Conditions Générales d'Utilisation du site Solidarité Transport

Préambule

Les dispositions suivantes ont pour objet de définir les modalités d'accès, les services proposés et les conditions d'utilisation du site.

L'utilisation de ce site par le biais de tout appareil connecté (d'un smartphone, 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 et implique dans le même temps son acceptation de la « Politique de confidentialité »

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.

1. Définitions

1.1. « **Services** » : désigne tout service proposé sur le Site et dont les caractéristiques y sont présentées.

1.2. « **Site** » : désigne le site https://www.solidarite-transport.iledefrance-mobilites.fr

1.3. **« Espace personnel** » : désigne le compte de l'Utilisateur créé sur le Site. L'accès est réservé à l'Utilisateur, sur la base de la saisie de son numéro client Navigo ou de son numéro de dossier Solidarité Transport et d'un code d'accès confidentiel, sur lequel il peut gérer ses démarches.

1.4. « **Agence Solidarité Transport** » : Appellation sous laquelle la S.A.S Comutitres effectue les Services au nom et pour le compte d'Ile-de-France Mobilités, en charge de l'édition et du maintien du Site.

1.5. « **Utilisateur** » : Désigne la personne titulaire de la Tarification Solidarité Transport et qui utilise le Site.

1.6. « **Tarification Solidarité Transport** » : Désigne une tarification comprenant la Gratuité Transport, la Réduction Solidarité 75% et le Réduction 50%, telle

que décrite dans les Conditions Générales de délivrance et d'utilisation de la Tarification Solidarité Transport.

1.7. « **CGU** » : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site.

2. Présentation du site

2.1. Création d'un compte

Pour créer son Espace Personnel, l'Utilisateur doit compléter l'espace de connexion sur le Site avec les données suivantes : numéro client Navigo ou numéro de dossier Solidarité Transport, et code d'accès provisoire transmis par l'Agence Solidarité Transport une fois la demande de droits complètement effectuée. Il est demandé à la première connexion de modifier le code d'accès provisoire.

L'Utilisateur reconnait être informé par la présente que la création d'un Espace Personnel, lui permet aussi d'effectuer ses démarches en ligne, modifier ses informations personnelles et suivre la gestion de ses droits concernant la Tarification Solidarité Transport, en ajoutant notamment un bénéficiaire à son foyer.

2.2. Eligibilité pour la création d'un Espace Personnel

L'utilisateur peut créer un Espace personnel dès réception de son code d'accès provisoire par l'Agence Solidarité Transport. Ce code d'accès provisoire est transmis dès que le formulaire de demande des droits pour la Tarification Solidarité Transport est dûment rempli, signé, et accompagné des pièces justificatives requises. Lors de sa demande de droits pour la Tarification Solidarité Transport, 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 sur son Espace Personnel afin d'en conserver l'exactitude.
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 Espaces Personnels.

2.3. Fonctionnalités proposées

Le Site Solidarité Transport permet, à travers l'espace personnel, de gérer :

- les données de contact des Utilisateurs
- les préférences de communication entre l'Agence Solidarité Transport et les Utilisateurs
- les demandes dans le cadre du SAV.

Le Site Solidarité Transport permet également :

- d'avoir des informations générales sur la Tarification Solidarité Transport

- d'être informé sur l'actualité liée à la Tarification Solidarité Transport
- d'effectuer des demandes de droits à la Solidarité Transport (en ligne et par courrier)
- de connaitre les démarches nécessaires pour l'obtention de la Solidarité Transport
- d'évaluer ses droits selon sa situation.

2.4. Perte de mot de mot de passe

Pour réinitialiser un code d'accès, l'Utilisateur doit se rendre sur la page de connexion du Site et cliquer sur « *j'ai oublié ou je ne connais pas mon code d'accès* ». Il est alors invité à renseigner son numéro de dossier Solidarité Transport ou son numéro de client Navigo afin de recevoir un nouveau code d'accès.

3. Protection des données personnelles

Toutes les informations sur la protection des données des usagers sont dans la politique de confidentialité (https://www.iledefrance-mobilites.fr/donnees-personnelles) accessible depuis le Site. Pour exercer vos droits d'accès, de modification, de limitation du traitement, de portabilité et de suppression des données vous concernant, ainsi que, sous réserve de motifs légitimes, votre droit d'opposition au traitement de vos données, vous pouvez contacter l'adresse suivante : dpo@iledefrance-mobilites.fr.

4. Modification des pages

Île-de-France Mobilités se réserve le droit d'apporter des modifications et/ou des améliorations aux pages du site.

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

Île-de-France Mobilités se réserve le droit de cesser, définitivement ou temporairement, un ou plusieurs services disponibles 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 de l'une quelconque des modifications du compte client.

5. Suspension et fermeture du compte

Île-de-France Mobilités se réserve en tout état de cause la possibilité de fermer 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, 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.

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

6. Sécurité et utilisation des identifiants

Pour accéder aux Services, l'Utilisateur doit disposer de son numéro client Navigo ou de son numéro de dossier Solidarité Transport et d'un code d'accès.
L'Utilisateur est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son numéro client Navigo ou de son numéro de dossier Solidarité Transport ainsi que de son code d'accès et des données qu'il transmet. D'une manière générale, il est rappelé que l'Espace personnel est utilisé sous la seule responsabilité de l'Utilisateur.

Il lui est recommandé :
- D'utiliser un code d'accès complexe ;
- De modifier régulièrement son code d'accès ;
- De ne pas utiliser un code d'accès 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 à un tiers son numéro client Navigo ou son numéro de dossier Solidarité Transport ainsi que son code d'accès lui permettant de s'identifier.
En tout état de cause, toute utilisation de son code d'accès et de son numéro client Navigo ou de son numéro de dossier Solidarité Transport fait présumer de manière irréfragable que l'Utilisateur bénéficie d'un accès à ses Services.
L'Utilisateur s'engage à notifier sans délai à l'Agence Solidarité Transport toute communication à des tiers, utilisations frauduleuses ou vol de son identifiant et de son code d'accès dont il aurait connaissance.
Il est expressément rappelé que l'Agence Solidarité Transport ne demande jamais et pour quelque raison que ce soit aux Utilisateurs de lui communiquer leur mot de passe et que toute demande en ce sens devra être considérée comme une demande frauduleuse.

Île-de-France Mobilités se réserve le droit de modifier les conditions techniques liées à l'identification et de substituer au code d'accès tout autre technologie qu'elle estimera nécessaire.

7. Médiation

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 des Transporteurs, 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 de son choix.

8. Évolution des Conditions Générales

Île-de-France Mobilités se réserve le droit de faire évoluer les CGU.