

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION D'UN IPHONE POUR L'ACHAT DE TITRES DE TRANSPORT

L'utilisation d'un iPhone pour l'achat de titres de transport 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 ou dans le passe Navigo.

## 1 DEFINITIONS

**1.1 Service ou Service Achat** : Service d'achat de titres de transport créé et géré par Île-de-France Mobilités et proposé dans l'application Cartes<sup>2</sup> et dans les Applications<sup>1</sup>.

**1.2 Téléphone ou iPhone** : iPhone compatible avec le Service Achat.

**1.3 Watch** : montre Apple connectée compatible avec le Service Achat.

**1.4 Application<sup>1</sup>** : application mobile sur iPhone qui propose le Service Achat

1.4.1 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/](http://www.iledefrance-mobilites.fr/)

**1.5 Application Cartes<sup>2</sup>** : application Cartes d'Apple (Wallet) présente sur iPhone et Apple Watch notamment pour héberger des cartes transport dématérialisées

**1.6 Élément Sécurisé** : composant de l'iPhone ou de la Watch permettant de stocker les titres de transport de manière sécurisée.

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

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

**1.9 Passe Navigo** : carte à puce 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.

## 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 iPhone pour :

- Les charger dans un passe Navigo,
- Les charger dans un iPhone ou dans une Watch et valider avec.

<sup>1</sup> Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

<sup>2</sup> Application Cartes d'Apple définie dans le §1.5

2.1.2 Le Service permet également de consulter le solde de titres disponibles dans son iPhone, sa Watch ou dans un passe Navigo.

2.1.3 Les titres de transport sont chargés dans l'Elément Sécurisé de l'iPhone ou de la Watch ou dans un passe Navigo.

2.1.4 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 sur une Application<sup>1</sup>

Les titres disponibles à l'achat depuis une Application<sup>1</sup> dépendent du support dans lequel les titres seront chargés.

Titre	iPhone ou Watch	Passe Navigo ou Navigo Découverte	Passe Navigo Easy
Ticket t+ plein tarif en carnet ou à l'unité Ticket t+ tarif réduit en carnet	Oui	-	Oui
Ticket OrlyBus Ticket RoissyBus	Oui	-	Oui
Forfait Navigo Jour avec choix des zones	Oui	Oui	Oui
Forfait Navigo Jeunes week-end avec choix des zones	Oui	Oui	Oui
Forfait Antipollution	Oui	Oui	Oui
Forfait Fête de la Musique	Oui	Oui	Oui
Autres titres événementiels spécifiques	Oui	Oui	Oui
Forfait Navigo Semaine Navigo Mois toutes zones	Oui	Oui	-
Forfait Paris 2024	Oui	Oui	Oui
Ticket Métro-Train Orly	Oui	Oui	Oui

## 2.3 Titres disponibles à l'achat pendant les JO

2.3.1 La liste des titres disponibles à l'achat depuis les Application<sup>1</sup> et l'app Cartes<sup>2</sup> pendant la période des Jeux Olympiques Paris 2024 est susceptible d'évoluer.

## 2.4 Titres disponibles à l'achat sur l'application Cartes d'Apple<sup>2</sup>

2.4.1 L'application Cartes<sup>2</sup> d'Apple permet de charger dans un iPhone ou une Watch les titres suivants :

- Ticket t+ plein tarif en carnet de 10 ou à l'unité

---

<sup>1</sup> Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

<sup>2</sup> Application Cartes d'Apple définie dans le §1.51.4

<sup>1</sup> Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

<sup>2</sup> Application Cartes d'Apple définie dans le §1.5

- Carnet de 10 Ticket t+ tarif réduit
- Ticket OrlyBus et Ticket RoissyBus
- Forfait Navigo Jour zones 1-3 et 1-5
- Autres titres évènementiels spécifiques

## 2.5 CGVU

2.5.1 La liste des titres disponibles à l'achat avec le Service est susceptible d'évoluer et est consultables sur le site d'Île-de-France Mobilités à la [rubrique « Tarifs »](#).

2.5.2 Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres (CGVU) sont disponibles sur le site Île-de-France Mobilités, sur le lien suivant : [Conditions Générales de Vente et d'Utilisation | Île-de-France Mobilités \(iledefrance-mobilites.fr\)](#)

## 2.6 Paiement

2.6.1 Pour le paiement d'un titre de transport depuis une Application<sup>1</sup>, l'utilisateur doit disposer d'une carte bancaire ou utiliser Apple Pay.

2.6.2 Pour le paiement d'un titre de transport depuis une Application<sup>1</sup>, l'utilisateur doit saisir une adresse e-mail à laquelle le justificatif d'achat lui sera envoyé. Cette adresse est préremplie si l'utilisateur est authentifié sur Île-de-France Mobilités Connect.

