**Découvrir le service d’achat et de chargement de titres dans un iPhone ou une Apple Watch**

Mis à jour le 21 mai 2024

Il est maintenant possible de charger vos titres de transport d’Île-de-France Mobilités dans votre iPhone et votre Apple Watch.

Pour installer le service d’achat et de chargement de titres dans un iPhone, chargez sur App Store la version la plus récente de l’une des [applications](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/decouvrir-achat-de-titres-sur-telephone/quelles-applications-proposent-achat-de-titres-sur) qui propose l’achat de titres et sélectionnez l’onglet **Achat > Sur mon iPhone**. Vous pouvez alors choisir le premier titre de transport que vous souhaitez charger dans votre iPhone et le payer. Cette étape nécessite un accès réseau télécom ou WIFI.

Une fois le paiement accepté, vous êtes redirigé sur l’app Cartes d’Apple qui procède à la création d’une carte Navigo dématérialisée sur votre iPhone avec le titre chargé.

De retour sur l’application mobile, vous pouvez consulter votre titre de transport depuis l’onglet Achat (ou Titres) ou depuis l’app Cartes d’Apple en sélectionnant la carte Navigo.

Si votre iPhone est connecté avec une Apple Watch compatible, sélectionnez l’onglet **Achat > Sur mon Apple Watch**pour choisir le premier titre à charger et le payer et dérouler le même processus de création de carte Navigo dématérialisée dans la montre connectée.

Ensuite, voyagez en toute simplicité avec votre iPhone ou votre Apple Watch dans lequel/laquelle un titre de transport est chargé et que vous aurez validé.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment acheter et charger un titre de transport dans un iPhone ou une Apple Watch ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

Pour charger des titres de transport dans votre iPhone ou dans votre Apple Watch une étape d’installation est nécessaire afin de créer une carte Navigo dématérialisée dans laquelle les titres de transport seront chargés de manière sécurisée.

Lors de l’étape d’installation pour créer une carte Navigo dématérialisée dans votre iPhone ou votre Apple Watch, vous avez acheté le premier titre de transport.

Pour acheter d’autres titres et forfaits, rendez-vous à l'écran d'accueil du service Achat :

-        **Achat > Sur mon iPhone > Acheter un titre**

-        **Achat > Sur mon Apple Watch > Acheter un titre**

L’application affiche alors les différents titres disponibles à l’achat. Vous sélectionnez le titre et, si nécessaire, la date, les zones et la quantité.

Avant le paiement, vous êtes invité à vous authentifier sur [Île-de-France Mobilités Connect](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/installer-utiliser-achat-titres-iphone-apple-watch/comment-acheter-charger-titre-transport-iphone-apple-watch#_Pourquoi_est-ce_que) afin de bénéficier de plusieurs avantages : enregistrement de votre moyen de paiement, justificatif d’achat nominatif, consultation de vos derniers achats, meilleure prise en charge de vos demandes SAV…

Cette authentification est obligatoire pour l’achat de forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine, afin de pouvoir vous identifier lors d’un contrôle.

Pour le paiement, vous devez disposer d'une carte bancaire et saisir une adresse e-mail à laquelle le justificatif d'achat vous sera envoyé. Cette adresse est préremplie si vous êtes authentifié(e) sur [Île-de-France Mobilités Connect](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/installer-utiliser-achat-titres-iphone-apple-watch/comment-acheter-charger-titre-transport-iphone-apple-watch#_Pourquoi_est-ce_que).

Vous pouvez également payer vos titres de transport avec Apple Pay.

Suite au paiement, le titre est chargé dans votre iPhone ou votre Apple Watch et vous pouvez voyager avec.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment créer une carte Navigo dans un iPhone ou une Apple Watch depuis l'app Cartes ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

**Etapes d’installation sur iPhone depuis l’app Cartes :**

1.     Ouvrez l’app Cartes

2.     Sélectionnez le bouton**(+)**puis **Carte de transport**

3.     Parmi les régions et réseaux, choisissez **France** **/ Navigo**

4.     Cliquez sur **Continuer**

5.     Choisissez le titre de transport à acheter et cliquer sur **Acheter**

6.     Suivez les instructions pour confirmer l’achat et la création de votre carte Navigo dématérialisée

Pour créer une carte Navigo dématérialisée supplémentaire dans votre iPhone, répétez le même process.

**Etapes d’installation sur l’Apple Watch depuis l’app Cartes :**

1.     Ouvrez l’app Cartes sur la montre

2.     Faites défiler et sélectionnez **Ajouter une carte**

3.     Sélectionnez **Carte de transport**

4.     Parmi les régions et réseaux, choisissez **France** **/ Navigo**

5.     Cliquez sur **Continuer**

6.     Choisissez le titre de transport à acheter et cliquer sur **Acheter**

7.     Suivez les instructions pour confirmer l’achat et la création de votre carte Navigo dématérialisée

Pour créer une carte Navigo dématérialisée supplémentaire dans votre Apple Watch, répétez le même process.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Dans quels iPhone et Apple Watch est-il possible de charger des titres ?**

Mis à jour le 23 juillet 2024

Pour charger des titres de transport dans votre iPhone, il vous faut un iPhone XS ou XR et au-delà ou bien un iPhone SE 2ème génération et au-delà et avoir installé la dernière version d’iOS, à partir d'iOS 17.5.

Pour charger des titres de transport dans votre Apple Watch, il vous faut une Apple Watch Série 6 et au-delà ou une Apple Watch SE 2ème génération et au-delà, appairée à un iPhone compatible et avoir installé la dernière version de WatchOS à partir de WatchOS 10.5.

Vous devez également avoir un compte iCloud.

Une étape d’installation est nécessaire pour créer une carte Navigo dématérialisée dans votre iPhone ou votre Apple Watch (voir question "[Découvrir le service achat et de chargement de titres dans un iPhone ou une Apple Watch](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/installer-utiliser-achat-titres-iphone-apple-watch/achat-chargement-titres-iphone-apple-watch)" et "[Comment créer un carte Navigo dans une iPhone ou une Apple Watch depuis l'app Cartes ?](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/installer-utiliser-achat-titres-iphone-apple-watch/carte-navigo-iphone-apple-watch-appcartes)".

Dans le cas où votre iPhone ne serait pas compatible pour charger des titres dans le téléphone, vous pouvez probablement l’utiliser pour [consulter et recharger votre passe Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/chargement-passe-navigo-avec-un-telephone/quels-sont-les-prerequis-pour-utiliser-le-service-achat).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment acheter un titre de transport depuis l’app Cartes d’Apple ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

Dans l’app Cartes d’Apple sur votre iPhone ou sur votre Watch, sélectionnez votre carte Navigo dématérialisée, allez dans le menu contextuel **(…) > Acheter des titres** et sélectionnez le titre de transport. Le paiement se fait uniquement avec Apple Pay.

Consulter la liste des [titres proposés à l’achat depuis l’app Cartes](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/titres-disponibles-sur-application/titres-app-carte-apple).

Depuis l’app Cartes, vous pouvez consulter tous les titres chargés dans votre(vos) carte(s) Navigo dématérialisée(s) dans votre iPhone ou votre Apple Watch, directement sous le visuel de la carte et en cliquant sur la droite du bandeau **Titres de transport** s’il y en a plusieurs.

Depuis cet écran cliquer sur **Racheter**, si vous souhaiter acheter à nouveau un des produit proposé à l’achat depuis l’app Cartes. Pour les autres produits, par exemple les forfaits Navigo Semaine ou Navigo Mois, vous devez revenir sur l’application Île-de-France Mobilités.

A noter : il n’y a pas d’envoi automatique de justificatif d’achat pour un achat depuis l’app Cartes de votre iPhone. Pour recevoir un justificatif d’achat automatique, achetez votre titre depuis l’une des [applications](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/decouvrir-achat-de-titres-sur-telephone/quelles-applications-proposent-achat-de-titres-sur) qui propose l’achat de titres.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**J’ai plusieurs cartes Navigo sur mon iPhone. Comment choisir celle avec laquelle je veux voyager ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

L’app Cartes d’Apple permet de créer plusieurs cartes Navigo dématérialisées dans votre iPhone ou votre Apple Watch. Si vous avez créé plusieurs cartes Navigo dématérialisées, vous devez indiquer celle avec laquelle vous voulez valider :

-        Soit en activant au préalable le mode Transport Express pour cette carte depuis l’app Cartes (Voir [le mode express](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/valider-avec-son-telephone/valider-mode-express-iphone-apple-watch)),

-        Soit en la sélectionnant « à la volée » sur votre écran après un double appui sur le bouton latéral droit pour afficher les cartes disponibles.

