

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU FORFAIT NAVIGO JOUR SUR SUPPORT SANS CONTACT

Préambule

Ce document présente uniquement les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Jour sur support sans contact (les cartes de la gamme Navigo).

L'utilisation du forfait Navigo Jour est subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par l'utilisateur, des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ainsi que celles relatives au support sur lequel le forfait est chargé.

Le forfait Navigo Jour, créé par Île-de-France Mobilités, est géré par la S.A.S Comutitres, ci-dessous dénommé « Comutitres S.A.S » ou « Agence Navigo » au nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités.

1 DEFINITIONS

- 1.1. La dénomination « Titulaire » indique la personne utilisatrice du forfait jour.
- 1.2. L'« Espace Personnel » désigne le compte personnel du Titulaire ou celui du Payeur créé sur le site iledefrance-mobilites.fr (géré par Île-de-France Mobilités), rubrique « je gère ma carte » (rubrique gérée par Comutitres S.A.S). Se reporter aux Conditions Générales d'Utilisation du site
- 1.3. Le compte « Île-de-France Mobilités Connect » désigne le compte personnel du Titulaire ou celui du Payeur créé sur les applications mobiles et le site internet proposant le service d'achat.
- 1.4 La dénomination « 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.

2 PRESENTATION ET UTILISATION

2.1. Présentation

Le forfait Navigo Jour est un forfait journée permettant de se déplacer sur le réseau francilien dans les zones choisies.

2.2. Utilisation

Utilisable sur l'ensemble du réseau de la région Île-de-France, le forfait Navigo Jour permet de voyager sur les lignes régulières de transport en commun des Transporteurs, y compris Orlybus, Roissybus, les bus de nuit Noctilien et Filéo ainsi que sur certaines dessertes locales et Transports à la demande, les trains TER ou Intercités (hors réservation obligatoire) en 2ème classe. Les parcours doivent être intégralement réalisés en Île-de-France.

Il n'est pas valable sur Orlyval, le TGV, ni sur les lignes qui n'appliquent pas la tarification francilienne (notamment les navettes de desserte des aéroports Le Bus Direct et VEA Disney et les bus touristiques OpenTour et Cars Rouges).

2.3. Zonage

Il est possible d'acheter un forfait Navigo Jour valable sur les couples de zones 1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 2-3, 2-4, 2-5, 3-4, 3-5, 4-5.

Les forfaits Navigo Jour ne bénéficient pas du « dézonage » week-end, jours fériés et vacances.

2.4. Validité temporelle

Le forfait Navigo Jour est valable pour un jour, déterminé à l'achat par l'utilisateur, de 00h00 à 23h59. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

Pour Noctilien, le forfait Navigo Jour est valable jusqu'au lendemain 5h59 de son jour de validité. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté

3 TARIFICATION

3.1. La tarification du forfait Navigo Jour 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 site Internet de calcul d'itinéraire (iledefrance-mobilites.fr) avec indication du prix unitaire d'un trajet
- sur le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités

3.2. Un tarif est défini selon le zonage du forfait (tarif plein).

Les tarifs d'achat sont les mêmes pour un forfait Navigo Jour qu'il soit acheté en ajout d'un forfait déjà présent sur le passe ou isolément.

3.3. Au maximum deux forfaits Navigo Jour sont délivrés lors d'un même acte d'achat, sauf depuis le téléphone où ils sont délivrés un par un.

4 ACHAT ET CHARGEMENT

4.1. Période de vente

Le forfait Navigo Jour est en vente le jour même de sa validité et jusqu'à 6 jours avant.

4.2. Le prix du forfait est payable au comptant au moment de l'achat.

4.3. Le forfait Navigo Jour peut être chargé sur un passe Navigo, Navigo Découverte, Navigo Annuel, Navigo Easy, Navigo imagine R :

- dans les guichets et sur les automates de vente des Transporteurs
- chez les commerçants agréés des Transporteurs
- depuis les applications mobiles proposant le service d'achat

4.4. Cohabitation

La « cohabitation » de titres de transport ou contrats différents se définit comme la possibilité de charger ces titres ou contrats sur un même passe. Les Règles de Cohabitation des Titres et Contrats sont disponibles sur le site iledefrance-mobilites.fr.

