



Conditions Générales d'Utilisation du site

ARTICLE 1 : PRÉSENTATION

Il est fortement recommandé de lire attentivement l'intégralité des présentes Conditions Générales d'Utilisation avant de consulter le site.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation du site www.mondedommagementnavigo.com.

Est défini comme Utilisateur du Site (ci-après l'« Utilisateur ») toute personne se connectant au Site. Vous êtes actuellement connecté au site Internet « www.mondedommagementnavigo.com » accessible à l'adresse suivante : « www.mondedommagementnavigo.com » (ci-après le « Site »).

Transilien SNCF se réservent le droit de modifier ou de mettre à jour à tout moment les présentes Conditions Générales d'Utilisation et sans accord préalable de l'Utilisateur. Il est donc conseillé à l'Utilisateur de se référer régulièrement à la dernière version des Conditions Générales d'Utilisation disponible en permanence sur le Site.

Editeur du site :

Ce Site est édité par SNCF Voyageurs, Société Anonyme à capitaux publics, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège est situé, 9 rue Jean-Philippe Rameau, 93 200 Saint Denis.

Numéro de TVA intracommunautaire : FR 35 552 049 447

Directeur de l'application :

Directeur du Marketing et des Services de Transilien SNCF.

ARTICLE 2 : OBJET

Le site vous permet de déposer votre demande de dédommagement en ligne et de suivre l'état d'avancement de votre demande. Il vous permet également de déposer une réclamation le cas échéant.

Cette mesure concerne les clients Navigo Annuel, Navigo Annuel Tarif Senior, Navigo Mois, Navigo Solidarité Réduction Mois ou imagine R qui se verront rembourser 1 mois de leur forfait transport, ainsi que les clients Navigo Semaine, Navigo Solidarité Réduction Semaine sur la base du remboursement d'une semaine d'abonnement.

Le forfait doit être valide sur la période du 02 au 31 décembre 2020.

Il est possible de déposer une demande de dédommagement du xx mm au xx mm 2020, exclusivement sur le site dédié mondedommagementnavigo.com, en saisissant le numéro de passe Navigo et la date de naissance.



Si éligibilité pour les Navigo Annuels, Navigo Annuel Tarif Senior, imagine R, le règlement sera effectué sous quelques jours, par virement si l'abonnement est réglé via un prélèvement automatique, ou par lettre chèque dans les autres cas.

A noter que si la demande est effectuée en milieu de mois (au moment de la préparation des prélèvements), la mensualité suivante ne sera pas prélevée.

Si éligibilité pour les Navigo Mois/Semaine, Solidarité Réduction Mois/Semaine, le règlement sera effectué sous 3 semaines, par virement sur le compte indiqué lors de la demande.

Si éligibilité pour les Découverte Mois/Semaine et forfaits chargés sur smartphone, le règlement sera effectué sous 8 semaines par lettre chèque envoyée à l'adresse renseignée lors de la demande.

Dans les cas de remboursements effectués par virement, le libellé qui apparaît sur l'extrait de compte est le suivant : REMB. NAVIGO GREVE

ARTICLE 3 : ACCÈS

L'accès au Site se fait notamment à partir d'un ordinateur, d'un téléphone, d'un assistant personnel ou d'un terminal nomade connecté à un réseau de télécommunication selon les protocoles de communication utilisés sur le réseau Internet. L'utilisateur est informé que le coût de l'accès et de la navigation sur le Site est à sa charge exclusive.

ARTICLE 4 : DISPONIBILITÉ DU SERVICE

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 Voyageurs.

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, cet accès en tout ou partie du Site pouvant être suspendu sans avis préalable de l'utilisateur.

SNCF Voyageurs n'est tenu à aucune obligation de résultat concernant l'accessibilité technique au Site. SNCF Voyageurs n'est en aucun cas responsable des interruptions et des conséquences qui peuvent en découler

L'utilisateur est informé que SNCF Voyageurs 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 Voyageurs.

