

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DES FORFAITS NAVIGO MOIS ET NAVIGO SEMAINE

PREAMBULE

L'achat et l'utilisation des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine supposent la connaissance et valent acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions de Vente et d'Utilisation par le Titulaire et le Payeur s'il est distinct du Titulaire ainsi que celles relatives au support sur lequel le forfait est chargé. Le Payeur d'un forfait Navigo au nom d'un mineur émancipé ou d'un adulte sous tutelle ou curatelle s'engage à lui communiquer les présentes CGVU et à l'informer de ses obligations.

Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine, créés par Île-de-France Mobilités (Autorité Organisatrice des transports d'Île-de-France), sont gérés par la S.A.S Comutitres, ci-dessous dénommée « Comutitres S.A.S » ou « Agence Navigo », au nom d'Île-de-France Mobilités et pour son compte.

1 DEFINITIONS

- 1.1 La dénomination « Titulaire » indique la personne utilisatrice du forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine. La dénomination « Payeur » indique nommément la personne physique qui paye le forfait.
- 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'achat¹.
- 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

2.1 Présentation

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

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

2.2 Utilisation

Utilisable dans le cadre de la tarification zonale de la région Île-de-France sur le réseau de transport public relevant de la compétence d'Île-de-France Mobilités, les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine permettent de voyager sur :

- Les lignes régulières de transport en commun des Transporteurs.
- Les lignes OrlyBus et RoissyBus.

- Les bus de nuit Noctilien et Filéo.
- 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.
- 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 Mois toutes zones » ou « Navigo Semaine toutes zones » valable sur les zones 1 à 5, ou un forfait Navigo Mois deux zones ou Navigo Semaine deux zones valable sur les zones souscrites, parmi les couples de zones 2-3, 3-4 et 4-5.

Les forfaits Navigo Mois 2-3, 3-4 et 4-5 bénéficient du « dézonage », c'est-à-dire de la possibilité de voyager dans toute la région, quelles que soient les zones souscrites, du samedi à partir de 0h00 au dimanche jusqu'à 23h59, les jours fériés de 0h00 à 23h59, du 15 juillet 00h00 au 15 août à 23h59, et pendant les petites vacances scolaires de la zone C (Toussaint, Noël, hiver et printemps) du lendemain du jour de fin des cours à partir de 0h00 jusqu'à 23h59 la veille du jour de reprise des cours, telles que définies par le Ministère de l'Education Nationale. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

Les forfaits Navigo Semaine 2-3, 3-4 et 4-5 ne bénéficient pas du « dézonage ».

2.4 Validité temporelle

Le forfait Navigo Mois est valable du 1^{er} jour du mois 00h00, au dernier jour du mois 23h59. Pour les bus de nuit Noctilien, le forfait Navigo Mois est valable du premier jour du mois à 0h00, au lendemain du dernier jour du mois 6h00. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

Le forfait Navigo Semaine est valable du lundi 00h00, au dimanche suivant 23h59. Pour les bus de nuit Noctilien, le forfait Navigo Semaine est valable du lundi à 00h00, au lundi suivant à 6h00. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

3 TARIFICATION

3.1 La tarification est décidée par Île-de-France Mobilités. Elle est consultable :

- Sur le site www.iledefrance-mobilites.fr.
- Sur les affichages dans les lieux de transports et d'achat des forfaits Navigo Mois et Semaine.
- Sur le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités.
- Sur les sites internet des Transporteurs.

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

4 ACHAT ET CHARGEMENT

4.1 Période de vente

4.1.1 Le forfait Navigo Mois est en vente à partir du 20 du mois précédent le mois de validité et jusqu'au 19 du mois de validité.

4.1.2 Le forfait Navigo Semaine est en vente à partir du vendredi précédent la semaine de validité et jusqu'au jeudi inclus de la semaine de validité.

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

4.3 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être chargés sur un passe Navigo, Navigo Découverte, Navigo imagine R, Navigo Annuel :

- Dans tous les guichets et sur les automates de vente des Transporteurs.
- Depuis une application mobile proposant le service d'achat sur téléphone.
- Chez les commerçants agréés des Transporteurs.

Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent également être chargés sur téléphone depuis les applications mobiles proposant le service d'achat. L'utilisateur doit s'identifier sur Île-de-France Mobilités Connect pour pouvoir acheter un forfait « Navigo Mois toutes zones » ou « Navigo Semaine toutes zones » uniquement. Dans le cadre de cet achat, la photo ainsi que la date de naissance du Titulaire sont demandées. Voir les Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme support de titre disponibles sur www.iledefrance-mobilites.fr.

4.4 Cohabitation

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

4.4.1 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être utilisés conjointement à un abonnement de travail des réseaux TER et Intercités (hors TGV) délivré par la SNCF, pour les parcours entre une gare située hors Île-de-France et une gare en Île-de-France dont l'extrémité en province est située à moins de 75 km de la gare tête de ligne parisienne. Ils peuvent également être utilisés conjointement à un abonnement « Forfait » pour les parcours entre une gare située hors Île-de-France et une gare en Île-de-France.

5 VALIDATION

5.1 Le Titulaire doit obligatoirement et systématiquement valider le support contenant son forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine 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 En cas d'oubli de son support sans contact, le Titulaire doit, pour pouvoir voyager sans être en infraction, acheter un autre titre de transport. Celui-ci ne sera pas remboursé.

6 CONTROLE

6.1 En cas de contrôle, le Titulaire doit présenter le support sans contact sur lequel est chargé le forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine validé lors de l'entrée sur le réseau. En cas de contrôle d'un titre chargé sur téléphone, le Titulaire doit présenter son téléphone allumé, avec le NFC activé, face à l'équipement de contrôle.