5 VALIDATION

- 5.1. L'utilisateur d'un forfait Navigo Jour doit obligatoirement et systématiquement valider le support contenant son forfait 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.
- 5.2. La validation du forfait Navigo Jour permet le voyage d'une seule personne.
- 5.3. Il est impossible de valider plusieurs forfaits Navigo Jour d'un même support sans contact pour permettre le voyage de plusieurs personnes sur un même trajet.
- 5.4. En cas d'oubli de son support sans contact, l'utilisateur doit, pour pouvoir voyager sans être en infraction, acheter un titre de transport. Celui-ci n'est pas remboursé.

6 CONTROLE

- 6.1. En cas de contrôle, l'utilisateur doit présenter le support sans contact sur lequel est chargé le forfait Navigo Jour validé lors de l'entrée sur le réseau.
- 6.2. Le constat du non-respect des principes de validation systématique (article 5) et/ou des règles d'utilisation du forfait Navigo Jour (article 2) 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 SERVICE APRES-VENTE

7.1. Modification de zones du forfait

- 7.1.1. La modification des zones d'un forfait Navigo Jour est possible jusqu'à la fin de la validité du forfait, sur demande, à condition que le tarif du forfait choisi soit supérieur ou égale à celui du forfait d'origine. Le client paie la différence de prix entre les deux forfaits.

La modification est réalisable dans tous les guichets des Transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF ou sur les appareils automatiques de vente.

- 7.1.2. La modification de forfait pour un forfait Navigo Jour moins cher que celui chargé sur le passe n'est pas autorisée et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement (cf. article 7.4).

7.2. Modification de la date de validité

La modification de la date de validité d'un forfait Navigo Jour est possible sans frais jusqu'à la veille du jour de validité du forfait.

La modification est réalisable dans tous les guichets des Transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF ou sur les appareils automatiques de vente.

7.3. Ajout de forfait

7.3.1. Il est possible de compléter un forfait Navigo Mois, Navigo Semaine, Navigo Solidarité Mois ou Navigo Solidarité Semaine sous réserve des dispositions relatives à la cohabitation, décrites dans les Règles de Cohabitation des Titres et Contrats disponibles sur le site iledefrance-mobilites.fr.

7.3.2. Les conditions d'achat sont les mêmes pour un forfait Navigo Jour s'il est acheté en ajout d'un forfait déjà présent sur le passe ou s'il est acheté isolément.

7.4. Remboursement des forfaits non utilisés

7.4.1. Un forfait Navigo Jour peut être complètement remboursé uniquement si l'annulation est effectuée jusqu'à la veille du jour de validité du forfait.

7.4.2. L'annulation du forfait est réalisable dans tous les guichets des Transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF ou sur les appareils automatiques de vente. Un justificatif d'annulation est remis au Titulaire.

7.4.3. La demande de remboursement accompagnée du justificatif d'annulation et d'un RIB doit être envoyée par l'utilisateur du forfait au Transporteur qui a réalisé l'annulation :

- Soit à RATP – Service clientèle – TSA 81250 - 75564 Paris Cedex 12
- Soit à SNCF – via le formulaire : <https://www.transilien.com/fr/nous-contacter>

7.4.4. Le remboursement est réalisé par lettre chèque ou par virement sous 2 mois.

7.5. Perte/vol

En cas de perte/vol du support sans contact, aucune solution de remplacement ou de dépannage ne sera proposée. Le titre de transport ne sera pas remboursé.

7.6. Dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement du support, s'il est lisible, le remplacement du forfait est possible sans frais. Il est alors chargé sur un autre passe parmi ceux précisés à l'article 4.3.

Si la lecture du support n'est pas possible, le remplacement du forfait est possible, sans frais, sur présentation d'un justificatif d'achat portant le numéro du support défectueux. Le forfait est alors rechargé sur un autre passe parmi ceux précisés à l'article 4.3.

Cette opération est réalisable dans tous les guichets des Transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF.

Dans tous les autres cas, aucune solution de remboursement ne pourra être proposée.

8 CONDITIONS D'UTILISATION DU SUPPORT

L'utilisateur 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, et disponibles sur iledefrance-mobilites.fr.

9 INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution de votre contrat, des traitements sont opérés sur les Données à caractère personnel du Titulaire et du Payeur par différents responsables de traitement qui se préoccupent de la protection de leur vie privée et du respect de leur vie personnelle :

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

- la souscription et la gestion du contrat ;
- la communication institutionnelle et la communication commerciale et non commerciale ;
- la réalisation d'analyses statistiques.

