

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU COMPTE ILE-DE-FRANCE MOBILITES CONNECT

Préambule

L'utilisation d'un compte Île-de-France Mobilités Connect par le biais de tout appareil connecté (d'un téléphone, d'un ordinateur, d'une tablette ou de tout objet connecté) est subordonnée à la connaissance et l'acceptation pleine, entière et sans réserve par l'utilisateur des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

L'utilisateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, mais résulte de sa seule acceptation en ligne.

L'utilisateur dispose de la faculté de reproduire et de conserver les présentes conditions générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur. Cette reproduction et/ou conservation relève de la seule responsabilité du client.

L'utilisateur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

L'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions d'utilisation et s'engage à les respecter. L'utilisateur du Site reconnaît disposer de la compétence, c'est-à-dire être majeur ou mineur émancipé et ne pas être placé sous tutelle et curatelle et disposer des moyens nécessaires pour accéder et utiliser ce site.

L'utilisateur reconnaît également être informé par la présente que la création d'un compte Île-de-France Mobilités, lui permet aussi d'accéder aux services Navigo commercialisés par Comutitres S.A.S et à la gestion de ses forfaits et/ou contrats, disponibles à la page https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/espace_client/

L'utilisateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales couvre les environnements : iledefrance-mobilites.fr, iledefrance-mobilites.fr/je-gere-ma-carte, me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/itineraire, et iledefrance-mobilites.fr/dedommagement et implique dans le même temps son acceptation de la « Politique de confidentialité ».

1. Définitions

1.1 Utilisateur

Terme donné à la personne qui utilise un des sites ou une application en lien avec le compte Île-de-France Mobilités Connect et les services associés.

1.2 Compte Île-de-France Mobilités Connect

Le compte Île-de-France Mobilités Connect est obligatoire pour accéder aux nombreux services d'Île-de-France Mobilités dont la capacité d'acheter des produits et services.

Connect est un service d'authentification pour accéder de façon sécurisée aux services d'Île-de-France Mobilités et de certains de ses partenaires.

1.3 Compte client Navigo

Un compte client Navigo est créé pour les clients Navigo détenteurs d'un forfait et/ou contrat Navigo, pour les payeurs d'un forfait et/ou contrat Navigo, et pour les détenteurs d'un passe Navigo personnalisé.

1.4 Appareil connecté

Tous appareils ou accessoires qui permettent d'accéder à internet et d'utiliser des applications et sites internet.

1.5 Services

Désigne tout service proposé sur le Site et dont les caractéristiques y sont présentées.

1.6 Site ou site internet

Il s'agit du site www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr accessible également à partir du site www.iledefrance-mobilites.fr.

1.7 Opt-in

L'Opt-in est le processus d'inscription volontaire où un usager donne son consentement explicite pour recevoir des informations, des communications, ou des services d'un acteur spécifique. Matériellement l'action de consentement est réalisée en cochant une case.

À tout moment, l'usager peut décocher la cellule pour enlever son consentement.

1.8 Opt-out

L'Opt-out est le processus de désinscription volontaire où un usager enlève son consentement explicite pour ne plus recevoir des informations, des communications, ou des services d'un acteur spécifique. Matériellement l'action de consentement est réalisée en décochant une case.

À tout moment, l'usager peut cocher la cellule pour redonner son consentement.

2. Présentation du compte Ile-de-France Mobilités Connect

Le compte Île-de-France Mobilités Connect désigne le compte de l'utilisateur créé sur un des sites internet ou sur une des applications d'Île-de-France Mobilités ou de ses partenaires permettant d'accéder aux services d'Île-de-France Mobilités.

2.1 Création d'un compte

Il est possible de créer un compte soit par le biais du site internet Île-de-France Mobilités, soit à partir de l'application Île-de-France Mobilités, soit à partir des applications et sites de partenaires qui proposent les services d'Île-de-France Mobilités.

Pour créer un compte, il faut remplir le formulaire d'inscription avec les données suivantes : nom, prénom, adresse e-mail et date de naissance (facultatif si pas d'achat). Il est demandé de créer un mot de passe.

Pour finaliser la création de son compte, l'Utilisateur doit l'activer en cliquant sur le lien transmis sur l'adresse e-mail renseignée.

2.2 Conditions pour la création d'un compte Île-de-France Mobilités Connect

Lors de son inscription, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, sincères et à jour sur sa personne et son état civil. L'Utilisateur devra en outre procéder à une vérification régulière des données le concernant afin d'en conserver l'exactitude.