Pour reconnaitre la carte sur laquelle vous souhaitez activer le mode Transport Express, les 4 derniers chiffres du numéro de la carte apparaissent sur le visuel de la carte.

**Précision**. Certaines applications dont l’application Île-de-France Mobilités ne peuvent afficher le contenu que d’une seule de ces cartes dématérialisées. Dans ce cas, l’application affiche la carte avec laquelle vous avez validé la dernière fois. Tant que vous n’avez pas encore voyagé avec l’une de ces cartes, alors l’application affiche la première carte que vous avez créée (la plus ancienne).

Pour consulter le contenu des autres cartes, vous devez passer par l’app Cartes d’Apple.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment accéder au service client depuis l'app Cartes d'Apple ?**

Mis à jour le 23 juillet 2024

Vous avez des questions sur l’achat de titres depuis votre iPhone ou votre Apple Watch ?

Consultez [notre page d’aide](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/installer-utiliser-achat-titres-iphone-apple-watch) pour trouver des réponses à vos questions et découvrir comment profiter au maximum du service relatif à vos titres de transport.

You have questions related to transport tickets purchase on your iPhone or Apple Watch ?

Visit our [help page](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/installer-utiliser-achat-titres-iphone-apple-watch) to find answers to yours questions and find out how to get the most out of your ticket service.

Vous n’avez pas trouvé réponse à votre question ?

Adressez votre demande à notre équipe de support depuis l’une des applications mobiles qui propose l’achat de titres.

You haven’t found your answer ?

Send a request to our support service via one of the mobile applications that proposes the ticket service.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**L'achat de titres sur mon téléphone ou sur montre connectée, comment ça marche ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

Grâce à votre téléphone, finie l'attente au guichet et aux automates !  
Un service d'achat de titres de transport (tickets, forfaits Navigo, etc.) est proposé dans plusieurs [applications mobiles Android et iOS](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/decouvrir-achat-de-titres-sur-telephone/quelles-applications-proposent-achat-de-titres) suivantes :

[App Île-de-France Mobilités](https://applidium.page.link/default)  
[Bonjour RATP](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.fabernovel.ratp&referrer=utm_source%253Dbonjourweb)  
[SNCF Connect](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.vsct.vsc.mobile.horaireetresa.android&hl=fr)

Ce service fourni par Île-de-France Mobilités permet d'acheter des titres de transport d'Ile-de-France sur un [téléphone NFC compatible](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/chargement-des-titres-sur-mon-telephone/dans-quel-telephone-possible-charger-titres) pour recharger un passe Navigo ou pour valider avec son téléphone ou sa montre connectée.

* **Charger un passe Navigo avec un téléphone (Android et iOS)**

Allez dans la rubrique « achat » de votre application puis présentez votre passe Navigo au dos du téléphone pour en consulter le contenu et choisir un titre à acheter. Vous devrez présenter à nouveau votre passe Navigo au dos du téléphone pour y charger le titre acheté. Ensuite, utilisez votre passe Navigo comme d'habitude pour valider.  
Découvrez comment [charger un passe Navigo](https://www.youtube.com/watch?v=rKryt6HQ12Y) avec votre téléphone en vidéo sur [Android](https://www.youtube.com/watch?v=sLUjqFmTxuM) et [iOS](https://www.youtube.com/watch?v=UwoH-KkDoPA).

* **Charger les titres sur un téléphone (Android et iOS) et valider avec**

Choisissez le titre que vous souhaitez acheter, celui-ci sera stocké de manière sécurisée dans votre téléphone.  
Pour valider, présentez le dosde votre téléphone devant le valideur.  
Vous pouvez alors voyager sur tout le réseau de transports d'Île-de-France (dans la limite des zones sélectionnées à l'achat).

A noter : les titres chargés dans votre passe Navigo et ceux chargés dans votre téléphone ne sont pas synchronisés. Vous devrez choisir d’utiliser soit votre passe Navigo soit votre téléphone.

Découvrez [comment charger un titre sur votre téléphone](https://www.youtube.com/watch?v=rKryt6HQ12Y) en vidéo sur Android et iOS.

Nouveau : il est maintenant possible de charger vos titres de transport d’Île-de-France Mobilités dans votre iPhone. Consultez la [page d’actualité](https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/iphone-passe-navigo) et découvrez comment installer le service dans la [rubrique dédiée de la FAQ](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/decouvrir-achat-de-titres-sur-telephone/l-achat-de-titres-sur-mon-telephone-comment-ca-marche#_Installer_le_service).

* **Charger un titre sur une montre connectée (Android et iOS) et valider avec**  
  Sur le téléphone avec lequel votre montre connecte est appairée, choisissez le titre que vous souhaitez acheter et charger le dans votre montre. Celui-ci sera stocké de manière sécurisée dans votre montre connectée.  
  Ensuite, utilisez votre montre connectée pour valider et consulter vos titres.
* A noter : les titres chargés dans votre passe Navigo et ceux chargés dans votre téléphone ou montre connectée **ne sont pas synchronisés**. Vous devrez choisir d’utiliser soit votre passe Navigo soit votre téléphone ou votre montre connectée.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Pour charger mon titre de transport, je dois choisir entre mon passe Navigo, mon téléphone ou ma montre connectée**

Mis à jour le 21 mai 2024

Le passe Navigo, le téléphone et la montre connectée sont trois supports de titres de transport distincts. Les titres dans le passe Navigo, les titres dans le téléphone, et les titres dans la montre connectée ne sont pas synchronisés.. Il n'est pas possible de les transférer entre ces supports.

Sur l'écran d'accueil du service "Achat" de l'application, vous devez choisir le support sur lequel sera chargé le titre : **passe Navigo, téléphone ou la montre connectée.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Il n'est pas possible de transférer les titres de mon passe Navigo vers mon téléphone ou vers ma montre connectée et réciproquement.**

Mis à jour le 21 mai 2024

A ce jour, il n’est pas possible de transférer sur votre téléphone ou votre montre connectée les titres dont vous disposez déjà sur votre passe Navigo (carte à puce sans contact) et réciproquement.

Nous vous conseillons d’aller jusqu’au terme de votre forfait et solde de vos titres sur votre support actuel avant d’en changer.

Il n’est pas possible non plus de transférer les titres de votre téléphone Android vers votre montre connectée et réciproquement.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment transférer mes titres entre iPhones ou avec l'Apple Watch ?**

Mis à jour le 23 juillet 2024

Le transfert de titres entre deux iPhones compatibles avec le service se fait en deux étapes : la sauvegarde de votre carte Navigo dématérialisée puis la récupération des titres sauvegardés.

1.     Pour sauvegarder les titres présents sur votre iPhone, rendez-vous dans l’app Cartes de votre iPhone, sélectionnez votre carte Navigo dématérialisée, cliquez sur le menu contextuel**(…) > Données de la carte > Supprimer** (tout en bas) ce qui enclenche la sauvegarde des titres.

Lorsque les titres sont sauvegardés, ils sont supprimés du téléphone.

2.     Ensuite, pour récupérer les titres précédemment sauvegardés, rendez-vous dans l’app Cartes de votre nouvel iPhone, sélectionnez le bouton**(+) > Cartes précédentes,**puissélectionnez la sauvegarde à récupérer.

3.     Dans l’application mobile, la rubrique **Nous contacter > Les titres chargés dans mon iPhone > Je souhaite récupérer le contenu […]** vous rappelle la démarche à suivre.

Le transfert des titres entre un iPhone et une Apple Watch se fait depuis l’application Watch sur l’iPhone, dans l’onglet **Ma montre > Cartes et Apple Pay.**

Le transfert peut se faire d’un iPhone vers la montre et réciproquement.  
**Attention : le forfait Paris 2024 n’est ni remboursable ni transférable.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Quels titres de transport puis-je acheter depuis mon téléphone ou ma montre connectée ?**

Mis à jour le 23 août 2024

**Titres disponibles**

Depuis votre téléphone, vous pouvez acheter les titres de transport suivants :

* [**Ticket t+**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/ticket-t-sur-passe-navigo-easy-et-sur-telephone) : à l’unité ou en carnet de 10 (plein tarif ou tarif réduit)
* [**Tickets Aéroport**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/tickets-aeroport-orly) : Orly et Charles-de-Gaulle
* [**Tickets OrlyBus** **et RoissyBus**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/billets-de-dessertes-directes-des-aeroports)
* **Forfaits Navigo** :  
  - [**Navigo Jour**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-jour)  
  - [**Navigo Jeunes Week-end**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/navigo-jeunes-week-end)  
  - [**Navigo Semaine**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-semaine)  
  - [**Navigo Mois**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-mois)
* **Forfaits événementiels** :  
  - [**Passe** **Paris 2024**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/passe-paris2024) : valable de 1 à 7 jours, utilisable du 20/07 au 08/09, activable à la première validation  
  - [**Forfait Antipollution**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-antipollution) : en cas de pic de pollution déclaré  
  - [**Forfait Fête de la Musique**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/fete-de-la-musique)