2.6.3 Pour le paiement d'un titre de transport depuis l'app Cartes<sup>2</sup> d'Apple, l'utilisateur doit utiliser Apple Pay.

## 2.7 Prérequis de compatibilité de l'iPhone et de la Watch avec le Service Achat

2.7.1 Pour recharger un passe Navigo, l'utilisateur doit disposer a minima d'un iPhone 7 avec iOS 13 minimum et iOS 14.5 pour les iPhones XR, XS et XS max.

2.7.2 Pour charger les titres dans un iPhone, l'utilisateur doit disposer d'un iPhone XS ou au-delà ou bien d'un iPhone SE 2<sup>ème</sup> génération ou au-delà et avoir installé la dernière version d'iOS. L'utilisateur doit également disposer d'un compte iCloud. Ensuite, une étape d'installation est nécessaire (voir §2.8).

2.7.3 Pour charger les titres dans une Watch, l'utilisateur doit disposer d'une Apple Watch Série 6 et au-delà ou d'une Apple Watch SE 2<sup>ème</sup> génération et au-delà, appairée à un iPhone compatible. L'utilisateur doit également disposer d'un compte iCloud. Ensuite, une étape d'installation est nécessaire (voir §2.8).

## 2.8 Installation du Service

2.8.1 Installation depuis une Application<sup>1</sup> qui propose le Service Achat

Pour charger des titres de transport d'Île-de-France dans un iPhone ou une Watch, l'utilisateur doit avoir chargé sur le store la version la plus récente de l'Application<sup>1</sup> et une étape d'installation est nécessaire.

Depuis l'Application<sup>1</sup>, l'utilisateur sélectionne Achat > Sur mon téléphone ou bien Achat > Sur mon Apple Watch et l'Application<sup>1</sup> le guide dans les étapes successives :

- Sélection du titre à acheter,
- Paiement du titre,

<sup>1</sup> Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

<sup>2</sup> Application Cartes d'Apple définie dans le §1.5

- Confirmation de l'ajout dans l'application Cartes<sup>2</sup>,
- L'application Cartes<sup>2</sup> procède alors à la création d'une carte Navigo dématérialisée dans l'Elément Sécurisé de l'iPhone ou de la Watch. L'installation est terminée et le titre chargé.

### 2.8.2 Installation depuis l'application Cartes<sup>2</sup> d'Apple

Pour charger des titres de transport d'Île-de-France dans un iPhone ou une Watch, l'utilisateur peut également passer par l'application Cartes<sup>2</sup> qui le guide dans les étapes successives :

- Ajout d'une carte de transport,
- Sélection du passe Navigo d'Île-de-France Mobilités,
- Sélection du titre à acheter,
- Paiement via Apple Pay,
- Confirmation de l'ajout dans l'application Cartes<sup>2</sup>,
- L'application Cartes<sup>2</sup> procède alors à la création d'une carte Navigo dématérialisée dans l'Elément Sécurisé de l'iPhone. L'installation est terminée et le titre chargé.

## 2.9 Conditions d'utilisation

2.9.1 Un iPhone / une Watch 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 L'utilisateur doit valider son titre de transport en apposant son iPhone / sa Watch 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 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.

2.9.4 Lors d'un contrôle avec un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine, il peut être demandé à l'utilisateur d'afficher dans l'Application<sup>1</sup> mobile sa photo et sa date de naissance et de présenter un justificatif d'identité.

2.9.5 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.

2.9.6 Toutes les Applications<sup>1</sup> proposant le Service Achat ainsi que l'application Cartes<sup>2</sup> d'Apple permettent de consulter les titres chargés dans l'iPhone, indépendamment de l'Application<sup>1</sup> utilisée pour acheter les titres.

<sup>1</sup> Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

<sup>2</sup> Application Cartes d'Apple définie dans le §1.5

## 3 CHANGEMENT D'IPHONE OU DE WATCH

### 3.1 Présentation

3.1.1 En cas de changement d'iPhone ou de Watch, l'app Cartes<sup>2</sup> d'Apple permet de transférer les titres chargés d'un iPhone/Watch vers un autre iPhone/Watch et pour cela s'appuie sur des mécanismes de sauvegarde et de restauration.

3.1.2 Ce mécanisme de transfert n'est possible que d'iPhone ou Watch vers un autre iPhone ou Watch compatibles avec le Service.

### 3.2 Sauvegarde de titres

3.2.1 L'app Cartes<sup>2</sup> d'Apple permet d'initier la sauvegarde des titres chargés dans l'iPhone ou la Watch. Cette fonction de sauvegarde est déclenchée en supprimant la carte Navigo d'Île-de-France Mobilités depuis l'app Cartes<sup>2</sup>.