6.2 Le constat du non-respect des principes de validation systématique (cf. art. 5) et/ou des règles d'utilisation des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine (cf. art. 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.

A défaut de paiement auprès du transporteur dans les trois 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 Attestation de contrat

7.1.1 Une attestation de contrat permettant le remboursement par l'employeur peut être obtenue :

- Depuis l'Espace Personnel du Titulaire ou du Payeur. Si le forfait est acheté aux automates ou guichets des Transporteurs, l'attestation est disponible via internet dans un délai de 48h après le chargement du forfait ;
- En agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF ⁽¹⁾.
- Depuis une application mobile proposant le service d'achat en ligne et en rechargement à partir du NFC du téléphone

Cette attestation n'est pas disponible si le forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine a été chargé sur un passe Navigo Découverte.

7.1.2 Cette attestation ne constitue pas un titre de transport et ne permet pas de voyager.

7.2 Modification de zones du forfait

7.2.1 La modification d'un forfait Navigo Mois ou Semaine en un autre est possible, à condition que le tarif du forfait après substitution soit supérieur ou égal au tarif du forfait initial. Si le tarif du forfait après substitution est strictement supérieur, le client paye la différence de prix entre les deux forfaits.

La modification est réalisable :

- Dans tous les guichets et sur les automates de vente des Transporteurs.

7.2.2 La modification de forfait pour un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine dont le prix est inférieur à celui chargé sur le passe n'est pas autorisée et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement (cf. art.7.3).

7.2.3 La modification des zones d'un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine chargé sur un téléphone n'est pas possible et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement (cf. art. 7.3)

7.3 Annulation et remboursement des forfaits non utilisés

7.3.1 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine non utilisés peuvent être complètement ou partiellement remboursés dans les conditions suivantes :

- Le remboursement est complet si le forfait est annulé avant le début de validité du forfait.
- Le remboursement est partiel (50%) si le forfait est annulé 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), pour raison de maladie, de licenciement, ou de changement imposé de lieu de travail.

7.3.2 L'annulation des forfaits chargés sur un passe de la gamme Navigo est réalisable dans tous les guichets et sur les automates de vente des Transporteurs. Un justificatif d'annulation est remis au Titulaire.

La demande de remboursement, envoyé par le Titulaire du forfait au transporteur qui a réalisé l'annulation, doit être accompagnée du justificatif d'annulation, selon le motif invoqué par le Titulaire, de la pièce justificative (arrêt de maladie, certificat patronal de licenciement ou de changement imposé de lieu de travail) et d'un relevé d'identité bancaire (en cas de remboursement réalisé par virement) :

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

Le remboursement est réalisé par virement sous 18 jours ouvrés.

Les comptes épargnes ne sont pas acceptés parmi les pièces justificatives aux demandes de remboursement.

7.3.3 L'annulation des forfaits chargés sur un téléphone est réalisable uniquement depuis les applications mobiles proposant le service d'achat. La demande de remboursement doit être accompagnée du justificatif d'annulation relatif au motif invoqué par le Titulaire (arrêt de maladie, certificat patronal de licenciement ou de changement imposé de lieu de travail).

Le remboursement est alors effectué sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

7.4 Perte/Vol :

En cas de perte/vol du support sans contact sur lequel le forfait est chargé, se reporter aux CGVU correspondantes, disponibles sur le site iledefrance-mobilites.fr.

7.5 Dysfonctionnement du passe sans contact (cf. article 4.3)

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

Cette opération est réalisable dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF.

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

7.6 Dysfonctionnement d'un forfait chargé sur un téléphone

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 n'a pu être effectuée avec ce téléphone au préalable.

La demande d'annulation du forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine est réalisable uniquement depuis l'application mobile utilisée pour acheter le titre de transport. Lorsque la demande d'annulation est acceptée, le remboursement sera alors effectué sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

7.7 Limitation du nombre de remboursement des titres chargés sur un téléphone :

Le nombre de remboursements de titre 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 des titres avant le début de validité des forfaits ne sont pas comptabilisées dans cette limite.

8 DISPOSITIONS DIVERSES

8.1 L'Agence Navigo peut être contactée :

- Par téléphone au 09.69.39.22.22, appel non surtaxé.
- Par Internet en envoyant un message à l'aide du formulaire de demande d'information accessible depuis l'Espace Personnel du Titulaire ou du Payeur.
- Par courrier à Agence Navigo – 95905 Cergy Pontoise Cedex

8.2 Pour les forfaits achetés depuis une application mobile, l'Agence Navigo doit être contactée directement depuis l'application utilisée pour acheter le titre de transport.

9 INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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.

Les Données personnelles relatives au Titulaire et au Payeur permettant de les identifier sont appelées « Données » ci-après.

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,
- les Données d'ordre économique et financier,
- 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 Mois et Navigo Semaine pendant l'exécution du contrat ainsi que jusqu'à la fin des délais de prescriptions 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 Multimodale 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 types émises par la Commission Européenne ou encore à des règles d'entreprise 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 relatives à des infractions,
- 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. 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 retrouvés 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 sa filiale 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). Accompagnée 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

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'entre 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.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont soumises au droit français.

11 EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Île-de-France Mobilités peut à tout moment faire évoluer les présentes Conditions Générales. La version en vigueur est publiée au recueil des actes administratifs d'Île-de-France Mobilités et consultable sur le site internet www.iledefrance-mobilites.fr.

¹ La liste des applications mobiles proposant le service d'achat est disponible iledefrance-mobilites.fr.