**Titres non disponibles**

**Liste des titres non disponibles à l’achat depuis un téléphone ou une montre connectée** (liste non exhaustive) :

* [**Forfait Navigo Annuel**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/billet-origine-destination)**,**[**Forfait Navigo imagine R**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-etudiant)**,**[**Navigo Liberté+**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/liberte-plus) (mais la souscription est possible en ligne depuis le présent site)
* [**Billets Origine-Destination**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/billet-origine-destination) (de gare à gare)

**Pour les bénéficiaires de la**[**Tarification Solidarité Transport**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/editorial/tarification-solidarite-transport)**:**

Vous pouvez charger sur votre passe Navigo les forfaits suivants :

* [**Navigo Solidarité 75%**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/solidarite-75) : semaine et mois
* [**Navigo Réduction 50%**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/reduction-50) : semaine et mois
* [**Solidarité Gratuité**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/le-forfait-navigo-gratuite)

**Règles d’achat pour les titres sur téléphone ou montre connectée**

**1. Disponibilité des titres :**les titres proposés à l’achat dépendent du support (téléphone, passe Navigo ou montre connectée) et des titres déjà achetés sur ce support.

**2. Cohabitation des titres :** certains titres ne peuvent pas coexister sur un même support. Par exemple, vous devez utiliser tous vos Tickets t+ plein tarif avant de pouvoir acheter un carnet de Tickets t+ tarif réduit, et inversement.  
**Attention** : si l'un est présent sur le support, l'autre ne sera pas proposé à la vente.

**3. Validation des titres :** tant que vous n’avez pas validé au moins une fois avec votre téléphone ou votre montre connectée, vous ne pouvez acheter qu’une seule fois les titres suivants : Ticket t+, Ticket OrlyBus et RoissyBus. Après validation, ils seront de nouveau disponibles à l’achat.

**4. Authentification requise :** l’achat des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine nécessite d'être connecté à votre compte [IDFM Connect](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/iledefrance-mobilites-connect) sur l'[application Île-de-France Mobilités](https://applidium.page.link/default).

**5. Priorité des forfaits :**si vous avez un forfait Navigo Jour et des Tickets t+ sur votre téléphone ou montre connectée, le forfait sera utilisé en priorité le jour de sa validité.

**6. Forfaits en cours de validité :**si vous avez un forfait Navigo Annuel ou Imagine R en cours de validité sur votre passe Navigo, aucun autre titre ou forfait ne sera proposé à l’achat pour éviter les doublons.

**7. Remboursement et réachat :**si vous avez demandé le remboursement d’un forfait, le même forfait (avec les mêmes dates et zones) ne vous sera plus proposé à l’achat.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Quels titres de transport puis-je acheter depuis l'app Cartes d'Apple ?**

Mis à jour le 23 juillet 2024

Liste des titres qui sont proposés à l'achat depuis l'app Carte d'Apple :

* [Ticket t+ à l'unité ou en carnet de 10, plein tarif](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/ticket-t-sur-passe-navigo-easy-et-sur-telephone)
* [Carnet de 10 Tickets t+ tarif réduit](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/ticket-t-sur-passe-navigo-easy-et-sur-telephone)
* [Tickets OrlyBus et RoissyBus](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/billets-de-dessertes-directes-des-aeroports)
* [Forfait Paris 2024, de 1 à 7 jours,](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/passe-paris2024) utilisable du 20/07 au 8/09, activable à la 1ère validation
* [Forfait Navigo Jour](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-jour) zone 1-3 et 1-5, pour le jour même (non disponible entre le 20/07 et le 8/09 pour la période des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris)

Pour acheter un autre titre qui n’est pas proposé depuis l’app Cartes (voir a liste complète à la question "[quels titres de transport puis-je acheter depuis mon téléphone](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/titres-disponibles-sur-application/quels-titres-de-transport-charges-sur-telephone)" ), il suffit de passer par l’application Île-de-France Mobilités. Une fois chargé, le titre acheté sera visible dans les deux applications.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment consulter mes derniers achats ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

Dans l’application Île-de-France Mobilités, consultez vos derniers achats depuis la rubrique **Mon espace > Gérer mon compte > Mes justificatifs d’achat**. Vous y retrouverez tous les achats que vous avez effectués sous réserve d’avoir été authentifié sur votre compte Île-de-France Mobilités au moment de l’achat.

Si vous n’étiez pas connecté sur votre compte Île-de-France Mobilités lors de l’achat d’un titre, cet achat ne figure pas dans la liste de vos derniers achats.  De même, les achats effectués depuis l’app Cartes de votre iPhone n’apparaitront pas dans votre espace.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment obtenir un justificatif d'achat ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

Pour chaque achat effectué sur le téléphone, un justificatif d’achat est envoyé automatiquement à l’adresse e-mail qui vous sert d'identifiant [Île-de-France Mobilités Connect](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/iledefrance-mobilites-connect) ou bien à l'adresse renseignée lors de l'achat.  
Dans l’application Île-de-France Mobilités, pour pouvez consultez vos derniers achats depuis la rubrique **Mon espace > Gérer mon compte > Mes justificatifs d’achat**et redemander l’envoi d’un justificatif.

Nous vous recommandons d'être authentifié sur [Île-de-France Mobilités Connect](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/iledefrance-mobilites-connect) lors de votre achat pour recevoir un justificatif d'achat nominatif et pour le récupérer ultérieurement depuis l'application Île-de-France Mobilités.

La lettre ajoutée devant le N° du support vous indique l'emplacement dans lequel le titre a été chargé : S pour SIM, E pour l’élément sécurisé de votre Samsung Galaxy, H pour l'application complémentaire "Mes Tickets Navigo" et P pour un passe Navigo.

Si vous n'avez pas reçu votre justificatif d'achat, assurez-vous d'avoir un accès réseau suffisant tout au long de l’achat et d’avoir saisi la bonne adresse e-mail.

Pour les forfaits Navigo Mois et Semaine chargés sur un passe Navigo (sauf sur passe Navigo Découverte), le justificatif permettant le remboursement par l’employeur est également disponible depuis <https://www.iledefrance-mobilites.fr/je-gere-ma-carte>.

Si vous ne trouvez pas l'achat dans l'historique des achats, ou en cas de non-réception du justificatif d’achat, vous pouvez le demander auprès du service client depuis l'application dans la rubrique **Nous contacter / Au sujet de l'achat […] / Je souhaite recevoir un justificatif d'achat.**

**Sur iPhone et Apple Watch, pour un achat effectué depuis l’app Cartes, la transaction de paiement est affichée dans l’app Cartes, il n’y a pas d’envoi par mail de votre justificatif d’achat.**

Pour obtenir une preuve d’achat, dans l’app Cartes sélectionnez la carte de paiement utilisée lors de l’achat du titre de transport, l’historique de vos achats est affiché avec la mention **Service Navigo** pour vos achats de titres de transport d’Île-de-France Mobilités.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment contacter le service client ?**

Mis à jour le 23 juillet 2024

Vous avez besoin d'aide pour un titre de transport chargé dans votre passe Navigo avec un téléphone ?  
En cas de difficulté pour recharger un titre dans un passe Navigo avec le téléphone, [l’application mobile](https://applidium.page.link/sav-contact-help) propose une rubrique permettant un traitement automatique qui aboutit soit au chargement du titre soit à l’annulation du paiement.

Accès dans [l’application Île-de-France Mobilités](https://applidium.page.link/sav-contact-help) :  
**Achat > Nous contacter >Les titres chargés sur mon passe Navigo > Je ne parviens pas à charger mon passe Navigo avec mon téléphone.**

Pour obtenir de l'aide sur un titre de transport (ticket, forfait Navigo, etc.) chargé dans votre passe Navigo avec un téléphone, adressez-vous aux points de vente habituels (comptoirs, guichets et agences).

**Vous avez besoin d’aide pour un titre de transport chargé dans votre téléphone ou votre montre connectée ?**

Pour un titre de transport chargé dans votre téléphone ou votre montre connectée, vous pouvez régler certaines demandes directement depuis [l’application mobile](https://applidium.page.link/sav-contact-help) à la rubrique  
**Nous contacter > Mes titres de transport […]**et si nécessaire nous adresser une demande.  
  
Depuis l’app Cartes d’Apple, vous êtes redirigé vers l’application Île-de-France Mobilités pour créer votre demande : sélectionnez votre carte Navigo dématérialisée, menu contextuel **(…)  > Données de la carte** **>  Application Île-de-France Mobilités**.  
  