L'Utilisateur doit ainsi fournir impérativement une adresse e-mail valide. Une adresse de messagerie électronique ne peut être utilisée plusieurs fois pour s'inscrire aux Services.

Il n'est pas possible pour une personne d'avoir deux comptes Île-de-France Mobilités Connect.

2.3 Association du compte Île-de-France Mobilités Connect et du compte client Navigo

L'Utilisateur a la possibilité d'associer son compte Île-de-France Mobilités Connect à son compte client Navigo. Cette association permet à l'Utilisateur d'accéder à la consultation et à la gestion de son compte client Navigo via le canal web.

Le compte client Navigo est géré par Comutitres S.A.S pour les forfaits et/ou contrats suivants : Navigo Annuel, imagine R, Améthyste, Navigo Liberté +, les forfaits Solidarité et Gratuité, et les forfaits Mois ou Semaine achetés sur passe personnalisé. Il peut être créé sur le canal web, sur l'application Ile-de-France mobilités ou dans une agence.

L'association du compte Île-de-France Mobilités Connect et du compte client Navigo, lorsque ce dernier a été créé en agence, implique le recueil de données personnelles nécessaires à l'identification du client : nom, prénom, date de naissance, adresse e-mail et numéro de client.

L'association est réalisée automatiquement dans le cadre d'une souscription ou d'une commande de passe effectuée sur le canal web ou sur l'application Ile-de-France mobilités si le client dispose déjà d'un compte client Navigo. Si le client ne dispose pas encore de compte client Navigo, ce dernier est créé lors de la souscription ou commande de passe, et est automatiquement associé à son compte Île-de-France Mobilités.

Une fois son compte Île-de-France Mobilités Connect associé à un compte client Navigo, l'Utilisateur pourra modifier ses données d'identité (nom, prénom et date de naissance) uniquement en se rendant en agence muni d'un justificatif d'identité. La gestion de son adresse e-mail, qui constitue un identifiant de son compte Île-de-France Mobilités, se fera exclusivement au travers des canaux digitaux.

2.3 Gestion des communications commerciales et institutionnelles (opt-in commercial et opt-out institutionnel)

Dans le cadre de l'achat d'un forfait navigo, il est proposé en achat exclusivement sur le site internet Ile-de-France Mobilités à l'utilisateur de refuser via opt-out les communications institutionnelles d'Ile-de-France Mobilités et/ou d'accepter via un opt-in les communications commerciales d'Ile-de-France Mobilités et des Transporteurs.

Pour la réalisation de communications aux usagers, il est impératif de demander le consentement de chaque usager.

Les communications commerciales imposent une action volontaire amont de l'utilisateur qui va cocher une case de consentement (opt-in) pour indiquer qu'il accepte de recevoir des informations commerciales.

Les communications institutionnelles sont autorisées pour Ile-de-France Mobilités en direction des usagers. Le droit de communiquer pour Ile-de-France Mobilités n'enlève pas le droit à l'utilisateur de s'opposer à ces communications. Il est donc proposé une case à cocher d'Opt-out qui bloque toute communication vers l'utilisateur..

2.5 Règles s'appliquant au compte Navigo

2.5.1. Inscription

L'accès au compte navigo est conditionné par la création d'un compte Île-de-France Mobilités Connect.

Un Espace personnel peut comporter des éléments ou informations sur d'autres personnes mais reste sous la seule autorité de la personne au nom de laquelle le compte est ouvert et qui en a accepté les conditions d'utilisation.

2.5.2. Modification des données personnelles

L'utilisateur qui dispose d'un espace personnel peut modifier les données relatives aux forfaits qu'il détient mais également aux forfaits qu'il finance ou qui sont financés par un tiers :

- Le porteur a accès à ses données personnelles et aux données personnelles de la personne (adresse, numéros de téléphone, adresse e-mail) qui le finance ;
- Le payeur a accès à ses données personnelles et aux données personnelles de la personne qu'il finance (adresse, numéros de téléphone, adresse e-mail).

Dans le cas où le porteur et le payeur ont chacun un espace personnel, le porteur ne peut modifier que ses propres données à caractère personnel.

3. Les services accessibles avec le compte Île-de-France Mobilités Connect

3.1 Service Île-de-France Mobilités Connect

Île-de-France Mobilités Connect est un service d'authentification permettant de sécuriser l'accès aux données de chaque Utilisateur.

L'utilisation du service d'authentification Île-de-France Mobilités Connect est soumise à la création d'un compte et à la définition d'un identifiant (adresse e-mail) et mot de passe dédiés.