ARTICLE 5 : DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi du n°2018-493 du 20 juin 2018 sur la protection des données, aucune donnée personnelle n'est recueillie à votre insu sur le site www.mondedommagementnavigo.com.

Responsabilité de traitement :

- Gestion du remboursement sur les produits Navigo et Imagine R : GIE Comutitres
- Gestion du remboursement sur les produits commercialisés par la RATP et Transilien SNCF : RATP et SNCF Voyageurs



- Gestion technique de la plateforme de remboursement : SNCF Voyageurs

Utilisation des données : Votre consentement est nécessaire pour le traitement de vos données personnelles. Les informations que vous communiquez sur le Site internet www.mondedommagementnavigo.com permettent de :

- **Traiter votre demande de dédommagement** : Les données personnelles utilisées sont celles présentes dans le contrat commercial Navigo (numéro de passe Navigo, date de naissance, civilité, nom, prénom, adresse postale, forfait utilisé, domiciliation bancaire si abonnement avec prélèvement automatique). Les informations demandées dans le formulaire de demande sont nécessaires à l'interrogation du contrat Navigo, afin de déterminer l'éligibilité. Le fait de ne pas compléter un ou plusieurs critères obligatoires ne permet pas de finaliser la demande. Elles permettent ensuite de procéder au remboursement soit par virement (ou déduction sur mensualité), soit par lettre chèque envoyée au domicile.
- **Personnaliser les services que nous vous proposons** : Les données vous concernant nous permettent d'améliorer et de personnaliser les services et offres proposés sur nos sites Internet et applications mobiles ainsi qu'au titre des informations que nous vous adressons ou vous mettons à disposition.
- **Vous adresser des communications personnalisées** : Uniquement dans le cas où vous auriez donné votre consentement dans le formulaire de demande, le site propose aux internautes l'inscription à un programme relationnel par mail pour être informé de l'actualité de Transilien SNCF et/ou de la RATP et/ou d'Île de France Mobilités, Ces programmes contiennent des informations vous permettant de mieux préparer vos déplacements en Île de France en vous tenant informé des travaux sur votre ligne, et des actualités du réseau francilien. Vous bénéficiez de la possibilité de vous désinscrire du programme relationnel à tout moment en vous désabonnant d'un simple clic sur le lien de désabonnement présent dans les mails envoyés.
- **Enrichir la connaissance de la mobilité en Île de France** : vos données seront également traitées anonymement à des fins statistiques pour améliorer la connaissance des abonnés Navigo.

Durée de conservation : Ces données seront conservées durant la période de la campagne lorsque le site est ouvert et jusqu'à ce que toutes les réclamations éventuelles soient traitées soit 4 mois.

Destinataires de données : Les données collectées sur le site sont exclusivement destinées à Transilien SNCF ou aux sociétés – sous-traitants – auxquels Transilien SNCF fait appel dans le cadre de la mise en service de la plateforme. Vos données ne seront en aucun cas communiquées à des tiers, sauf demande de communication formulée par les autorités administratives ou judiciaires compétentes.

Vos droits : Conformément à la loi du n°2018-493 du 20 juin 2018 sur la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, et de portabilité des données qui vous concernent.

Vous disposez également du droit de déposer une réclamation auprès de l'autorité française de contrôle des données (www.cnil.fr). Pour toutes vos questions concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez également contacter le Data Protection Officer à l'adresse suivante : DPO - Direction Performance – Direction juridique et Conformité - Campus WILSON

ARTICLE 6 : COOKIES

Certaines pages du Site peuvent contenir un marqueur témoin (« cookie »).

- Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un marqueur témoin sous forme d'un fichier texte susceptible d'être enregistré, sous réserve du choix de l'utilisateur du Site, dans un espace dédié du disque dur de son ordinateur, à l'occasion de la consultation d'un service en ligne grâce à son navigateur internet. Ces marqueurs ne permettent pas de l'identifier, ils permettent seulement d'enregistrer des informations relatives à la navigation de son ordinateur sur le Site.

Un fichier cookie permet à son émetteur d'identifier le terminal dans lequel il est enregistré, pendant la durée de validité du cookie.