Depuis le Samsung Wallet, vous êtes redirigé vers l’application Île-de-France Mobilités pour créer votre demande : consultez les titres chargés dans votre téléphone, sélectionnez un de ces titres, puis le menu contextuel **(…).**

L’authentification sur Île-de-France Mobilités Connect est nécessaire pour adresser votre demande.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Quels moyens de paiement sont acceptés ?**

Mis à jour le 23 juillet 2024

La plupart des cartes CB, MasterCard et Visa sont acceptées à condition qu’elles soient autorisées pour la vente internet et à distance (VAD).

Selon votre mobile, vous pouvez également payer vos titres de transport avec Apple Pay ou Samsung Pay.

Pour un achat effectué depuis l’app Cartes d’Apple, le paiement est obligatoirement fait avec Apple Pay.

Pour un achat effectué depuis le Samsung Wallet, le paiement est obligatoirement fait avec Samsung Pay.

Les autres moyens de paiement tels que Paypal, American Express, Paylib, Lydia… ne sont pas acceptés.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment enregistrer ma carte bancaire pour mes prochains achats ?**

Mis à jour le 16 avril 2024

Lors de l'achat, si vous êtes connecté.e à votre compte [Île-de-France Mobilités Connect](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/questions-pratiques-achat-sur-telephone/comment-enregistrer-ma-carte-bancaire-pour-mes-prochains-#_Pourquoi_est-ce_que), vous pouvez enregistrer votre carte bancaire pour les prochains achats. Les données de votre carte seront stockées de manière 100% sécurisée. Il est possible de modifier, supprimer ou d'enregistrer une nouvelle carte bancaire depuis la rubrique :  
**Mon espace > Mes moyens de paiement**

Attention, n'enregistrez pas un numéro de carte bancaire virtuelle.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Quels téléphones permettent de recharger un passe Navigo ?**

Mis à jour le 16 avril 2024

Pour recharger un passe Navigo, vous devez avoir un téléphone NFC compatible et charger sur l’une des [applications Android ou iOS](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/smartphone) à votre disposition.

**Android** : la majorité des téléphones NFC Android sont compatibles, avec à minima la version Android 6.0.

**iOS** : tous les modèles à partir de l'iPhone 7 sont compatibles, avec à minima la version iOS 13 et iOS 14.5 pour les iPhones XR, XS et XS Max.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Quels passes Navigo peuvent être rechargés avec un téléphone ?**

Mis à jour le 03 novembre 2023

Le service de rechargement avec votre téléphone NFC Android ou iOS est disponible pour tous les passes Navigo récents.

En fonction du type de passe dont vous disposez (passe Navigo, passe Navigo Easy, etc...), les titres proposés peuvent cependant différer. Vous pouvez consulter [cette page](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/smartphone), rubrique "Quel support pour quel titre ?" pour en savoir plus.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment recharger mon passe Navigo avec mon téléphone ?**

Mis à jour le 16 avril 2024

Découvrez comment recharger votre passe Navigo en vidéo sur Android et iOS  
  
Pour recharger votre passe Navigo, il faut d'abord acheter un titre de transport (tickets, forfait Navigo, etc.) avec votre téléphone pour cela :

-      Dans le menu **Achat**, choisissez **>**Sur mon passe **Navigo** puis placez votre passe contre le dos du téléphone pour en consulter le contenu.         
A noter : sur les iPhones, vous devez cliquer sur "Lire mon passe" avant de présenter le passe en haut du téléphone.

-        L’application affiche alors les titres et forfaits valides présents sur votre passe Navigo et vous permet d'acheter un titre si vous le souhaitez.

-        L’application affiche ensuite les différents titres disponibles à l’achat. Vous sélectionnez le titre et, si nécessaire, la date, les zones et la quantité.

-        Avant le paiement, vous êtes invité à vous authentifier sur [Île-de-France Mobilités Connect](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/iledefrance-mobilites-connect) afin de bénéficier de plusieurs avantages : enregistrement de votre moyen de paiement, justificatif d’achat nominatif, parcours d'achat simplifié, consultation de vos derniers achats, meilleure prise en charge de vos demandes SAV…

-        Pour le paiement, vous devez disposer d'une carte bancaire et saisir une adresse e-mail à laquelle le justificatif d'achat vous sera envoyé. Cette adresse est préremplie si vous êtes authentifié(e) sur [Île-de-France Mobilités Connect](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/iledefrance-mobilites-connect). Selon votre mobile, vous pouvez également payer vos titres de transport avec Apple Pay ou Samsung Pay.

Dernière étape : revenez sur l’application !

-        Suite au paiement, vous devrez à nouveau présenter votre passe Navigo au dos du téléphone pour y charger le titre acheté. Vous être probablement passé dans votre application bancaire pour valider le paiement, vous devez alors retourner sur l’application d‘achat de titre afin de présenter votre passe pour y charger le titre acheté.

Vous pouvez alors utiliser votre passe Navigo pour voyager !

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment réussir la lecture d'un passe Navigo avec mon téléphone ?**

Mis à jour le 21 juin 2024

Selon le modèle de téléphone, la lecture d'un passe Navigo peut différer. Il est important de comprendre comment placer au mieux le passe Navigo pour votre modèle de téléphone, ce qui varie selon les téléphones :

Sur la majorité des modèles, il faut présenter le passe au dos du téléphone mais certains modèles nécessitent de le placer face à l'écran (Exemple : Sony Xperia X).

Attention, l'orientation et le placement de la carte peuvent impacter la qualité de la lecture :

À la vibration, votre passe est détecté et est prêt à être rechargé : la lecture/écriture se poursuit, il ne faut donc pas bouger le passe et attendre la confirmation visuelle de l'application avant de le retirer votre passe.

Rassurez-vous, après quelques lectures de votre passe Navigo, vous maitriserez le geste qui fonctionne le mieux pour votre modèle de téléphone.

Veuillez par ailleurs noter que si vous avez une coque de protection trop épaisse ou des cartes stockées au dos de votre téléphone, la lecture du passe peut ne pas fonctionner. Dans ce cas, il faut retirer la coque et/ou les cartes avant de tenter de lire votre passe Navigo.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Quels titres de transport puis-je acheter depuis mon téléphone ou ma montre connectée ?**

Mis à jour le 23 août 2024

**Titres disponibles**

Depuis votre téléphone, vous pouvez acheter les titres de transport suivants :

* [**Ticket t+**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/ticket-t-sur-passe-navigo-easy-et-sur-telephone) : à l’unité ou en carnet de 10 (plein tarif ou tarif réduit)
* [**Tickets Aéroport**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/tickets-aeroport-orly) : Orly et Charles-de-Gaulle
* [**Tickets OrlyBus** **et RoissyBus**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/billets-de-dessertes-directes-des-aeroports)
* **Forfaits Navigo** :  
  - [**Navigo Jour**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-jour)  
  - [**Navigo Jeunes Week-end**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/navigo-jeunes-week-end)  
  - [**Navigo Semaine**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-semaine)  
  - [**Navigo Mois**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-mois)
* **Forfaits événementiels** :  
  - [**Passe** **Paris 2024**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/passe-paris2024) : valable de 1 à 7 jours, utilisable du 20/07 au 08/09, activable à la première validation  
  - [**Forfait Antipollution**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-antipollution) : en cas de pic de pollution déclaré  
  - [**Forfait Fête de la Musique**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/fete-de-la-musique)

**Titres non disponibles**

**Liste des titres non disponibles à l’achat depuis un téléphone ou une montre connectée** (liste non exhaustive) :

* [**Forfait Navigo Annuel**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/billet-origine-destination)**,**[**Forfait Navigo imagine R**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-etudiant)**,**[**Navigo Liberté+**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/liberte-plus) (mais la souscription est possible en ligne depuis le présent site)
* [**Billets Origine-Destination**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/billet-origine-destination) (de gare à gare)

**Pour les bénéficiaires de la**[**Tarification Solidarité Transport**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/editorial/tarification-solidarite-transport)**:**

Vous pouvez charger sur votre passe Navigo les forfaits suivants :

* [**Navigo Solidarité 75%**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/solidarite-75) : semaine et mois
* [**Navigo Réduction 50%**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/reduction-50) : semaine et mois
* [**Solidarité Gratuité**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/le-forfait-navigo-gratuite)

**Règles d’achat pour les titres sur téléphone ou montre connectée**

**1. Disponibilité des titres :**les titres proposés à l’achat dépendent du support (téléphone, passe Navigo ou montre connectée) et des titres déjà achetés sur ce support.

