

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES FORFAITS NAVIGO MOIS ET NAVIGO SEMAINE VENDUS SUR LE SITE DE VENTE EN LIGNE DÉDIÉ DE SNCF TRANSILIEN

<https://boutique.transilien.com>

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente ont pour objet de déterminer les règles d'utilisation et de vente des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine (ci-après les « CGU/CGV ») sur le site <https://boutique.transilien.com> (ci-après le « Site »).

L'Utilisateur a également accès via la rubrique « Mentions Légales » à l'identification de l'éditeur et de l'hébergeur du Site.

Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine, créés par Île-de-France Mobilités (ex STIF - Syndicat des Transports d'Île-de-France), sont gérés par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence Navigo Mois et Semaine », en son nom et pour le compte des transporteurs RATP, SNCF Mobilités et Optile mandataire des opérateurs privés ci-après désignés les « Transporteurs ».

Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine achetés sur le Site sont chargés sur un passe Navigo, Navigo imagine R ou Navigo Annuel, nominatif, rigoureusement personnel et non cessible, propriété d'Île-de-France Mobilités (Autorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des Transporteurs, ci-dessous désigné le « passe ». Leur utilisation est subordonnée à la connaissance et l'acceptation par le Titulaire des présentes conditions d'utilisation.

La dénomination « Titulaire » indique nommément la personne dont la photo et les nom/prénom figurent sur le passe Navigo, Navigo Imagine R, Navigo Annuel ou Navigo Découverte.

1 GÉNÉRALITÉS

1.1 Les présentes CGU/CGV ont pour objet de régir les conditions d'achat et d'utilisation des forfaits Navigo Mois et Semaine achetés sur le site suivant :

<https://boutique.transilien.com>

1.2 Les présentes CGU/CGV définissent également les droits et obligations des Parties dans le cadre de la vente en ligne. Elles s'appliquent à toute personne visitant et/ou souhaitant utiliser le site internet <https://boutique.transilien.com> et effectuer un achat sur le Site, ci-après dénommée l'« Utilisateur » ou le « Client ».

1.3 Le fait de procéder à une commande internet d'un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine implique l'acceptation sans réserve des présentes CGU/CGV. Pour pouvoir valider sa commande, l'Utilisateur doit impérativement cocher la case « *J'ai lu les CGU/CGV dans leur intégralité et je les accepte* ».

1.4 Les CGU/CGV sont consultables à tout moment sur le Site.

1.5 SNCF Mobilités se réserve le droit de modifier les présentes CGU/CGV à tout moment et sans notification préalable afin notamment de se conformer à toutes évolutions légales, jurisprudentielles, éditoriales et/ou techniques. En conséquence, il est conseillé à l'Utilisateur de se référer, régulièrement, à la dernière version des CGU/CGV disponibles sur le Site.

Pour toute question relative au Site et aux présentes CGU, vous pouvez contacter SNCF Mobilités :

SNCF Mobilités – Direction Générale Transilien

Direction du Marketing et des Services

Département Tarification Vente Validation

10, rue Camille Moke

93212 Saint Denis

à l'attention de l'équipe projet Télédistribution

Ou via le formulaire de contact disponible sur <https://www.transilien.com/fr/nous-contacter>, en sélectionnant « Achat sur boutique.transilien.com ».

2 PRÉSENTATION ET UTILISATION DES FORFAITS NAVIGO

2.1 Utilisables dans le cadre de la tarification zonale de la région Île-de-France, les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine permettent 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 certaines dessertes locales et transports à la demande, les trains TER ou Intercités (hors réservation obligatoire) en 2^{ème} classe. Les parcours doivent être intégralement réalisés en Île-de-France. Ils ne sont pas valables 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.