Île-de-France Mobilités Connect permet également d'accéder à des services partenaires de mobilité.

Sur le site internet Ile-de-France Mobilités, il est possible de suivre ses sessions à l'environnement et de déconnecter tous les dispositifs de connexion.

3.2 Les autres services Île-de-France Mobilités

La création d'un compte Île-de-France Mobilités Connect est nécessaire pour accéder aux fonctions de personnalisation de la gestion des déplacements et des contrats.

Le compte client permet d'accéder à plusieurs briques de Services :

Service Mon compte : Service permettant aux usagers de gérer leur compte Île-de-France Mobilités. Il est le service de référence pour gérer les informations personnelles, les contrats d'abonnement, les demandes de Service Après-Vente et la personnalisation des déplacements (préférences itinéraires, favoris) et des alertes.

Ce service est disponible sur le site internet d'Île-de-France Mobilités (www.iledefrance-mobilites.fr) et sur l'application mobile via l'onglet « Menu » (hors gestion des contrats d'abonnement annuel),

Le compte Île-de-France Mobilités Connect est indispensable pour accéder au service Mon espace.

Service Souscrire ou commander un passe : Service permettant la souscription, la gestion des contrats ainsi que le Service-Après-Vente associé. L'accès à ce service est conditionné par l'existence d'un compte Île-de-France Mobilités. Ces services sont disponibles sur internet via la rubrique « Mon Navigo » du site Île-de France Mobilités.

Service Me déplacer ou Itinéraires (Mes favoris et Mes préférences) : Service d'aide aux Utilisateurs dans leurs recherches de déplacement et dans la remontée d'informations ou d'alertes sur des lieux favoris proposés sur les sites internet ou dans des applications mobiles d'Île-de-France Mobilités. Ce service permet aux usages de rechercher un itinéraire et de gérer les favoris (lieux, lignes de métro/RER, etc.) en mode hors ligne (le compte Île-de-France Mobilités Connect n'est pas indispensable). Toutefois pour personnaliser sa recherche d'itinéraire, (recevoir des alertes trafics par mail, évitement de ligne, gestion des horaires...) il est nécessaire d'avoir un compte Île-de-France Mobilités.

Service Achat et Validation sur mon téléphone, et achat sur mon passe Navigo : Service permettant aux Utilisateurs d'acheter de titres de transport et de valider, avec leurs supports mobiles compatibles, les billets et forfaits de transport. L'achat et la validation, ainsi que le Service Après-Vente associé, sont disponibles sur l'application Île-de-France Mobilités.

Le compte Île-de-France Mobilités Connect est indispensable pour accéder au Service Après-vente (SAV) associé au service ou dans le cas d'un achat d'un abonnement mois/semaine sur un support mobile compatible.

Il permet de récupérer ses factures et justificatifs d'achat.

Service de dédommagement : Ce service est destiné à fournir des informations concernant les opérations de remboursement en cours des Transporteurs, les modalités de remboursement, et à les rembourser. Ce service permet notamment de déposer des demandes de remboursement ou effectuer des réclamations liées à ces demandes.

Le service de dédommagement est disponible sur internet via la rubrique « Dédommagement » du site Île-de France Mobilités (<https://www.iledefrance-mobilites.fr/dedommagement>). L'accès au service dédommagement est conditionné par la création d'un compte Île-de-France Mobilités.

3.3 Les services partenaires

Contenu mis à jour en janvier 2024

La création d'un compte Île-de-France Mobilités Connect est nécessaire pour accéder aux offres et services proposés par certains de ses partenaires.

Île-de-France Mobilités développe des liens forts avec de nombreux acteurs de mobilités. Ainsi, dans un certain nombre de cas, il est possible de profiter et d'accéder à leurs services grâce au compte Île-de-France Mobilités.

Les flux de données entre Île-de-France Mobilités et ces partenaires sont sécurisés soit par l'utilisation du service Île-de-France Mobilités Connect, soit par une solution sécurisée du partenaire qu'Île-de-France Mobilités a validée.

3.3.1 Vélo en libre-service : Vélib'

« Vélib' » est un service de vélo en libre-service disponible à Paris et en proche couronne.

Il est possible d'acheter des forfaits courte durée Vélib' depuis l'application Île-de-France Mobilités.

Si l'Utilisateur est connecté avec Île-de-France Mobilités Connect, son mail est communiqué à Smovengo (exploitant du service Vélib') afin de faciliter son parcours d'achat.

