

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU)  
DU FORFAIT ANNUEL imagine R ÉTUDIANT (saison 2019-2020)  
(Étudiants en formations post-secondaires et supérieures)**

La conclusion d'une souscription et l'utilisation d'un forfait annuel imagine R Étudiant suppose la connaissance et vaut acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation par le Titulaire et le Payeur s'il est distinct du Titulaire. Le Payeur, s'il diffère du Titulaire s'engage à communiquer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation au Titulaire, et à l'informer de ses obligations.

Le forfait imagine R Étudiant créé par le Syndicat des Transports d'Île-de-France, dont le nom d'usage est Île-de-France Mobilités, est géré par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence imagine R », en son nom et pour le compte des transporteurs RATP, SNCF Mobilités et Optile (mandataire des opérateurs privés), ci-après désignés « les transporteurs ».

Le forfait annuel imagine R est chargé sur un passe Navigo imagine R nominatif, rigoureusement personnel et non cessible. Le passe Navigo imagine R est la propriété du Syndicat des Transports d'Île-de-France (Autorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs.

La dénomination « Titulaire » indique nommément la personne dont la photo et l'identité figurent sur le passe Navigo imagine R. La dénomination « Payeur » indique la personne physique qui paye le forfait.

Le site « jegeremacartenavigo » désigne le site internet [www.jegeremacartenavigo.fr](http://www.jegeremacartenavigo.fr), géré par le GIE Comutitres et qui est accessible via le site [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), géré par le Syndicat des Transports d'Île-de-France, rubrique « je gère ma carte ».

#### **Article 1 - Présentation et utilisation du forfait imagine R Étudiant**

**1-1** Utilisable dans le cadre de la tarification francilienne, le forfait annuel imagine R Étudiant permet de voyager sur les lignes régulières de transport en commun des transporteurs y compris Orlybus, Roissybus, les bus de nuit Noctilien et Filéo ainsi que certaines dessertes locales et Transports à la demande, les trains TER ou Intercités (hors réservation obligatoire) en 2ème classe. Les parcours doivent être intégralement réalisés en Île-de-France. Il n'est pas valable sur Orlyval, le TGV, ni sur les lignes de transport en commun qui n'appliquent pas la tarification francilienne. Il ne peut être complété ou servir de complément à un abonnement SNCF Mobilités ou à un billet de train.

**1-2** Il est réservé aux étudiants résidant en Île-de-France, âgés de moins de 26 ans au 1er septembre 2019, et suivant une formation initiale d'une durée minimum de 350 heures théoriques dans un établissement d'enseignement supérieur ou dispensant un enseignement post-secondaire, une formation d'apprentis, recensé par le Ministère de l'Éducation Nationale. En sont exclus les élèves en contrat de professionnalisation.

**1-3** Toutes les communications (courriers, e-mails, SMS ou appels téléphoniques) sont adressées au Payeur du forfait. Le passe Navigo imagine R ou l'e-mail de rechargement est adressé au Titulaire ou au Payeur selon le choix exprimé lors de la souscription.

#### **Article 2 - Souscription au forfait imagine R Étudiant**

**2-1** Le forfait imagine R Étudiant peut être souscrit :

- Par internet, depuis l'espace personnel du Payeur sur le site [jegeremacartenavigo](http://jegeremacartenavigo) (à l'exception des contrats financés par un tiers payant ou payés par chèque)
- Par courrier pour le forfait financé par un tiers-payant (associations, collectivités...) ou payé par chèque : le formulaire dûment complété et accompagné de toutes les pièces nécessaires, doit être envoyé à l'Agence imagine R.

Toute nouvelle souscription doit être accompagnée d'une photo d'identité récente (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée, non scannée, non photocopiée), du moyen de paiement, de l'acceptation des présentes CGVU ainsi que d'un certificat d'inscription ou de scolarité 2019-2020 (rédigé en langue française) tamponné et/ou signé, ou une photocopie de la carte d'étudiant 2019-2020 (recto-verso) sans mention manuscrite. La carte d'étudiant des métiers et/ou les certificats des années antérieures ne sont pas acceptés.

- Pour la souscription par internet, après avoir renseigné le formulaire en ligne et avoir transmis toutes les pièces nécessaires (cf. ci-dessus), le Payeur doit signer électroniquement les documents relatifs à la souscription du contrat.
- Pour la souscription par courrier, le formulaire dûment complété et signé doit être envoyé à l'Agence imagine R.

Dans la mesure où la demande est complète, un délai maximal de 21 jours est à prévoir entre la date de réception de la demande de souscription par l'Agence imagine R et la date d'expédition du courrier (cachet de la Poste faisant foi), ou de l'e-

mail d'acceptation de la souscription au Payeur. Aucun titre de transport acheté pour voyager durant ce délai de 21 jours ne sera remboursé.