2.2 Il est possible de souscrire à 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.

2.3 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'Éducation Nationale. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

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

2.5 Validité temporelle :

2.5.1 Le forfait Navigo Mois est valable du 1^{er} jour du mois 00h00, au dernier jour du mois 23h59. Pour Noctilien, le forfait Navigo Mois est valable du premier jour du mois à 0h00, au lendemain du dernier jour du mois 6h00. Il est en vente à partir du 20 du mois précédent le mois de validité et jusqu'au 19 du mois de validité. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

2.5.2 Le forfait Navigo Semaine est valable du lundi 00h00, au dimanche suivant 23h59. Pour Noctilien, le forfait Navigo Semaine est valable du lundi à 00h00, au lundi suivant à 6h00. Il est en vente à partir du vendredi précédent la semaine de validité et jusqu'au jeudi inclus de la semaine de validité. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

3 PAIEMENT ET CHARGEMENT DES FORFAITS NAVIGO

3.1 Le prix du forfait est payable par carte bancaire au moment de l'achat sur le Site. Le paiement est obligatoirement comptant pour l'achat de forfaits Navigo Semaine. Pour l'achat de forfaits Navigo Mois, le paiement peut être, au choix du client et selon la date d'achat en ligne :

- comptant
- différé

3.1.1 Paiement comptant

Le paiement comptant est systématique dans les conditions suivantes (non-exclusives) :

- pour les paniers contenant au moins un forfait Navigo Semaine
- pour les paniers « Navigo Mois » achetés entre le 1er et le 19 de chaque mois

Dans les autres cas, le paiement comptant peut être choisi par le client s'il préfère un débit immédiat.

3.1.2 Paiement différé

Le paiement différé est une facilité de paiement offerte par SNCF Transilien et le GIE Comutitres aux clients du Site. Il est proposé aux clients sans frais supplémentaires dans les conditions suivantes :

- pour les paniers contenant uniquement des forfaits Navigo Mois
- pour les paniers achetés entre le 20 et le dernier jour calendaire de chaque mois

Le débit est différé de 6 jours calendaires et est plafonné à la veille du premier jour de validité du forfait Navigo Mois acheté, c'est-à-dire qu'un achat effectué en paiement différé moins de 6 jours avant le dernier jour du mois en cours donnera lieu à un débit bancaire systématique le dernier jour du mois.

3.2 Chargement spécifique pour les forfaits achetés en ligne sur le Site

3.2.1 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine achetés en ligne sur le Site peuvent être chargés, à l'exclusion de tout autre support, sur le passe Navigo, le passe Navigo Annuel, le passe Navigo Imagine R ou le passe Navigo Découverte. Les forfaits ne peuvent être utilisés que par le Titulaire du passe sur lequel ils sont chargés.

Après achat sur le Site, les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine doivent être chargés sur les appareils automatiques de vente SNCF ou à un guichet SNCF.



Automate SNCF **éligible**



Automate RATP **non-éligible**

Un forfait acheté mais non chargé sur le passe du Titulaire ne peut valoir comme titre de transport. A ce titre, le Titulaire, bien qu'ayant acheté son forfait, pourra être verbalisé par les agents de contrôle du réseau francilien.

3.3 Attestation de contrat

3.3.1 Une attestation de contrat (ou « justificatif employeur ») permettant le remboursement par l'employeur est envoyée par email (à l'adresse mail renseignée lors de la commande en ligne sur le Site) au format PDF et simultanément au mail de confirmation de commande. Cette attestation peut également être obtenue :

- sur Internet sur le site www.jegeremacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.navigo.fr (rubrique « Je gère ma carte »). Si le forfait est acheté aux automates, aux guichets des transporteurs ou sur le Site, 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 ;
- sur le serveur vocal au n° : 09 69 39 22 22.