Par ailleurs, un traitement ayant pour finalité la prévention et la gestion des impayés, le vol et la perte des titres de transports ainsi que la lutte contre la fraude, peut aboutir à un rejet de la transaction ou à une résiliation du forfait.

- **Les Transporteurs traitent les Données à caractère personnel dans le cadre de :**

- la gestion des opérations et transactions réalisées sur le front de vente du transporteur ;
- la gestion de la validation et des données en découlant, notamment les opérations d'invalidation de titres frauduleux ;
- la lutte contre les infractions à la police des Transporteurs, le contrôle de titres, la verbalisation et le recouvrement des amendes ;
- les opérations de prospection commerciale et non commerciale dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- les analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport et les services offerts par les transporteurs ;
- la gestion des réclamations clients liées à l'utilisation du réseau des transporteurs.

10.1 Les traitements pour lesquels Île de France Mobilités est responsable de traitement

10.1.1 Quelles Données sont collectées ?

Les Données collectées par Île-de-France Mobilités dans le cadre de l'exécution du contrat sont les suivantes :

- les Données d'identification
- les Données relatives à la vie personnelle
- les Données d'ordre économique et financier
- les Données de santé
- les Données relatives à des infractions

10.1.2 Pourquoi les Données sont-elles collectées ?

Les Données collectées font l'objet de traitements automatisés, pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement, et dont les finalités sont listées en préambule de l'article 10.

10-1-3 Pourquoi la collecte et le traitement de ces Données sont licites ?

La collecte et le traitement de ces Données sont possibles :

- sur la base de l'exécution du contrat et du consentement du Titulaire et du Payeur pour : la gestion du contrat / service et la réalisation de statistiques ;
- sur l'exercice d'une mission de service public d'Île-de-France Mobilités pour l'envoi de communications non commerciales dites institutionnelles ;
- sur le consentement du Titulaire et du Payeur pour l'envoi de communications commerciales.

10.1.4 Combien de temps Île-de-France Mobilités conserve ces Données ?

Île-de-France Mobilités conserve les Données du client spécifiques des forfaits Navigo Jour sur support sans contact pendant l'exécution du contrat ainsi que jusqu'à la fin des délais de prescriptions légaux applicables.

Afin de vérifier l'éligibilité aux conditions d'accès au titre de transport, seuls les justificatifs d'identité transmis depuis l'espace personnel sur le site « iledefrance-mobilites.fr » sont conservés le temps de la création du compte et des services associés qui demandent ces justificatifs.

10.1.5 Qui peut avoir accès à ces Données ?

Les Données sont destinées à Île-de-France Mobilités, à sa filiale, à ses prestataires de services et partenaires contractuels, aux entreprises de transport en commun d'Île-de-France, aux financeurs institutionnels, à des instituts de sondages et de statistiques, à des sociétés réalisant des enquêtes relatives aux transports en Île-de-France.

Les Données venant des opérations réalisées sur les services en ligne des entités proposant des Services Numériques Multimodaux sont destinées ; à Île-de-France Mobilités, à sa filiale,

à ses prestataires de services et partenaires contractuels et au titulaire du Service Numérique de Multimodal concerné par l'opération.

10.1.6 Transfert des Données hors Union Européenne

Des Données concernant le Payeur et le Titulaire, ou son représentant légal sont communiquées à des fins de gestion à des sous-traitants d'Île-de-France Mobilités établis en dehors de l'Union Européenne (Madagascar et/ ou Côte d'Ivoire).

A cet égard, seules les Données relatives à l'identification, aux coordonnées personnelles et professionnelles, et au contrat d'abonnement seront transférées.

Ces transferts de Données sont encadrés par des conventions de flux transfrontalières établies conformément aux clauses contractuelles type émises par la Commission Européenne ou encore à des règles d'entreprises contraignantes (BCR).

10.2 Les traitements pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement

10.2.1 Quelles Données sont collectées ?

Les Données collectées par les Transporteurs dans le cadre de leurs traitements sont les suivantes :

- les Données d'identification,
- les Données d'ordre économique et financier,
- les Données d'infraction
- les Données de validation

10.2.2 Pourquoi les Données sont-elles collectées ?

Les Données collectées font l'objet de traitements automatisés, pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement, et dont les finalités sont listées en préambule de l'article 10.

10.2.3 Pourquoi la collecte et le traitement de ces Données sont licites ?

Ces traitements sont mis en œuvre dans le cadre :

- de l'exécution du contrat, d'une obligation légale (gestion des réclamations clients, contrôle et verbalisation),
- du consentement du Titulaire et du Payeur (prospection commerciale) ou

- de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement (communication non commerciale, communication commerciale pour des biens et services similaires, études statistiques anonymisées).

