant son titre sur les appareils de validation avant chaque voyage 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 si demandé, sous peine de se trouver en infraction.

5.2 La validation d'un Ticket Métro-Train-RER permet le voyage d'une seule personne.

5.3 Il est impossible de valider plusieurs Tickets Métro-Train-RER d'un même support sans contact pour permettre le voyage de plusieurs personnes sur un même trajet.

5.4 Lorsque le support contient à la fois un Ticket Métro-Train-RER et un forfait ou un contrat Navigo Liberté +(cf. article 4.5), le forfait est prioritairement validé le jour et sur les zones de validité de celui-ci. Aucun Ticket Métro-Train-RER n'est alors décompté.

5.5 Ile-de-France Mobilités ne garantit pas l'utilisation de titres magnétiques dans toutes les gares du fait du déploiement de nouveaux valideurs et nouveaux distributeurs intégralement télébilletiques. De ce fait, les titres magnétiques peuvent être utilisés en dernier recours en l'absence de passes Navigo Easy ou de téléphone compatibles.

## 6 CONTRÔLE

6.1 En cas de contrôle, le Titulaire doit présenter le support sans contact sur lequel est chargé le Ticket Métro-Train-RER validé en entrée et, le cas échéant, doit pouvoir justifier de son droit au tarif réduit.

En cas de contrôle d'un titre chargé sur téléphone, le Titulaire doit présenter son téléphone, avec le NFC activé, face à l'équipement de contrôle.

6.2 Le constat du non-respect des principes de validation systématique (article 5) et/ou des règles d'utilisation du Ticket Métro-Train-RER (article 2) ou d'une incapacité à justifier son droit à un tarif réduit, 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 SERVICES APRES-VENTE

### 7.1 Remboursement

Le Ticket Métro-Train-RER n'est ni modifiable ni remboursable, même en cas d'erreur d'achat.

### 7.2 Perte/Vol

En cas de perte/vol du support sans contact, les Tickets Métro-Train-RER perdus à cette occasion ne sont ni remplacés ni remboursés.

### 7.3 Dysfonctionnement du passe sans contact

En cas de dysfonctionnement du passe Navigo Easy, aucun remplacement du/des Tickets Métro-Train-RER ne pourra être proposé. Se référer aux CGVU du passe Navigo Easy, article 5 ;

### 7.4 Ticket chargé sur téléphone ou montre connectée

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 de ce titre n'a pu être effectuée avec ce téléphone. La demande d'annulation est réalisable uniquement depuis l'application. Le remboursement sera alors effectué sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

Plus d'informations concernant les règles de service après-vente du ticket Métro-Train-RER chargé sur téléphone ou montre connectée sont disponibles dans les Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme Support de titre sur <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgu-achat-titre-android> et <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-telephone-iphone>, partie "Service Après-Vente".

## **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, disponibles sur [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr).

## **9 INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

La vente des Tickets Métro-Train-RER sur support sans contact ne collecte pas de données à caractère personnel spécifiques.

L'achat et la gestion sont pris en charge par un support pour lequel des données sont conservées et encadrées dans le cadre du support.

Les données collectées relatives aux supports font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des forfaits et des supports. Elles dépendent du support sur lequel le titre est chargé. Pour plus d'informations sur ce traitement et pour l'exercice des droits, se reporter aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de chaque support disponible sur le site [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr) :

[Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe Navigo Easy](#)

[Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme Support de titre Android](#)

[Condition Générales d'utilisation du téléphone comme Support de titre iPhone](#)

## **10 MEDIATION**

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 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 EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION**

Île-de-France Mobilités se réserve 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 le site internet [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr).

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