3.2.2 La fonction de sauvegarde est également accessible depuis la rubrique SAV de l'Application<sup>1</sup> qui propose le Service Achat et qui redirige alors l'utilisateur vers l'app Cartes<sup>2</sup> d'Apple.

3.2.3 La fonction de sauvegarde est automatiquement déclenchée au travers de la fonction d'import des données iCloud sur un iPhone.

3.2.4 La fonction de sauvegarde est automatiquement déclenchée en cas de transfert de la carte Navigo dématérialisée entre l'iPhone et la Watch appairée.

3.2.5 L'opération de sauvegarde des titres enclenche la suppression des titres présents dans l'iPhone ou la Watch.

### 3.3 Restauration de titres

3.3.1 Dans l'application Île-de-France Mobilités, l'utilisateur peut consulter les sauvegardes associées à son Compte depuis **Mon espace > Gérer mon compte > Mes supports**. S'il souhaite récupérer ses titres et que l'iPhone est éligible au service, l'Application<sup>1</sup> le redirige vers l'app Cartes<sup>2</sup> d'Apple pour procéder à la restauration des titres sur l'iPhone ou la Watch sélectionné.

3.3.2 La fonction de restauration est accessible depuis l'app Cartes<sup>2</sup> d'Apple, via la rubrique « carte précédente » où l'utilisateur peut retrouver toutes les cartes qu'il a sauvegardées.

3.3.3 La fonction de restauration est également accessible depuis la rubrique service après-vente de l'Application<sup>1</sup> (§4.2.2), qui redirige alors l'utilisateur vers l'app Cartes<sup>2</sup> d'Apple.

3.3.4 La fonction de restauration est automatiquement déclenchée au travers de la fonction d'import des données iCloud sur un iPhone.

3.3.5 La fonction de restauration est automatiquement déclenchée en cas de transfert de la carte Navigo dématérialisée entre l'iPhone et la Watch appairée, si la sauvegarde a été réussie (voir §3.2.4).

3.3.6 S'il y a une sauvegarde de la carte Navigo, alors l'intégralité des titres présents sur l'iPhone ou la Watch sauvegardé peut être restaurée sur un iPhone ou une Watch compatible.

<sup>1</sup> Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

<sup>2</sup> Application Cartes d'Apple définie dans le §1.5

### **3.4 Suppression de l'Application<sup>1</sup>**

3.4.1 La désinstallation de l'Application<sup>1</sup> qui propose le service Achat ou la suppression de ses données n'entraîne pas la perte des titres de transport chargés sur l'iPhone ou la Watch. Une nouvelle installation de l'Application<sup>1</sup> permet de consulter à nouveau les titres présents sur l'iPhone ou la Watch.

### **3.5 Suppression d'une carte Navigo dans l'application Cartes<sup>2</sup>**

3.5.1 La suppression d'une carte Navigo dématérialisée dans l'application Cartes<sup>2</sup> entraîne la suppression des titres de transport chargés dans l'iPhone ou dans la Watch et enclenche leur sauvegarde.

3.5.2 L'utilisateur peut ensuite demander la restauration des titres sauvegardés dans le même téléphone ou dans un autre téléphone.

## **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 Accès au service après-vente**

4.2.1 Sur l'application Cartes<sup>2</sup>, pour adresser une demande au service client, l'utilisateur est redirigé vers l'application Île-de-France Mobilités.

4.2.2 Dans l'application Île-de-France Mobilités, le service après-vente est accessible à la rubrique "Nous contacter" de l'écran d'accueil du service Achat et nécessite d'être authentifié sur Île-de-France Mobilités Connect.

4.2.3 Pour un titre de transport chargé dans un Téléphone ou une Watch, l'utilisateur peut réaliser sans délai certaines opérations depuis l'Application<sup>1</sup> proposant le service Achat ou si nécessaire adresser une demande au service client.

4.2.4 En cas de dysfonctionnement lors de la validation d'un titre de transport chargé dans un Téléphone ou une Watch, 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 ou la Watch.

4.2.5 Pour obtenir de l'aide sur un titre de transport chargé 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).

4.2.6 En cas de difficulté pour recharger un titre dans un passe Navigo avec le téléphone, l'Application<sup>1</sup> propose une rubrique permettant un traitement automatique qui aboutit soit au chargement du titre soit à l'annulation du paiement.

### **4.3 Justificatif d'achat**

4.3.1 Pour chaque achat de titre effectué dans les applications Île-de-France Mobilités, Bonjour RATP et SNCF Connect, 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.

<sup>1</sup> Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

<sup>2</sup> Application Cartes d'Apple définie dans le §1.5

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 <https://mon-espace.iledefrance-mobilites.fr/> .

4.3.4 Sur iPhone et Apple Watch, pour un achat effectué depuis l'application Cartes<sup>2</sup>, la transaction de paiement est affichée dans l'application Cartes<sup>2</sup>, il n'y a pas d'envoi par mail du justificatif d'achat.