**2. Cohabitation des titres :** certains titres ne peuvent pas coexister sur un même support. Par exemple, vous devez utiliser tous vos Tickets t+ plein tarif avant de pouvoir acheter un carnet de Tickets t+ tarif réduit, et inversement.  
**Attention** : si l'un est présent sur le support, l'autre ne sera pas proposé à la vente.

**3. Validation des titres :** tant que vous n’avez pas validé au moins une fois avec votre téléphone ou votre montre connectée, vous ne pouvez acheter qu’une seule fois les titres suivants : Ticket t+, Ticket OrlyBus et RoissyBus. Après validation, ils seront de nouveau disponibles à l’achat.

**4. Authentification requise :** l’achat des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine nécessite d'être connecté à votre compte [IDFM Connect](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/iledefrance-mobilites-connect) sur l'[application Île-de-France Mobilités](https://applidium.page.link/default).

**5. Priorité des forfaits :**si vous avez un forfait Navigo Jour et des Tickets t+ sur votre téléphone ou montre connectée, le forfait sera utilisé en priorité le jour de sa validité.

**6. Forfaits en cours de validité :**si vous avez un forfait Navigo Annuel ou Imagine R en cours de validité sur votre passe Navigo, aucun autre titre ou forfait ne sera proposé à l’achat pour éviter les doublons.

**7. Remboursement et réachat :**si vous avez demandé le remboursement d’un forfait, le même forfait (avec les mêmes dates et zones) ne vous sera plus proposé à l’achat.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Je n’arrive pas à acheter mon titre de transport / Une erreur est survenue pendant l'achat. Comment voyager ?**

Mis à jour le 12 avril 2022

Pour éviter une erreur pendant l'achat, assurez-vous d'avoir un bon accès réseau tout au long de l’achat, et que vous ne vous êtes pas trompé dans la saisie des informations demandées (numéro de carte bancaire).

Si le chargement du titre a échoué, quelle que soit la raison de cet échec, le paiement associé sera automatiquement annulé et vous recevrez un e-mail confirmant l'annulation.

Vérifiez dans votre boite mail si vous avez reçu un justificatif d'achat ou un justificatif d'annulation.

Pour être en règle pour voyager, achetez alors un titre de transport sur passe Navigo ou ticket magnétique à l'automate ou au guichet.  
A noter : le téléphone ne peut pas être rechargé en agence ou sur un automate.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Je rencontre un problème lors du chargement de mon passe Navigo avec mon téléphone**

Mis à jour le 03 novembre 2023

Si le titre n'apparait pas sur votre passe Navigo, c'est probablement dû à l'échec du chargement du titre.

Vous pouvez résoudre un problème de chargement du titre dans votre passe Navigo directement depuis l'application mobile dans la rubrique « **Nous contacter » / « Mes titres de transport achetés […] » / « Les titres chargés sur mon passe Navigo »/ « Je ne parviens pas à charger mon passe Navigo avec mon téléphone ».**

Si le titre n'est pas chargé, le paiement associé sera automatiquement annulé et vous recevrez un e-mail confirmant l'annulation.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Je me suis trompé(e) lors de l’achat d’un titre / je n'utiliserai pas le forfait chargé dans mon téléphone ou ma montre connectée. Est-ce que je peux échanger mon titre ou me faire rembourser ?**

Mis à jour le 23 juillet 2024

Les tickets ne sont ni échangeables, ni remboursables.

Le forfait Paris 2024 n’est ni remboursable ni transférable.

Les autres forfaits peuvent être complétement ou partiellement remboursés sous certaines conditions.

Pour un forfait chargé dans votre passe Navigo avec le téléphone, vous devez vous rendre au guichet ou en agence afin d'annuler le forfait concerné. Un justificatif d'annulation vous sera alors remis.

Vous pouvez ensuite envoyer votre demande de remboursement depuis l'application mobile en joignant impérativement le justificatif d'annulation à votre demande dans la rubrique **Nous contacter >Les titres chargés sur mon passe Navigo > Autre demande**.

Pour plus d'informations, consultez les [Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres de transport](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu/).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Je voudrais modifier les zones du forfait chargé sur mon passe Navigo**

Mis à jour le 12 avril 2022

Pour un forfait chargé sur votre passe Navigo avec votre téléphone, la modification des zones est possible sur un automate ou au guichet selon les conditions définies dans les [Conditions Générales de Vente et d'Utilisation](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu/).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Autres questions sur un titre chargé sur mon passe Navigo avec mon téléphone**

Mis à jour le 12 avril 2022

Pour les autres cas de SAV concernant un titre acheté depuis votre téléphone et chargé sur votre passe Navigo (modification de forfait, perte/vol, carte défectueuse), adressez-vous aux points de vente habituels : comptoirs, guichets et agences.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Dans quel téléphone et montres connectées Android est-il possible de charger des titres ?**

Mis à jour le 16 avril 2024

Le chargement des titres est disponible sur les équipement Android suivants :

* Téléphones Samsung Galaxy ([consulter la liste sur le site Samsung](https://www.samsung.com/fr/samsung-pay/transport/)) disposant d'un élément sécurisé et fonctionnant avec Android 6.0 ou supérieur ;
* Téléphones fonctionnant avec Android 8.0 ou supérieur (hors Google Pixel 4 et inférieur et Google Nexus)
* Montre connectées Samsung Galaxy Watch de modèle 4 ou supérieur.

Pour charger les titres dans votre téléphone Android ou dans votre montre connectée, [une étape d'installation](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/installation-service-chargement-sur-telephone/installer-le-service-dachat-et-chargement-de-titres-dans-le-telephone) spécifique est nécessaire.

Dans le cas où votre téléphone ne serait pas compatible pour charger des titres dans le téléphone, vous pouvez probablement utiliser votre téléphone pour [consulter et recharger votre passe Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/chargement-passe-navigo-avec-un-telephone).

A noter : Le service étant proposé au travers de Google Play, les modèles les plus récents des marques Huawei et Honor ne peuvent y avoir accès

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment consulter les titres de transport dans mon téléphone ou ma montre connectée ?**

Mis à jour le 23 août 2024

Vous avez acheté des titres de transport avec votre téléphone ou votre montre Samsung Galaxy Watch ? Consultez les en vous rendant sur l’onglet "Achat" ou "Titres" de l'[application Île-de-France Mobilités](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/smartphone).

Les étapes ci-dessous montrent comment faire sur téléphone.

**Étape 1 : se rendre dans Achat**

**Étape 2 : voir les titres achetés**

Si vos titres sont sur votre Samsung Galaxy Watch, vous pouvez également les consulter directement sur la montre. Assurez-vous que votre montre est compatible avec Île-de-France Mobilités.

**Note importante :** seuls les titres valides sont affichés dans l'[application Île-de-France Mobilités](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/smartphone). Les titres utilisés, remboursés, ou expirés ne s’afficheront plus.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Avec un titre chargé dans mon téléphone ou une montre connectée, je peux voyager sur l'ensemble du réseau de transports d'Île-de-France.**

Mis à jour le 16 avril 2024

Un titre chargé dans votre téléphone ou une montre connectée vous permet de voyager sur le réseau de bus, tram, métro et RER dans toute l’Île-de-France. Le périmètre d'utilisation dépend du titre acheté et le cas échéant de la date et des zones sélectionnées lors de l'achat.  
Avec un titre chargé dans son téléphone ou une montre connectée, une seule personne peut voyager simultanément, comme pour le passe Navigo.

Pour plus d'informations, consultez les [CGVU des titres de transport](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu).

Vous pouvez également acheter votre pass Vélib' de courte durée directement depuis l'application d'Île-de-France Mobilités. En savoir plus sur [Vélib' | Île-de-France Mobilités (iledefrance-mobilites.fr)](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/velib).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Avec un téléphone ou une montre connectée, je valide pour une seule personne**

Mis à jour le 16 avril 2024

Avec un titre chargé sur son téléphone ou sa montre connectée, une seule personne peut voyager simultanément.

1 téléphone ou 1 montre = 1 personne, comme pour le passe Navigo.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment valider avec mon téléphone Android ou ma Samsung Galaxy Watch ?**

Mis à jour le 16 avril 2024

Si vous disposez d'un titre valide dans votre téléphone ou votre Samsung Galaxy Watch, vous pouvez voyager sur tout le réseau de transports d'Île-de-France (dans la limite des dates et zones sélectionnées à l'achat).

Pour valider votre titre assurez-vous d'avoir :

* le NFC activé ;
* Un titre valide (date et zone) pour le trajet que vous souhaitez effectuer ;
* Sur téléphone, il faut avoir l’écran allumé voire déverrouillé(pas besoin que l’application soit ouverte).
* Présentez alors le dosde votre téléphone ou votre montre connectée sur la cible de lecture sans contact du valideur. En effet c’est généralement au dos de votre téléphone que se trouve l’antenne NFC permettant de communiquer sans contact avec le valideur.