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

4 ACHAT SUR LE SITE

4.1 Eligibilité du passe Navigo

Lors de la mise au panier d'un forfait, une vérification est faite :

- sur la cohérence et la compatibilité des éventuels forfaits déjà présents au panier (un même forfait ne peut pas être mis plusieurs fois au panier pour un même passe Navigo) ;
- sur la cohérence et la compatibilité des éventuels forfaits déjà présents sur le passe Navigo (vérification uniquement faite pour les passes Navigo, Navigo Imagine R et Navigo Annuel, enregistrés en base Navigo) ;
- sur la validité (non-périmé, actif et non-opposé) du passe Navigo renseigné (vérification uniquement faite pour les passes Navigo, Navigo Imagine R et Navigo Annuel, enregistrés en base Navigo) ;
- sur la concordance de la date de naissance renseignée avec celle présente en base Navigo (vérification uniquement faite pour les passes Navigo, Navigo Imagine R et Navigo Annuel, enregistrés en base Navigo).

Les passes Navigo Découverte étant inconnus de la base Navigo (support déclaratif), seule la première vérification détaillée ci-dessus est réalisée. Ainsi, le parcours d'achat pour ces passes est spécifique et nécessite l'acceptation du Client des conditions d'utilisation du passe Navigo Découverte. Cette acceptation se fait au travers d'une case à cocher lors de la validation du panier.

4.2 Il n'est pas nécessaire de créer un compte client pour réaliser des achats sur le Site. Cependant, la connexion au compte client du Site est possible et permet au client la mémorisation de ses informations personnelles dans le but d'accélérer le processus de commande et de conserver un historique de commandes. Les CGU du compte client sont celles du compte client Transilien, disponibles sur le site www.transilien.com.

4.3 La validation du panier puis du mode de paiement formalise le contrat de vente passé avec SNCF Mobilités.

4.4 Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente en ligne.

4.5 Les contrats souscrits et les justificatifs d'achat sont conservés pendant un (1) an.

4.6 Sur le Site, les achats ne peuvent être réalisés que par carte bancaire (paiement comptant ou différé, cf. §3.1).

4.7 Dans certains cas, notamment en cas de défaut de paiement, adresse erronée ou tout autre problème lié à la commande, SNCF Mobilités se réserve le droit de suspendre la commande de l'Utilisateur jusqu'à la résolution du problème.

4.8 Les Clients peuvent contacter le service clients Transilien via le formulaire de contact disponible sur <https://www.transilien.com/fr/nous-contacter> en sélectionnant « Achat sur boutique.transilien.com ».

5 ACCÈS AU SITE

5.1 Le Site est accessible gratuitement à tout Client disposant d'un accès internet. Tous les logiciels et matériels nécessaires à l'utilisation ou au fonctionnement des services du Site, l'accès à l'Internet ou les frais de connexion sont à sa charge. Il est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique et de son accès Internet.

5.2 Par conséquent, SNCF Mobilités ne peut être tenue responsable de toute connexion ou tentative de connexion frauduleuse d'un tiers au moyen des identifiants d'un Utilisateur.

5.3 SNCF Mobilités est seulement tenue à une obligation de moyens concernant l'accessibilité au Site. SNCF Mobilités n'est en aucun cas responsable des éventuelles interruptions et des conséquences qui peuvent en découler pour l'Utilisateur ou tout tiers.

6 DISPONIBILITÉ DU SITE

6.1 SNCF Mobilités s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour sécuriser l'accès, la consultation et l'utilisation des services du Site.

6.2 Le Site est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure ou d'événement hors du contrôle de SNCF Mobilités.

6.3 Toutefois, une interruption pour raison de maintenance technique ou de mise à jour nécessaire au bon fonctionnement du Site et des matériels afférents, ou pour toute autre raison, peut être décidée par SNCF Mobilités, cet accès en tout ou partie du Site pouvant être suspendu sans avis préalable de l'Utilisateur.

6.4 L'Utilisateur est informé que SNCF Mobilités peut mettre fin ou modifier les caractéristiques des services offerts sur le Site, à tout moment, sans préavis et sans que l'Utilisateur dispose d'un recours à l'encontre de SNCF Mobilités.

