



Annexe 4 -

Support pour le compte du Fournisseur de Service Numérique Multimodal (FSNM)

Novembre 2025

Cette Annexe 4 présente au FSNM les modalités d'accès au support.

1. Les contacts auprès du Gestionnaire

Le FSNM a un interlocuteur principal auprès du Gestionnaire, et ce au sein de la Direction Marketing et Relation Client.

L'interlocuteur du Gestionnaire peut être contacté à l'adresse courriel suivante : contact.FSNM@ilevia.keolis.com

Cet interlocuteur du Gestionnaire est joignable de 9h à 17h, du lundi au vendredi (hors jours fériés)

2. Répartition des responsabilités entre le service après-vente (SAV) du FSNM et le SAV du Gestionnaire

Processus nominal

- Saisie par l'usager de son numéro de carte Pass Pass. Comme indiqué dans les CGV ilévia, si la carte Pass Pass a été émise par un réseau partenaire, elle doit au préalable être associée chez ilévia pour pouvoir acheter des Produits Tarifaires à distance ;
- Prise de garantie par le système du FSNM ;
- Retour du Serveur de Vente à Distance (SVD) :
 - Code retour « Demande de distribution prise en compte », la distribution va pouvoir débuter (tous les contrôles sont OK) et le système accuse réception du besoin de distribuer le Produit Tarifaire sur la carte. La vente peut être validée et le client peut être débité.
 - Code retour « Demande de distribution échouée... », le système ne peut pas distribuer le Produit Tarifaire (un des contrôles est KO). La vente ne peut pas être réalisée et le client ne doit pas être débité.

SAV à la charge du FSNM

Le client est tenu de contacter le FSNM dans les cas suivants :

- Difficultés à réaliser l'achat sur le site ou l'application du FSNM, communication des codes erreurs au client selon le cas rencontré :
 - Carte non reconnue ;
 - Quantité choisie invalide ;
 - Dysfonctionnement de l'application mise à disposition par le FSNM ;
 - ... ;
- Justificatif d'achat non réceptionné par le client ;
- Erreur dans la saisie du numéro de carte par le client.
Le client est responsable des informations qu'il renseigne. Dans ce cas spécifique, il n'est pas prévu de remboursement de son Produit Tarifaire.

- Erreur d'achat par le client.
Conformément aux CGV ilévia, en application de l'article L221-2 du code de la consommation, les Produits Tarifaires commercialisés en ligne ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation.
En conséquence, pas de remboursement du Produit Tarifaire.

SAV à la charge du Gestionnaire

Le Gestionnaire est tenu de traiter les demandes de SAV dans les cas suivants :

- Absence de délivrance du Produit Tarifaire sur la carte Pass Pass
Le statut de commande est OK, la vente est validée et le client débité mais le Produit Tarifaire ne redescend pas sur la carte Pass Pass lors du passage la carte devant le valideur ou le distributeur.
- Vol, perte et dysfonctionnement de la carte Pass Pass.
Reconstitution possible dans une agence ilévia de la carte Pass Pass avec les titres de transport présents selon le type de carte et de dysfonctionnement, se référer aux CGVU ilévia <https://www.ilevia.fr/cms/institutionnel/conditions-generales-de-ventes-et-dutilisation>