L'étui de protection de votre téléphone peut parfois interférer lors de la validation. Si c’est le cas, il est possible que vous deviez sortir votre téléphone de son étui avant de valider.

Si vos titres sont stockés dans l’application complémentaire Mes Tickets Navigo et que votre téléphone est resté plusieurs jours sans connexion internet, la validation peut échouer. Dans ce cas, lancez votre application de transport et consultez vos titres : l’application vous alertera si une reconnexion au service est requise et vous permettra de la réaliser.

Rassurez-vous, vous apprendrez rapidement le geste qui fonctionne le mieux pour votre modèle de téléphone ou avec votre montre.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**J’ai un titre valide sur mon téléphone/ma montre connectée, mais j'ai des difficultés à valider**

Mis à jour le 16 avril 2024

En cas de difficulté à valider, consultez la rubrique [Comment valider avec mon téléphone](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/valider-avec-son-telephone/comment-valider-avec-mon-telephone-montre-connectee).

Si malgré ces recommandations, vous rencontrez toujours des difficultés adressez-vous à un agent en station : il pourra vous guider et notamment vérifier la présence d'un titre de transport valide sur votre téléphone ou votre montre connectée. Sous certaines conditions, si vous disposez d'un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine, l'agent pourra vous remettre un coupon de dépannage ou 2 contremarques à usage unique pour poursuivre votre voyage.

* **Si vous n’êtes jamais parvenu à valider**

Si vous n’avez jamais pu valider malgré la présence d’un ou plusieurs titres valides sur votre téléphone, vous pouvez obtenir le remboursement de ces titres. Vous devez faire cette démarche depuis votre téléphone :  
**Nous contacter > Mes titres de transport […] / J'ai des difficultés à valider**. Les titres remboursés seront supprimés de votre téléphone/montre connectée.

Si vous avez plusieurs titres sur votre téléphone, répétez cette démarche pour chacun des titres.

* **Si vous n'arrivez pas à valider dans une gare en particulier**

Si vous n'arrivez pas à valider dans une gare en particulier alors que vous avez déjà voyagé avec ce téléphone/montre connectée, adressez-vous à un agent en station/gare pour qu'il signale le dysfonctionnement.

En complément, vous pouvez également nous signaler ce dysfonctionnement depuis votre téléphone :  
**Nous contacter > Mes titres de transport […] / J'ai des difficultés à valider.** Ces informations seront précieuses pour analyser si une amélioration peut être apportée sur les équipements concernés.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Je n'arrive plus à valider avec mon téléphone ou ma montre connectée Android**

Mis à jour le 21 mai 2024

Si vous ne parvenez plus à valider, assurez-vous tout d'abord d'avoir le NFC activé, et de disposer d'un titre valide (date et zone) pour le trajet que vous souhaitez effectuer.

Plusieurs causes peuvent entrainer un dysfonctionnement de la validation avec votre téléphone ou votre montre connectée : mise à jour logiciel, modification des réglages du téléphone, coexistence avec d'autres services utilisant le NFC.

**Voici plusieurs pistes de résolution :**

* Installez les dernières mises à jour de votre application mobile/application de votre montre connectée proposant le service d'achat de titres de transport d'Île-de-France et de l’application complémentaire, **Ticket sans contact** ou **Mes Tickets Navigo**, selon votre modèle de téléphone ;
* Redémarrez le téléphone/la montre connectée puis relancez votre application mobile proposant le service d'achat de titres de transport d'Île-de-France ;
* Désactivez puis réactivez le NFC dans les paramètres de votre téléphone ou votre montre connectée ;
* Si vos titres sont chargés l'application complémentaire **Mes Tickets Navigo**, ne la désinstallez pas car cela entraînerait la perte des titres qu’elle contient. Vérifiez sur Google Play si une nouvelle version est disponible et installez-là
* Si vous utilisez l’application complémentaire [**Ticket sans contact**](https://play.google.com/store/search?q=ticket%20sans%20contact&c=apps&hl=en&gl=US) vous pouvez la désinstaller puis la réinstaller sans risque pour vos titres de transport.
* Si vos titres sont chargés dans une carte SIM et que vous disposez d'un téléphone avec deux slots SIM, assurez-vous que cette carte est placée dans le slot 1 ;
* Si vos titres sont chargés dans l’application complémentaire Mes Tickets Navigo, consultez vos titres dans votre application mobile pour vérifier si une reconnexion au service est nécessaire (rubrique [Comment valider avec mon téléphone](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/valider-avec-son-telephone/je-n-arrive-plus-a-valider-avec-mon-telephone#_Comment_valider_avec_1))
* Si votre téléphone le permet, modifiez la "méthode NFC par défaut" dans les paramètres NFC du téléphone : o    Sélectionnez "Carte SIM" si vos titres sont stockés dans la SIM ;  
  o    Sélectionnez "Elément sécurisé intégré" si vos titres sont stockés dans l’élément sécurisé du téléphone ;  
  o    Sélectionnez "Système d’exploitation Android" si vos titres sont stockés dans l’application complémentaire Mes Tickets Navigo.

L'une de ces opérations doit permettre au service de fonctionner à nouveau.

 Si ce n'est pas le cas, vous pouvez contacter le Service Client depuis  
**Nous contacter > Mes titres de transport […] / J'ai une autre demande**.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Que faut-il présenter lors d’un contrôle ?**

Mis à jour le 16 avril 2024

Lors d'un contrôle, apposez votre téléphone ou votre montre connectée avec l'écran allumé sur la cible de l’appareil de contrôle présenté par l’agent de contrôle.

Si vous utilisez un tarif réduit, vous devrez présenter à l’agent de contrôle votre justificatif de réduction.

Si vous utilisez un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine, le contrôleur peut vous demander d'afficher dans l'application vos informations personnelles (nom, prénom, photo et date de naissance).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**J'ai été débité de plusieurs Tickets t+ sur un trajet**

Mis à jour le 16 avril 2024

Un fois validé, un Ticket t+ permet, sans limites de distance, les correspondances suivantes :

**1.**les correspondances entre les lignes de métro et les lignes RER dans Paris, par les cheminements autorisés pendant une durée inférieure ou égale à 1h30 à partir de la validation d'entrée ;

**2.** les correspondances entre lignes de bus, et entre ces lignes de bus et les lignes de tramway, sur une durée d’1h30 entre la 1ère et la dernière validation, sous réserve des dispositions suivantes:

*L’aller-retour et l’interruption avec le même Ticket t+ sur une même ligne de bus ou tramway ne sont pas autorisés,*

*Sur la ligne du Funiculaire de Montmartre, le Ticket t+ permet d’effectuer un trajet (montée ou descente), sans aucune correspondance.*

Pour plus d'informations, consultez les [CGVU des titres de transport](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu/).

Si vous n’êtes pas dans l'un des cas décrit dans les CGVU, vous pouvez contacter [le Service Client depuis l'application dans la rubrique](https://www.transilien.com/fr/page-editoriale/nous-joindre-service-sans-contact-idf)  
[**Nous contacter > Mes titres de transport […] / J'ai une autre demande**.](https://www.transilien.com/fr/page-editoriale/nous-joindre-service-sans-contact-idf)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Puis-je voyager si mon téléphone Android n’a plus de batterie ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

Si vos titres sont stockés dans l’élément sécurisé ou la carte SIM de votre téléphone, de nombreux modèles de téléphones permettent de valider même si la batterie est vide.  
Si vos titres sont stockés dans l’application complémentaire Mes Tickets Navigo, il est nécessaire que l’écran de votre téléphone soit allumé pour valider un titre mais l'application de transport n'a pas besoin d'être ouverte.

En cas de contrôle, si vous disposez d'un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine vous devez pouvoir afficher votre photo dans l'application (Mon compte) pour la présenter au contrôleur.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Si la validation en entrée a été impossible car tous les valideurs étaient HS, que va-t-il se passer ?**

Mis à jour le 16 avril 2024

Si le dysfonctionnement est avéré, c'est-à-dire que les valideurs étaient effectivement en panne, vous ne serez pas verbalisé et le trajet ne sera pas facturé.

Si le dysfonctionnement n’est pas avéré, vous serez verbalisé pour « non-validation du titre de transport » si vous disposez d’un titre de transport sur votre téléphone, ou bien vous serez verbalisé pour « sans titre de transport » si vous ne disposez pas de titre de transport sur votre téléphone ou votre montre connectée.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**J’ai dépassé la durée de validité de mon titre, que va-t-il se passer si je rencontre un agent de contrôle ?**

Mis à jour le 12 avril 2022

Comme avec un passe Navigo ou un ticket magnétique, en cas de dépassement de la durée de validité de votre titre, vous serez verbalisés comme étant « sans titre de transport » et l’agent de contrôle remettra si nécessaire un billet magnétique spécial permettant de sortir du réseau (en cas de sortie en gare RER).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Puis-je voyager si mon iPhone n’a plus de batterie ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

Si vous n’avez plus de batterie, certains modèles d’iPhone vous permettent de continuer à valider un certain temps avec votre carte Navigo dématérialisée à condition que le mode transport express soit activé sur cette carte.