6.5 L'Utilisateur s'interdit donc, sans que cette liste soit limitative :

- d'utiliser le Site à des fins de commerce et d'une manière générale de proposer des produits et des services le rémunérant de manière directe ou indirecte ;
- de « revendre » ou de mettre à disposition d'un tiers et/ou des autres Utilisateurs, à titre onéreux et/ou gratuit, le contenu du Site ;
- d'utiliser le Site en vue d'adresser, sous quelque forme que ce soit, de la publicité ou des éléments à caractère promotionnel non sollicités ;
- de diriger les internautes indirectement ou directement, notamment par des liens hypertextes, vers d'autres sites Internet qui seraient susceptibles de ne pas respecter la législation applicable ou les CGU/CGV.

7 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

7.1 SNCF Mobilités est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle tant sur la structure que sur le contenu du Site (textes, logos, images, éléments sonores, logiciels, icônes, mise en page, base de données...) ou a acquis régulièrement les droits permettant l'exploitation de la structure et du contenu du Site, sans aucune limitation.

7.2 Les présentes CGU/CGV n'entraînent le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle au profit de l'Utilisateur tant sur la structure que sur le contenu du Site et ses services.

7.3 L'Utilisateur s'engage expressément à ce que l'utilisation du Site ne porte en aucun cas atteinte aux droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, droit sui generis du producteur de bases de données, droit des marques, noms de domaine...) de SNCF Mobilités et/ou de tout tiers, et notamment à ce que cette utilisation ne constitue pas une contrefaçon ou une concurrence déloyale ou parasitaire des informations figurant sur le Site.

7.4 Ainsi, il est interdit à l'Utilisateur notamment de copier, reproduire, représenter, modifier et/ou exploiter, transférer de quelque façon que ce soit et à quelque fin que ce soit, tout ou partie de la structure et du contenu du Site, sauf en cas d'autorisation expresse, préalable et écrite de SNCF Mobilités.

7.5 Les marques et logos reproduits sur le Site sont déposés auprès des Offices compétents par les sociétés qui en sont titulaires. Toute reproduction des noms ou logos, par quelque moyen que ce soit, sans autorisation préalable du titulaire concerné est interdite.

7.6 Le non-respect de ces interdictions peut notamment constituer un acte de contrefaçon et/ou de concurrence déloyale et parasitaire engageant la responsabilité civile et/ou pénale de l'Utilisateur.

8 CONDITIONS D'UTILISATION DU PASSE, PERTE, VOL, PASSE DÉTÉRIORÉ

8.1 En fonction du support sur lequel le forfait est chargé, il convient de se reporter soit :

- aux Conditions Générales d'Utilisation du passe Navigo (www.navigo.fr) ;
- aux Conditions Générales d'Utilisation du forfait Navigo imagine R (www.imagine-r.com) ;
- aux Conditions Générales d'Utilisation du forfait Navigo Annuel (www.navigo.fr).

8.2 En cas d'oubli de son passe pour voyager, le Titulaire doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

9 MODIFICATIONS DE ZONES DU FORFAIT ET AJOUTS DE FORFAITS

9.1 Modification de zones du forfait :

9.1.1 La modification d'un forfait Navigo Mois ou Semaine acheté en ligne sur le Site en un autre est possible entre les 4 forfaits existants (« toutes zones », 2-3, 3-4, 4-5), pendant toute la validité du forfait sur demande, à condition que le forfait soit chargé sur le passe Navigo et 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.

La modification de forfait pour un forfait Navigo 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. 10).

9.1.2 La modification du forfait est réalisable :

- en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF et sur leurs appareils automatiques de vente ;
- sur Internet sur le site rechargercommander.navigo.fr, géré par Comutitres accessible via le site www.navigo.fr, uniquement lorsque la modification du forfait englobe les zones du forfait initial, à l'aide d'un lecteur de carte. Le lecteur de carte peut être acheté dans les stations RATP et gares SNCF ;
- sur certains distributeurs automatiques bancaires (uniquement lorsque le changement de zones englobe les zones du forfait initial).

Le Site ne propose pas la modification des zones du forfait.