De plus, l'Utilisateur peut accéder, sur l'application Île-de-France Mobilités, aux données d'achat de son forfait Vélib' (montant, type de forfait, date d'achat, support de déverrouillage du vélo). Ces données sont transmises par Smovengo (exploitant du service Vélib') à Île-de-France Mobilités.

3.3.2 Autopartage : Communauto

« Communauto » est un service de location de véhicules en autopartage disponible à Paris et en proche couronne.

Il est possible d'accéder au service d'autopartage Communauto depuis l'application Île-de-France Mobilités. Depuis cette application, l'Utilisateur peut :

- Rechercher des véhicules Communauto disponibles.
- Réserver un véhicule et gérer ses réservations. Pour cela, l'Utilisateur doit être authentifié avec Île-de-France Mobilités Connect et disposer d'un compte client Communauto préalablement associé à son compte Île-de-France Mobilités. L'association du compte Communauto avec le compte Île-de-France Mobilités Connect de l'Utilisateur est réalisée au travers d'une authentification Communauto depuis l'application Île-de-France Mobilités. Si l'Utilisateur n'a pas de compte client chez Communauto, il doit préalablement souscrire chez ce partenaire. L'Utilisateur ne peut associer son compte et effectuer une réservation qu'une fois sa souscription validée par Communauto.
- Consulter et gérer ses réservations de véhicules. Pour cela, l'Utilisateur doit être authentifié avec Île-de-France Mobilités Connect.

Aucune donnée à caractère personnel n'est échangée entre Ile-de-France Mobilités et Communauto.

L'utilisateur peut déverrouiller son véhicule avec son Passe Navigo ou avec sa carte Communauto.

3.3.3 Covoiturage : Klaxit, Karos, Blablacar Daily, Ynstant

« Klaxit », « Karos », « Blablacar Daily », « Ynstant » sont des plateformes de covoiturage sur des trajets domicile –travail.

Il est possible d'accéder à la plateforme de covoiturage depuis l'application Île-de-France Mobilités. Depuis cette application, l'Utilisateur peut :

- Visualiser les partenaires de covoiturage pouvant proposer un covoiturage pour leur trajet
- Accéder aux applications des partenaires

Les usagers du Passe Navigo carte ou sur mobile peuvent, suivant leur forfait de transport en commun, bénéficier de trajets de covoiturage offerts.

Depuis la plateforme covoiturage, les Utilisateurs doivent associer leur compte Île-de-France Mobilités Connect avec leur compte de covoiturage en utilisant le service d'authentification Île-de-France Mobilités Connect.

Le partenaire de covoiturage demande à chaque Utilisateur les données nom, prénom, adresse e-mail et date de naissance. Dans le cadre de l'authentification avec Île-de-France Mobilités Connect, ces données permettent d'identifier la personne pour réaliser l'association des comptes. La plateforme de covoiturage a demandé en amont un consentement explicite de l'utilisateur qui permet d'accéder à l'offre trajets offerts.

Le partenaire de covoiturage est habilité à interroger Île-de-France Mobilités pour une date de trajet donnée afin de savoir si l'utilisateur est éligible ou non à l'offre des trajets offerts pour cette date. Île-de-France Mobilités ne transmet pas aux partenaires les informations sur les contrats Navigo de l'utilisateur (type de contrat souscrit, date de validité...).

L'Utilisateur peut à tout moment mettre fin au partage de données entre les partenaires et Île-de-France Mobilités en dissociant son compte Île-de-France Mobilités Connect de son compte covoiturage depuis la plateforme de covoiturage.

3.3.4 Mon Compte Mobilité

« Mon Compte Mobilité » est un service en cours d'expérimentation, ayant pour objectif de faciliter les demandes d'aides à la mobilité et leur remboursement par les employeurs.

Ce service nécessite la création d'un compte « Mon Compte Mobilité », qui est ensuite apparié avec le compte Île-de-France Mobilités, via la transmission d'un identifiant client.

L'utilisateur, sur son application Île-de-France Mobilités, choisit l'aide de son entreprise pour laquelle il souhaite faire une demande, puis les justificatifs d'achat qu'il souhaite transmettre à son entreprise dans le cadre de sa demande. Ces données d'achat sont alors transmises à « Mon Compte Mobilité » qui se chargera de transmettre la demande aux entreprises partenaires.