Si vous avez une seule carte Navigo dématérialisée dans votre iPhone, le mode transport express est activé par défaut sur cette carte ce qui vous permet de bénéficier de cette « réserve » en cas de batterie vide

Si vous avez plusieurs cartes Navigo dématérialisée dans votre iPhone, la « réserve » s’applique uniquement sur la carte Navigo dématérialisée sur laquelle vous avez activé le [mode transport express](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/valider-avec-son-telephone/valider-mode-express-iphone-apple-watch)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment valider avec mon iPhone ou mon Apple Watch ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

Si vous disposez d'un titre valide dans votre iPhone ou votre Apple Watch, vous pouvez voyager sur tout le réseau de transports d'Île-de-France, dans la limite des dates et zones sélectionnées à l'achat.

Pour valider votre titre, présentez le haut de votre iPhone ou l’écran de votre Apple Watch sur la cible de lecture sans contact du valideur.

Pour faciliter votre passage au valideur, il est fortement recommandé d’activer le mode « transport express » sur votre carte Navigo dans l’app cartes d’Apple. Cela vous permet de valider d'une geste simple le titre de transport chargé dans votre iPhone ou votre Apple Watch sans avoir à réactiver ou déverrouiller votre appareil pour tous vos trajets. Voir question qu'est-ce que [le mode express](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/valider-avec-son-telephone/valider-mode-express-iphone-apple-watch)

Depuis l’app Cartes, sélectionnez votre **carte Navigo >** **(…) > Données de la Carte > Transport Express activé**.

Si le mode transport express n’est pas activé sur la carte Navigo dans laquelle se trouve le titre de transport que vous voulez utiliser, vous devez sélectionner la carte avec laquelle vous voulez voyager. Pour cela, quand l’écran est déverrouillé, appuyez deux fois sur le bouton latéral droit et sélectionnez la carte à utiliser pour voyager. Cette opération doit être répétée à chaque validation.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Qu’est-ce que le mode Express sur iPhone et Apple Watch ? Comment l’activer ou le désactiver ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

Le mode Express disponible sur iPhone et Apple Watch vous évite de réactiver ou déverrouiller votre écran lors du passage au valideur. Lors de la création de votre première carte Navigo dématérialisée dans l’iPhone ou l’Apple Watch, le mode Express est activé par défaut sur cette carte.

Pour activer le mode Express sur votre carte Navigo chargée dans un iPhone, sur votre iPhone

-        Ouvrez l’app Cartes,

-        Sélectionnez votre carte **Navigo**

-        Sélectionner le menu contextuel **(…)** **> Données de la Cartes**

-        Sélectionnez Transport Express et choisissez la carte.

Pour activer le mode Express sur votre carte Navigo chargée dans une Apple Watch, sur votre iPhone :

-        Ouvrez l’application Watch

-        Sélectionnez Cartes et Apple Pay

-        Sélectionnez Transport Express et choisissez la carte.

Pour reconnaitre la carte sur laquelle vous souhaitez activer le mode Transport Express, les 4 derniers chiffres du numéro de la carte apparaissent sur le visuel de la carte.

A noter : les valideurs des bus des réseaux suivants n’acceptent pas encore le mode Express. Pour valider dans les bus de ces réseaux, appuyez deux fois sur le bouton latéral droit et sélectionnez la carte à utiliser : Francilité Grand Provinois, Transdev Vexin, Transdev Brie et Deux Morin, RATP Cap Mantois

Plus d’informations sur le [mode Express](https://support.apple.com/fr-fr/105123) sur le site d’Apple.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Je n’arrive pas à acheter mon titre de transport / Une erreur est survenue pendant l'achat. Comment voyager ?**

Mis à jour le 12 avril 2022

Pour éviter une erreur pendant l'achat, assurez-vous d'avoir un bon accès réseau tout au long de l’achat, et que vous ne vous êtes pas trompé dans la saisie des informations demandées (numéro de carte bancaire).

Si le chargement du titre a échoué, quelle que soit la raison de cet échec, le paiement associé sera automatiquement annulé et vous recevrez un e-mail confirmant l'annulation.

Vérifiez dans votre boite mail si vous avez reçu un justificatif d'achat ou un justificatif d'annulation.

Pour être en règle pour voyager, achetez alors un titre de transport sur passe Navigo ou ticket magnétique à l'automate ou au guichet.  
A noter : le téléphone ne peut pas être rechargé en agence ou sur un automate.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**J'ai acheté et payé un titre mais celui-ci n’apparait pas sur mon téléphone /ma montre connectée**

Mis à jour le 23 août 2024

Si votre titre n’apparaît pas sur votre téléphone ou votre montre connectée après l’achat, cela peut être dû à un échec lors du chargement du titre.

**Voici ce qu’il se passe dans ce cas :**

**1. Annulation automatique :**

* Si le chargement du titre échoue, le paiement est automatiquement annulé.
* Vous recevrez un e-mail confirmant cette annulation.

**2. Pas d’e-mail reçu ?**

* Si vous n’avez pas reçu d’e-mail confirmant l’annulation, vous pouvez obtenir de l’aide via la rubrique**Achat > Nous contacter**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Je me suis trompé(e) lors de l’achat d’un titre / je n'utiliserai pas le forfait chargé dans mon téléphone ou ma montre connectée. Est-ce que je peux échanger mon titre ou me faire rembourser ?**

Mis à jour le 23 juillet 2024

Les tickets ne sont ni échangeables, ni remboursables.

Le forfait Paris 2024 n’est ni remboursable ni transférable.

Les autres forfaits peuvent être complétement ou partiellement remboursés sous certaines conditions.

Pour un forfait chargé dans votre passe Navigo avec le téléphone, vous devez vous rendre au guichet ou en agence afin d'annuler le forfait concerné. Un justificatif d'annulation vous sera alors remis.

Vous pouvez ensuite envoyer votre demande de remboursement depuis l'application mobile en joignant impérativement le justificatif d'annulation à votre demande dans la rubrique **Nous contacter >Les titres chargés sur mon passe Navigo > Autre demande**.

Pour plus d'informations, consultez les [Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres de transport](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu/).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Je voudrais modifier les zones du forfait chargé dans mon téléphone / ma montre connectée**

Mis à jour le 16 avril 2024

Pour un forfait chargé dans votre téléphone ou sur votre montre connectée, le choix des zones à l'achat ne concerne que les forfaits Navigo Jour.

A ce jour, il n'est pas possible de modifier les zones d'un forfait chargé dans votre téléphone ou votre montre connectée. Par contre vous avez la possibilité de demander son remboursement avant le début de sa validité. Pour cela, allez dans la rubrique :  
**Nous contacter > Mes titres de transport […] / Je n'utiliserai pas mon forfait.**Le forfait choisi sera supprimé de votre téléphone/votre montre et vous serez remboursés sur la carte bancaire utilisée pour cet achat.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**J’ai désinstallé mon application Android. Est-ce que je perds mes titres de transport déjà achetés ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

En cas de suppression de l'application de transport (Île-de-France Mobilités, Bonjour RATP ou SNCF Connect), vous ne perdez pas vos titres car ils sont stockés dans votre carte SIM, ou dans l’élément sécurisé de votre téléphone/montre connectée ou dans l’application complémentaire « Mes Tickets Navigo ». Vous devez aller dans le Google Play pour réinstaller l’application afin de pouvoir à nouveau consulter les titres disponibles et en acheter d'autres.