4.3.5 Depuis son Compte dans l'application Île-de-France Mobilités, l'utilisateur peut consulter l'historique de ses achats pour lesquels il était authentifié. Depuis cet historique, il peut demander le renvoi du justificatif. Les achats effectués depuis l'application Cartes<sup>2</sup> d'Apple ne figurent pas dans cet historique car l'utilisateur n'était pas authentifié lors de l'achat.

#### 4.4 Annulation et remboursement des forfaits non utilisés

4.4.1 L'annulation des forfaits chargés dans un téléphone ou une Watch est réalisable uniquement depuis l'Application<sup>1</sup> proposant le service d'achat.

4.4.2 Si la demande est faite avant le début de validité du forfait, le forfait est annulé sur le Téléphone ou la Watch et le remboursement est effectué sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

4.4.3 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.

#### 4.5 Perte/vol

4.5.1 Plusieurs entrées sont proposées à l'utilisateur pour déclarer la perte ou le vol d'un iPhone ou d'une Watch. Dans l'application Île-de-France Mobilités, la déclaration de perte ou vol est possible depuis la rubrique Nous contacter ou bien **Mon espace > Gérer mon compte > Mes supports** qui redirige vers l'interface Apple pour localiser un appareil.

4.5.2 La déclaration de perte/vol sur l'interface Apple enclenche entre autres une tentative de sauvegarde des titres contenus dans la carte Navigo dématérialisée.

4.5.3 Si une sauvegarde a été effectuée et que l'utilisateur dispose d'un iPhone ou d'une Watch compatible, il peut enclencher la restauration des titres (voir §3.3).

4.5.4 S'il n'y a pas eu de sauvegarde ou que l'utilisateur est équipé d'un téléphone autre qu'un iPhone compatible, les titres de transport chargés sur l'iPhone ou la Watch ne sont ni remplacés ni remboursés hormis les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine qui peuvent être partiellement ou complètement remboursés dans les conditions suivantes :

- 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.
- 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).
- 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).

<sup>1</sup> Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

<sup>2</sup> Application Cartes d'Apple définie dans le §1.5

4.5.5 L'utilisateur peut effectuer sa demande pour un éventuel remboursement de ses forfaits suite à la perte ou au vol du téléphone depuis l'Application<sup>1</sup> à la rubrique Nous contacter ou depuis la page <https://mon-espace.iledefrance-mobilites.fr/declaration-sav>.

#### **4.6 Dysfonctionnement du téléphone ou de la Watch**

4.6.1 Quel que soit le titre chargé dans un Téléphone ou une Watch, 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 ou cette Watch au préalable. La demande d'annulation du titre est réalisable uniquement sur le Téléphone hébergeant les titres depuis l'Application<sup>1</sup> 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.

4.6.2 Pour les autres cas de dysfonctionnement, les titres chargés ne sont ni remplacés ni remboursés.

#### **4.7 Limitation du nombre de remboursements de titres chargés sur un téléphone**

4.7.1 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.

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

### **5 EVOLUTION DU SERVICE ACHAT**

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.

Lors du rechargement d'un passe Navigo, les données collectées sont transmises à Comutitres, en sa qualité de responsable de traitement de la gestion des forfaits et des passes Navigo.

#### **6.1 Quelles données sont collectées ?**

6.1.1 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'Élément Sécurisé (téléphone ou Watch)
- Dans le cadre de l'utilisation du service : numéro du passe Navigo ou identifiant technique de l'Élément Sécurisé.

<sup>1</sup> Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

<sup>2</sup> Application Cartes d'Apple définie dans le §1.5



### 6.1.2 Données personnelles collectées par les transporteurs

Les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies par les transporteurs concernés lors des validations du téléphone et de la Watch et font l'objet d'un traitement dont la finalité est la gestion de ces 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. Île-de-France Mobilités n'est pas destinataire de ces données de validation.

En outre, des données anonymisées relatives aux déplacements sont communiquées à Île-de-France Mobilités afin de réaliser des analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport.

## 6.2 Pourquoi les données sont-elles collectées ?

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

- 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.

6.2.2 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 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 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 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 ?

<sup>1</sup> Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

<sup>2</sup> Application Cartes d'Apple définie dans le §1.5

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 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 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](mailto: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 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**

<sup>1</sup> Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

<sup>2</sup> Application Cartes d'Apple définie dans le §1.5

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.

La loi applicable en cas de litige est la loi française devant les tribunaux compétents français. Les traductions des CGVU sont à titre indicatif. Les CGVU en français font foi devant les tribunaux.

<sup>1</sup> Application proposant le service Achat définie dans le §1.4

<sup>2</sup> Application Cartes d'Apple définie dans le §1.5