- A quoi servent les cookies sur notre site ?

Les cookies utilisés sur notre site permettent d'identifier les services et rubriques que l'utilisateur du Site a visités et utilisés, et plus généralement son comportement en matière de visites. Des statistiques en sont issues afin de mesurer l'audience en vue d'optimiser les fonctionnalités du site ou de l'adapter aux retours des utilisateurs.

Ces informations sont utiles pour mieux personnaliser les services et contenus éditoriaux qui apparaissent sur notre site et facilitent la navigation des utilisateurs sur notre site.

- Durée de validité des cookies

Nous utilisons la solution de mesure d'audience Google Analytics.

Ces cookies Google Analytics de mesure d'audience ont été spécifiquement paramétrés pour être déposés sur ordinateur ou terminal, conformément aux exigences de la CNIL sur les outils de mesure d'audience, notamment en respectant les critères suivants :

- Adresse IP de l'internaute partiellement anonymisée
- Durée de vie du cookie de 13 mois maximum
- Aucune donnée personnelle collectée pour des statistiques anonymes
- Possibilité de refuser les cookies
- Les données de fréquentation brutes associant un identifiant sont conservées 14 mois, durée de conservation la plus courte paramétrable dans l'outil utilisé

- Vos choix concernant les cookies

Plusieurs possibilités vous sont offertes pour gérer les cookies. Toute configuration que vous pouvez entreprendre sera susceptible de modifier votre navigation sur Internet et notre site ainsi que vos conditions d'accès à certains services nécessitant l'utilisation de cookies.

Vous pouvez vous opposer à l'enregistrement de cookies en configurant votre navigateur (modalités précisées sur le site internet de la CNIL, rubrique vos libertés / vos traces / les cookies).

Le refus d'installation des cookies pourra entraîner l'impossibilité d'accéder à certains services.



ARTICLE 7 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'intégralité du site www.mondedommagement.navigo.com (structure et contenu) est la propriété de Transilien SNCF. Tous les droits d'utilisation sont réservés.

Conformément à l'article L. 122-4 du code de la propriété intellectuelle, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle d'un élément constitutif du Site sans autorisation expresse préalable de Transilien SNCF, par quelque procédé ou support que ce soit, est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du même code.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ / DROIT APPLICABLE

Les informations figurant sur ce Site sont fournies à titre indicatif, d'éventuelles omissions ou erreurs ne sauraient engager la responsabilité de SNCF Voyageurs.

Ces informations peuvent être modifiées ou mises à jour à tout moment, sans préavis, sans que la responsabilité de SNCF Voyageurs ne puisse être engagé.

SNCF Voyageurs s'efforce de permettre le meilleur accès possible au Site ainsi qu'à ses services, mais ne peut garantir un accès total et illimité (risque de pannes, opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du site, cas de force majeure...). Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès au Site ou d'impossibilité d'utilisation de ses services.

SNCF Voyageurs peut être amenée à interrompre le Site ou une partie de ses services, sans que sa responsabilité puisse être engagée à ce titre.

Le contenu et l'utilisation des sites internet auxquels renvoie mondedommagementnavigo.com par ses liens hypertextes, ainsi que le contenu et l'utilisation des sites tiers qui renvoient vers mondedommagementnavigo.com par des liens hypertextes, ne sauraient engager sa responsabilité

L'utilisation de ce Site relève de l'entière et seule responsabilité de l'utilisateur.

Seul l'utilisateur est responsable des conséquences dommageables résultant de l'utilisation, tant à l'égard de SNCF Voyageurs qu'à l'égard des tiers.

La responsabilité de SNCF Voyageurs ne saurait être engagée pour un quelconque dommage découlant de l'utilisation de ce Site, seule la responsabilité de l'utilisateur peut être engagée.

Tant le présent Site que les modalités et conditions de son utilisation sont régis par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation.

En cas de contestation éventuelle, et après toute tentative de recherche d'une solution amiable, les tribunaux français seront seuls compétents pour connaître de ce litige.