En cas de suppression de l'application complémentaire, l’impact sur vos titres dépend de leur emplacement :

* Si vos titres sont stockés dans votre carte SIM ou dans l’élément sécurisé de votre téléphone/montre connectée, la désinstallation de l’application complémentaire Ticket sans contact ne les supprime pas : il suffit de réinstaller l’application afin de pouvoir à nouveau consulter les titres disponibles, en acheter d'autres et valider avec votre téléphone ou votre montre connectée ;
* Si vos titres étaient stockés dans l’application complémentaire Mes Tickets Navigo, sa désinstallation ou la suppression de ses données a entraîné la perte des titres qu’elle contenait : en la réinstallant vous pourrez continuer à utiliser le service mais vous ne retrouverez pas vos titres et ceux-ci ne pourront pas vous être remboursés.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**J’ai réinitialisé mon téléphone/ma montre connectée Android. Est-ce que je perds mes titres de transport déjà achetés ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

En cas de réinitialisation de votre téléphone ou de votre montre connectée Android, l’impact sur vos titres dépend de leur emplacement :

* Si vos titres étaient stockés dans l’application complémentaire **Mes Tickets Navigo**, la réinitialisation de votre téléphone a entraîné la perte des titres qu’elle contenait. En la réinstallant vous pourrez continuer à utiliser le service mais vous ne retrouverez pas vos titres.
* Vous pouvez éventuellement récupérer vos forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine à condition d’avoir au préalable associé votre téléphone à votre compte Île-de-France Mobilités depuis le menu **Mon espace > Mes supports**.
* Si vos titres sont stockés dans votre carte SIM ou dans l’élément sécurisé de votre téléphone ou de votre montre connectée, il suffit de réinstaller votre application de transport et l’application complémentaire [**Ticket sans contact**](https://play.google.com/store/search?q=ticket%20sans%20contact&c=apps&hl=en&gl=US) afin de pouvoir à nouveau consulter les titres disponibles, en acheter d'autres et valider avec votre téléphone ;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Que faire en cas de perte ou de vol de mon téléphone ou de ma montre connectée Android ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

Si le téléphone perdu/volé et le nouveau téléphone sont des mobiles Android compatibles avec le service, alors vous pouvez immédiatement récupérer votre forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine. Pour cela, rendez-vous dans l**’application Ile-de-France Mobilités** dans le menu **Nous contacter > Mes titres de transport [...] > Mon téléphone > Je souhaite récupérer le contenu d’un ancien téléphone.**

La récupération de votre forfait sera possible à condition d’avoir au préalable associé votre téléphone à votre compte Île-de-France Mobilités depuis l'application Île-de-France Mobilités dans le menu **Mon espace > Mes supports**.

Sinon (nouveau téléphone non compatible avec le service, montre connectée perdue, support non associé à votre compte), adressez sans attendre votre demande sur un autre téléphone dans l’application transport depuis la rubrique **Nous contacter > Mes titres de transport […] / J'ai perdu/on m'a volé mon téléphone**.

Pour déclarer la perte/vol de votre téléphone vous pouvez également le faire directement depuis le site Île-de-France Mobilités

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Où trouver mon numéro de support ?**

Mis à jour le 23 juillet 2024

En cas de SAV au guichet ou en agence, l'agent peut vous demander le numéro de votre support de titres. Ce numéro est mentionné sur le justificatif d'achat envoyé par mail :

Dans l'application Île-de-France Mobilités, ce numéro est affiché en bas de l'écran d'accès au service client depuis le menu **Mon espace> Nous contacter**.  
  
Dans l’app Cartes d’Apple, sélectionnez la carte Navigo dématérialisée. Le numéro de votre support est **l’Identifiant du service** accessible depuis le menu contextuel **(…) > Numéro de la carte**  
  
Dans le Samsung Wallet, sélectionnez **Navigo Région Ile-de-France**pour afficher les titres chargés dans votre téléphone et le numéro de support en bas de l’écran.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**J’ai changé de téléphone Android avec des titres dedans. Comment conserver mes titres ?**

Mis à jour le 23 juillet 2024

En cas de changement de téléphone ou de montre connectée, vous avez maintenant la possibilité de sauvegarder vos titres afin de les restaurer sur votre nouveau téléphone en deux étapes successives depuis l’application Île-de-France Mobilités :

-        **Sur le téléphone actuel,** vous pouvez enclencher la sauvegarde des titres depuis le menu Nous Contacter > Je souhaite sauvegarder mes titres. Une sauvegarde réussie vous assurera de récupérer tous vos titres, hors Forfait Paris 2024.

-        **Sur votre nouveau téléphone**, vous pouvez récupérer les titres sauvegardés depuis le menu Nous Contacter > Je souhaite récupérer le contenu d’un ancien téléphone.

Ce mécanisme de sauvegarde et récupération est disponible entre mobiles Android compatibles avec le service.

S’il n’y a pas eu de sauvegarde et que votre ancien téléphone n’est plus disponible, vous ne pourrez récupérer que les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine sur votre nouveau téléphone à condition d’avoir au préalable associé votre téléphone à votre compte Île-de-France Mobilités depuis le menu **Mon espace > Mes supports**.  
Attention : le forfait Paris 2024 n’est ni remboursable ni transférable.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Que faire en cas de perte ou de vol de mon iPhone ou de mon Apple Watch ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

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 vous redirige vers l’application [Localiser](https://apps.apple.com/fr/app/localiser/id1514844621) sur un autre équipement pour localiser votre appareil et le cas échéant le déclarer perdu ou vers ou vers iCloud.com.

Si vous vous n’avez plus votre login iCloud ou que vous ne pouvez pas accéder à un autre équipement Apple, [contactez Apple](https://getsupport.apple.com/?locale=fr_FR) .

Cette déclaration de perte/vol sur l’interface Apple enclenche entre autres une tentative de sauvegarde des titres contenus dans la carte Navigo dématérialisée qui était sur le téléphone perdu/volé.

Si une sauvegarde a été effectuée et que vous disposez d’un iPhone ou d’une Watch compatible, vous pouvez enclencher la restauration de vos titres depuis l’app Cartes en sélectionnant le bouton**(+) > Cartes précédentes**puis[sélectionnez la sauvegarde à récupérer](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/decouvrir-achat-de-titres-sur-telephone/transferer-titres-entre-ancien-et-nouveau-telephone)**.**

S’il n’y a pas eu de sauvegarde ou que votre nouveau téléphone n’est pas compatible avec le service, adressez sans attendre votre demande sur un autre téléphone dans l’application transport depuis la rubrique **Nous contacter > Mes titres de transport […] > J'ai perdu/on m'a volé mon téléphone** ou depuis le site [Île-de-France Mobilités](https://mon-espace.iledefrance-mobilites.fr/declaration-sav).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Mon forfait Navigo Semaine ou Navigo Mois n'apparait plus sur l'app Cartes. Est-ce que je peux encore voyager**

Mis à jour le 21 mai 2024

Si vous disposez sur votre iPhone ou votre Apple Watch d’un forfait Navigo Semaine ou Navigo mois en cours de validité, il peut disparaitre à l’affichage dans l’app Cartes le dernier jour de validité. C’est une anomalie d’affichage qui sera corrigée prochainement mais qui ne vous empêche pas de valider.

Pour vous rassurer, vous pouvez vérifier que votre forfait apparait toujours en consultation depuis l’application Île-de-France Mobilités.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**J’ai changé d'iPhone ou Apple Watch avec des titres dessus. Comment conserver mes titres ?**

Mis à jour le 23 juillet 2024

En cas de changement d’iPhone ou d’Apple Watch, vous pouvez également procéder en deux étapes successives pour transférer vos titres de transport sur votre nouveau téléphone (ou montre), d’abord la sauvegarde de votre carte Navigo dématérialisée puis la récupération de son contenu sur votre nouveau téléphone.

1.     Pour sauvegarder les titres présents sur votre iPhone, rendez-vous dans l’app Cartes de votre iPhone, sélectionnez votre carte Navigo dématérialisée, cliquez sur le menu contextuel**(…) > Données de la carte > Supprimer** (tout en bas) ce qui enclenche la sauvegarde des titres.

Lorsque les titres sont sauvegardés, ils sont supprimés du téléphone.

2.     Ensuite, pour récupérer les titres précédemment sauvegardés, rendez-vous dans l’app Cartes de votre nouvel iPhone, sélectionnez le bouton**(+) > Cartes précédentes,**puissélectionnez la sauvegarde à récupérer.

Dans l’application mobile, la rubrique **Nous contacter > Les titres chargés dans mon iPhone > Je souhaite récupérer le contenu […]** vous rappelle la démarche à suivre.  
Attention : le forfait Paris 2024 n’est ni remboursable ni transférable.

L’assistant Apple au démarrage, qui se lance lorsque votre nouvel iPhone est placé à proximité de votre ancien iPhone, permet également de déclencher automatiquement la sauvegarde et le transfert de votre/vos carte(s) Navigo dématérialisée(s).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**J’ai désinstallé mon application iOS. Est-ce que je perds mes titres de transport déjà achetés ?**

Mis à jour le 21 mai 2024

En cas de suppression de l'application de transport sur iPhone, vous ne perdez pas vos titres car ils sont stockés dans l’élément sécurisé de votre iPhone ou de votre Apple Watch.

Vous devez aller dans l’App Store pour réinstaller l’application afin de pouvoir à nouveau consulter les titres disponibles et en acheter d'autres ou bien les consulter depuis l’app Cartes d’Apple.