10.2.4 Combien de temps les Transporteurs conservent ces Données ?

Les règles de conservation mises en œuvre par la RATP et la SNCF sont :

- Les données sont conservées pour une durée qui peut différer selon les finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les traces nominatives des déplacements (horodatage - lieu de validation - n° de carte) ne sont conservées que quelques heures, sauf lorsqu'elles sont nécessaires pour établir une facturation (contrat Navigo Liberté +). Au-delà, les données sont anonymisées à des fins statistiques. Seul est conservé le cumul journalier des validations effectuées en entrée et/ou en sortie de nos réseaux ferrés pour le mois en cours et le mois précédent (sans lieu de validation) pour le suivi qualité des passes Navigo.

- Les données nécessaires au traitement des réclamations sont conservées pour une durée de trois ans à compter de la clôture du dossier.
- Les données liées aux opérations réalisées sur le front de vente sont conservées pendant une durée maximale de deux ans, à compter de l'opération.
- Les données collectées dans le cadre de la constatation d'infractions sont conservées pour une durée pouvant aller jusqu'à six ans à compter de la commission de l'infraction, en fonction du type d'infraction et des suites données.
- Les données collectées pour des finalités de prospection et de communication sont conservées pendant une durée de trois ans à compter du dernier contact de la personne concernée ou jusqu'au retrait de son consentement.

Les durées de rétention des données des traitements portés par les autres transporteurs peuvent être retrouvées sur le site internet de ces derniers.

10.2.5 Qui peut avoir accès à ces données ?

Dans le cadre de ces traitements, les données sont uniquement partagées avec leurs sous-traitants, Île-de-France Mobilités et Comutitres S.A.S afin de réaliser des analyses statistiques leur permettant d'améliorer l'offre de transport et les services proposés par les Transporteurs. Seules les Données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques sont communiquées.

Pour des besoins d'analyses statistiques du trafic, Île-de-France Mobilités est destinataire des Données de validation préalablement anonymisées.

10.2.6 Transfert des Données hors Union Européenne

Les Transporteurs s'engagent à tout faire pour éviter des transferts hors Union Européenne et pays adéquat.

Dans l'hypothèse où de tels transferts seraient envisagés pour l'avenir, les Transporteurs s'engagent à prendre des garanties auprès de leurs sous-traitants afin d'assurer un niveau suffisant de protection des données transférées et à encadrer les transferts par les mécanismes prévus par la réglementation en vigueur.

10.3 Quels sont les droits du Titulaire et du Payeur sur leurs Données et comment les exercer ?

Le Titulaire et le Payeur disposent chacun d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, à la limitation, à la portabilité, d'opposition pour des motifs légitimes, de définir des directives anticipées relatives au sort de leurs Données après leur décès ainsi que d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer leurs droits, le Titulaire et le Payeur, peuvent envoyer leur demande avec la précision du(es) droit(s) concerné(s) par leur demande, du périmètre de sa demande (produit, compte Île-de-France Mobilités ou tous les traitements) accompagné de ses coordonnées, de son numéro de client ainsi que des éléments permettant de justifier de son identité.

Le Titulaire et le Payeur peuvent envoyer la demande aux adresses suivantes en fonction des traitements concernés :

- les traitements pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement :

à l'adresse postale : Île-de-France Mobilités – 39bis 41 rue de Châteaudun – 75009 Paris,

ou à l'adresse e-mail : dpo@iledefrance-mobilités.fr.

- les traitements pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement : le Titulaire et le Payeur peuvent contacter directement les Transporteurs via leurs sites institutionnels,

ou 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.

ou à l'adresse postale SNCF : DPO - Direction Performance – Direction juridique et Conformité - Campus WILSON – 9 rue Jean Philippe Rameau CS20012 – 93212 Saint Denis ou via un formulaire dédié aux demandes d'exercice de droit en ligne : <https://sncf-portail.my.onetrust.com/webform/8cf4ca11-20b3-4a48-94e4-24d6e95ff839/f1a5d06d-c8aa-40b3-9831-c16baacd6a10>.

ou à l'adresse postale OPTILE : DPO OPTILE – 32, rue de Caumartin – 75009 Paris.

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

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 et les Transporteurs 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, optile.com, ratp.fr, transilien.com.