9.1.3 La modification du forfait est réalisable dès l'achat du forfait et :

- pour le forfait Navigo Mois, jusqu'au 19 inclus du mois de validité ;
- pour le forfait Navigo Semaine, jusqu'au jeudi de la semaine de validité.

9.2 Ajout de forfait

9.2.1 Il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Mois ou Semaine 2-3, 3-4 et 4-5, acheté en ligne et déjà chargé sur le passe Navigo, un autre forfait Navigo Mois ou Semaine 2-3, 3-4 et 4-5 valable sur des zones complémentaires. Cet ajout de forfait n'est pas possible sur le Site.

De même, il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Mois ou Semaine, acheté en ligne et déjà chargé sur le passe Navigo, un autre forfait Navigo Mois ou Semaine valable sur une période complémentaire. Cet ajout de forfait n'est possible sur le Site que si la période du forfait présent sur le passe Navigo ne contient aucun jour en commun avec la période du forfait que le Client souhaite acheter. Cependant, sur les autres canaux de distribution à disposition du Client, l'ajout d'un forfait qui chevauche temporellement le(s) forfait(s) déjà présent(s) sur le passe Navigo reste possible.

9.2.2 Les tarifs et conditions d'achat sont les mêmes pour un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine s'il est acheté en ajout d'un forfait déjà présent sur le passe ou s'il est acheté isolément. En particulier, un Navigo Mois en ajout d'un autre forfait peut être acheté jusqu'au 19 du mois de validité et un Navigo Semaine en ajout d'un autre forfait peut être acheté jusqu'au jeudi de la semaine de validité.

9.3 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 SNCF Mobilités, 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.

10 REMBOURSEMENT DES FORFAITS NON CHARGÉS OU NON UTILISÉS

10.1 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine achetés sur le Site et **non chargés sur le passe** Navigo peuvent être complètement remboursés au titre du service après-vente, pour des raisons d'impossibilité technique de chargement uniquement.

Le Client peut dans ce cas et à cet effet contacter le service clients Transilien via le formulaire de contact sur <https://www.transilien.com/fr/nous-contacter> en sélectionnant le choix « Achat sur boutique.transilien.com ».

Pour tout autre motif de demande de remboursement, le Client est soumis aux mêmes conditions de remboursement que pour les forfaits achetés sur un autre canal que le Site, décrites ci-après.

10.2 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine achetés sur le Site, **chargés sur le passe** Navigo et 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.

10.3 L'annulation des forfaits achetés sur le Site et chargés sur le passe Navigo est réalisable dans les Guichets Services Navigo SNCF. Un justificatif d'annulation est remis au Titulaire.

10.4 La demande de remboursement accompagnée d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB), du justificatif d'annulation remis aux Guichets Services Navigo SNCF et, 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) doit être envoyée par le Titulaire du forfait au Transporteur qui a réalisé l'annulation :

À SNCF Mobilités – Relations clientèle SNCF Transilien – TSA 21262 - 75564 Paris Cedex 12

Le remboursement est réalisé par virement bancaire uniquement.

11 LIENS HYPERTEXTE

Des liens hypertextes contenus sur le Site peuvent renvoyer vers d'autres sites Internet par tout moyen. Dans la mesure où SNCF Mobilités ne peut contrôler ces sites et ces sources externes, SNCF Mobilités ne peut être tenu pour responsable de la mise à disposition de ces sites et sources externes, et ne peut supporter aucune responsabilité quant aux contenus, publicités, produits, services ou tout autre matériel, disponibles sur ou à partir de ces sites ou sources externes.

De plus, SNCF Mobilités ne pourra être tenu pour responsable de tout dommage avéré ou allégué consécutif ou en relation avec l'utilisation ou avec le fait d'avoir fait confiance aux contenus, à des biens ou des services disponibles sur ces sites ou sources externes.