4. Fonctionnalités liées à l'utilisation du service Île-de-France Mobilités Connect

Pour le Service-Après-Vente relatif au compte Île-de-France Mobilités Connect et au fonctionnement du Service Île-de-France Mobilités Connect, l'Utilisateur est invité à consulter :

- la rubrique « Aide et contacts » du site Île-de-France Mobilités, qui le guidera dans ses recherches de solutions et de contact. Cette rubrique est disponible à l'adresse suivante : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts>.
- les rubriques « Questions fréquentes » ou « Nous contacter » de l'application Île-de-France Mobilités.

4.1 Perte de mot de mot de passe

Pour réinitialiser un mot de passe, l'Utilisateur doit se rendre sur la page de connexion et cliquer sur « Mot de passe oublié ». Il est alors invité à renseigner l'adresse e-mail utilisée comme identifiant Île-de-France Mobilités Connect afin de recevoir un lien de réinitialisation du mot de passe.

4.2 Compte bloqué

Pour des raisons de sécurité, après 10 tentatives de connexion infructueuses, un compte est bloqué. Dans ce cas, l'utilisateur ne peut pas se connecter durant 15 minutes. Au-delà de ce délai, le compte sera automatiquement débloqué.

En cas de blocage plus long, l'Utilisateur doit contacter le Service Après-Vente.

5. Clôture du compte Île-de-France Mobilités Connect

La clôture du compte implique la fermeture du service Île-de-France Mobilités Connect associé. La démarche de clôture du compte figure dans la rubrique Nous contacter de l'application ou Aide et Contacts du site internet : [« Comment clôturer mon compte Île-de-France Mobilités Connect ? »](#).

6. Protection des données personnelles

Toutes les informations sur la protection des données des usagers sont dans la politique de confidentialité accessible depuis le site www.iledefrance-mobilites.fr.

7. Modification des pages accessibles grâce au compte Ile-de-France Mobilités Connect

Île-de-France Mobilités se réserve le droit d'apporter des modifications et/ou des améliorations des pages accessibles grâce au compte Ile-de-France Mobilités Connect.

Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de modifier les modalités d'accès aux pages compte client notamment sur le plan technique.

Île-de-France Mobilités se réserve le droit de cesser, définitivement ou temporairement, un ou plusieurs services disponibles liés au compte client en accord avec l'ensemble des éléments contractuels entre l'Utilisateur et Île-de-France Mobilités.

En conséquence, l'Utilisateur reconnaît et accepte qu'aucune indemnité ne pourra lui être accordée au titre d'une quelconque modification du compte client.

8. Suspension et fermeture du compte

Île-de-France Mobilités se réserve en tout état de cause la possibilité de fermer le compte client et les services en cas de non-respect par l'Utilisateur des dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

En cas de manquement aux obligations des présentes Conditions Générales d'Utilisation par l'Utilisateur, Île-de-France Mobilités se réserve le droit, sans indemnité ni remboursement, le cas échéant, huit (8) jours après l'envoi au membre d'un courrier lui demandant de se conformer aux présentes CGU, de suspendre l'accès aux services jusqu'à ce que la cause de la suspension soit disparu. Une suspension de trente (30) jours non traités par un Utilisateur entrainera la suppression du compte.

Île-de-France Mobilités pourra fermer l'accès aux services de manière immédiate et sans préavis en cas d'usage frauduleux ou de mise en cause de sa responsabilité.

9. Médiation

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.

10. Évolution des Conditions Générales

Île-de-France Mobilités et Comutitres S.A.S se réservent le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

11. Sécurité et utilisation des identifiants

Pour accéder aux services, l'Utilisateur doit disposer d'un identifiant et d'un mot de passe.

L'Utilisateur est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe et des données qu'il transmet.

Il lui est recommandé :

- D'utiliser un mot de passe complexe ;
- De modifier régulièrement son mot de passe ;
- De ne pas utiliser un mot de passe déjà utilisé pour un autre service.

L'Utilisateur s'engage à prendre toute mesure utile pour en assurer une parfaite confidentialité.

L'Utilisateur s'engage à ne pas communiquer, céder, vendre ou louer son identifiant et/ou son mot de passe à un tiers.

En tout état de cause, toute utilisation de son mot de passe et de son identifiant par le client fait présumer de manière irréfutable que le client bénéficie d'un accès à ses services.

L'Utilisateur s'engage à notifier sans délai à Île-de-France Mobilités :

- toute communication à des tiers,
- utilisations frauduleuses
- vol de son identifiant et de son mot de passe dont il aurait connaissance.

En tout état de cause, le client est seul responsable de l'utilisation des services proposés dans l'espace client qui sera faite sous son identifiant et mot de passe.