Enfin, dans la limite autorisée par la loi, SNCF Mobilités ne saura être tenu pour responsable dans le cas où le contenu desdits autres sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

12 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DU SITE

12.1 Collecte et traitement des données personnelles

L'utilisateur est informé que les données à caractère personnel collectées sur le Site font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de SNCF Mobilités – Direction Transilien. Le traitement de ces données à caractère personnel s'inscrit dans le cadre de la mise en place d'un projet pilote de vente en ligne de titres de transport Navigo et aura pour finalités d'assurer (i) le paiement du titre de transport, (ii) la délivrance de celui-ci à l'Utilisateur et (iii) la gestion du service après-vente.

Ces données seront communiquées et traitées par SNCF Mobilités, le GIE Comutitres (en tant que gestionnaire des forfaits Navigo et de la base clients Navigo) et Kisio Digital (en tant que soumissionnaire fournissant l'accès, l'architecture technique et l'hébergement du Site), ainsi que, le cas échéant, par les entreprises extérieures pouvant être liées contractuellement à SNCF Mobilités et à ses Prestataires, notamment Monext, qui fournit l'interface de paiement Payline, pour le traitement des données de paiements, et Usabilla, qui fournit le module « A VOTRE ÉCOUTE », pour la gestion des campagnes d'enquêtes de satisfaction sur le Site.

Les données personnelles collectées lors d'une commande sur le Site sont :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Numéro de passe Navigo
- Adresse de courrier électronique

Ces informations ne seront pas utilisées à des fins commerciales et ne seront communiquées qu'aux autorités compétentes qui en formuleraient la demande. En tout état de cause, ces données conservent un caractère strictement confidentiel et ne feront l'objet d'aucun transfert de données hors Union Européenne.

Si le client souhaite être tenu informé de la disponibilité à la vente du forfait Navigo Mois du mois suivant, il peut cocher la case prévue à cet effet à l'étape « Mes informations ». En cochant cette case, le client autorise SNCF Transilien à lui envoyer un email le 20 des deux mois suivants, afin de lui indiquer que le nouveau forfait Navigo Mois est en vente.

Cet email contient notamment un bouton « Renouveler ma commande », permettant au client d'être redirigé vers le Site à l'étape « panier ». Le panier sera le cas échéant pré-rempli avec le(s) même(s) forfait(s) que celui (ceux) acheté(s) le mois précédent, dont la période de validité aura été mise à jour, en cohérence avec la date du jour et conformément aux règles de mise en vente des forfaits Navigo.

12.2 Durées de conservation

Les données d'authentification de l'utilisateur pourront être conservées pendant une période de 2 ans après la fin de la relation contractuelle.

Les données bancaires de paiement ne seront conservées que pendant le temps nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle elles sont collectées, à savoir, le paiement du titre de transport.

Le numéro de carte bancaire et la date de validité de celle-ci, à l'exclusion du cryptogramme visuel, pourront être conservés pour une période maximale de treize (13 mois) suivant la date de débit et quinze (15) mois en cas d'utilisation de cartes de paiement à débit différé. Ces données seront conservées en archives intermédiaires et ne pourront être utilisées qu'en cas de contestation de la transaction, à des fins probatoires.

12.3 Droit d'accès, de rectification et d'opposition

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés, chaque personne concernée par un traitement de données à caractère personnel dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, du droit d'introduire une

réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès.

À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à l'adresse suivante :

- Adresse postale : SNCF Mobilités – Direction Générale Transilien – Direction du Marketing et des Services – Département Tarification Vente Validation – 10, rue Camille Moke 93212 Saint Denis
- Formulaire de contact par e-mail : <https://www.transilien.com/fr/nous-contacter>

L'utilisateur est également informé que la fourniture des différentes données à caractère personnel conditionne l'utilisation du Site et qu'un défaut de réponse empêchera l'utilisateur d'obtenir la délivrance d'un titre de transport Navigo par le biais du Site.

12.4 Données des passes Navigo

Les données collectées dans le cadre de l'utilisation des passes Navigo font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des forfaits, et des passes Navigo. Elles dépendent du passe sur lequel le forfait est chargé. Se reporter soit :

- aux Conditions Générales d'Utilisation du passe Navigo ;
- aux Conditions Générales d'Utilisation du passe Navigo Imagine R ;
- aux Conditions Générales d'Utilisation du passe Navigo Annuel.

13 COOKIES

La navigation sur le Site est susceptible de provoquer l'installation de cookie(s) sur l'ordinateur de l'Utilisateur.

Un cookie est un fichier de petite taille, qui ne permet pas l'identification de l'Utilisateur, mais qui enregistre des informations relatives à la navigation d'un ordinateur sur un site. Les données ainsi obtenues visent à faciliter la navigation ultérieure sur le Site.

L'Utilisateur est toutefois informé que la plupart des navigateurs Internet permettent de s'opposer à l'enregistrement des cookies, de recevoir un message d'avertissement avant qu'un cookie ne soit copié, ou de supprimer les cookies de son disque dur. L'Utilisateur devra, pour en savoir plus sur ces fonctions, se reporter aux instructions de son navigateur.

Il est possible de s'opposer à l'enregistrement des cookies, de recevoir un message d'avertissement avant qu'un cookie ne soit copié, ou de supprimer les cookies de son disque dur. L'Utilisateur devra, pour en savoir plus sur ces fonctions, se reporter aux instructions de son navigateur.

14 STATISTIQUES

Afin d'adapter le Site, son contenu et ses services aux attentes des Utilisateurs, SNCF mesure le nombre de visites, le nombre de pages vues ainsi que l'activité des Utilisateurs sur le Site et leur fréquence de retour. Pour réaliser ces mesures d'audience, SNCF utilise l'outil Google Analytics, un service d'analyse de site internet fourni par Google Inc. (Google).

Les données générées par les cookies concernant l'utilisation du Site (y compris l'adresse IP) seront transmises et stockées par Google sur des serveurs situés aux Etats-Unis.

Google utilisera cette information dans le but d'évaluer l'utilisation du Site, de compiler des rapports sur l'activité du Site à destination de SNCF et de fournir d'autres services relatifs à l'activité du Site et à l'utilisation d'Internet.

Google est susceptible de communiquer ces données à des tiers en cas d'obligation légale ou lorsque ces tiers traitent ces données pour le compte de Google, y compris notamment l'éditeur de ce Site. Google ne recoupera pas l'adresse IP de l'Utilisateur avec toute autre donnée détenue par Google.

L'Utilisateur peut désactiver l'utilisation de cookies en sélectionnant les paramètres appropriés de son navigateur. Cependant, une telle désactivation pourrait empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités du Site.

En utilisant le Site, vous consentez expressément au traitement de vos données nominatives par Google dans les conditions et pour les finalités décrites ci-dessus.

15 DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article [L221-2 du Code de la consommation](#), le contrat passé par le Client lors de son achat en ligne n'est pas soumis au droit de rétractation applicable aux contrats passés à distance : les titres de transport sont les supports qui matérialisent une prestation de transport de voyageurs.

16 DISPOSITIONS DIVERSES

16.1 Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGU/CGV était déclarée nulle ou inapplicable en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenu définitive, elle serait réputée non écrite et les autres dispositions resteraient en vigueur.

16.2 Les relations contractuelles entre SNCF Mobilités et l'Utilisateur sont régies par les seules dispositions des présentes CGU/CGV ainsi de celles du passe Navigo.

17 LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

17.1 Les présentes CGU/CGV sont soumises à tous égards au droit français. Seule la langue française fait foi.

17.2 Les Parties conviennent de faire leur possible pour résoudre à l'amiable toute contestation susceptible de résulter de l'interprétation, de l'exécution et/ou la cessation des présentes CGU/CGV.

17.3 A défaut, les règles de compétence juridictionnelles de droit commun s'appliqueront.

Date de mise à jour : Novembre 2019