**2-2** Un courrier d'incomplétude, ou un e-mail si la souscription a été effectuée par internet, est envoyé au Payeur et le dossier est mis en attente dans les cas suivants :

- en l'absence de photo ou de justificatif conformes (certificat d'inscription, de scolarité ou carte d'étudiant 2019-2020), ou d'une pièce nécessaire au paiement lors d'une souscription par courrier (RIB, Mandat de prélèvement SEPA signé ou chèque)
- lorsque l'établissement n'est pas renseigné,
- lorsque le type de formation suivie ou le type de contrat d'alternance n'est pas précisé sur le certificat d'inscription ou de scolarité.

À réception des éléments manquants par l'Agence imagine R, la demande de souscription est considérée complète. Un délai de traitement de 21 jours maximal s'applique à compter de cette date.

Lorsque l'Agence imagine R valide une demande de souscription dans les 16 derniers jours du mois M en cours pour un choix de début de validité au mois M, l'Agence reporte cette validité au mois M+1.

Aucun titre de transport acheté pour voyager durant cette période ne sera remboursé.

L'Agence imagine R se réserve le droit de demander des pièces justificatives complémentaires afin de vérifier les déclarations du Titulaire et/ou du Payeur.

**2-3** Le Payeur doit informer l'Agence imagine R par courrier ou par e-mail de toute modification de situation concernant l'adresse postale, l'établissement fréquenté ou la perte de statut étudiant du Titulaire, dans un délai d'un mois.

**2-4** Le forfait est souscrit pour une durée de 12 mois. Il peut débuter au choix de l'étudiant, pour un prix identique, au 1er septembre, 1er octobre, 1er novembre, 1er décembre de l'année 2019 ou 1er janvier de l'année 2020. Pour toute souscription entre le 1er janvier et le 30 avril 2020, le forfait sera dû dès le 1er janvier 2020. Aucune demande de souscription pour l'année 2019-2020 ne sera acceptée au-delà du 30 avril 2020. Le renouvellement du contrat peut débuter au plus tôt le 1er jour suivant la fin de validité du contrat en cours. Le Titulaire ne peut donc pas disposer de deux contrats pour une même période.

**2-5** La première année de souscription, le forfait est chargé sur un passe Navigo imagine R comportant le nom, le prénom et la photo du Titulaire. À l'issue de l'année scolaire, le passe Navigo imagine R doit être conservé pour la souscription suivante. Lors du renouvellement, et avant rechargement du forfait si le Titulaire ne dispose plus de son passe Navigo imagine R, la fabrication d'un nouveau passe sera payante (8 € TTC non remboursables).

**2-6** Lors d'un renouvellement du forfait, le Titulaire ou le Payeur, selon le choix exprimé sur le formulaire, reçoit un courrier, un SMS ou un e-mail, l'invitant à recharger le passe Navigo imagine R. Si le Titulaire recharge son passe Navigo imagine R après le début de validité du forfait, aucun titre de transport acheté avant la date du rechargement ne sera remboursé.

**2-7** En cas de non réception de son passe Navigo imagine R ou de la communication d'information relative au rechargement du forfait par le Payeur ou le Titulaire, aucun remboursement de titres de transport achetés dans l'attente du titre imagine R ne sera effectué s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à l'Agence imagine R.

Après le délai des 21 jours (cf. art. 2-1), la non réception du passe Navigo imagine R peut être déclarée dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP, en guichets Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup> (le passe est délivré immédiatement), par Internet, sur le site [jegeremacartenavigo](http://jegeremacartenavigo) en se connectant à son espace personnel, ou par courrier à l'Agence imagine R (un nouveau délai de 10 jours, hors week-end et jours fériés est à prévoir pour l'acheminement postal). Aucun titre de transport acheté pour voyager durant ce nouveau délai ne sera remboursé.

**2-8** Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de grève des transporteurs en dehors de ceux prévus par le Code des transports (Articles L.1222-11 et suivants).

### **Article 3 - Paiement du forfait imagine R Étudiant**

**3-1** Le Payeur doit obligatoirement être une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit être fourni).

**3-2** Un Payeur peut prendre en charge plusieurs forfaits imagine R

**3-3** Le Payeur peut être différent du Titulaire du passe Navigo imagine R.

**3-4** Le prix TTC du forfait, comprenant des frais de dossier (8 € TTC non remboursables), est fixé pour l'année scolaire. Il est payable, soit au comptant en une seule fois, soit par prélèvement automatique mensuel en 9 (neuf) fois. Aucun paiement en espèces n'est admis.

**3-5** Quelle que soit la date de souscription, le prix du forfait est dû dans son intégralité. En cas de souscription tardive (cf. art. 2-3), il ne pourra être procédé au remboursement des mois déjà écoulés. Aucun titre de transport acquis avant la demande de souscription ne sera remboursé.

**3-6** Forfait imagine R payé au comptant :

- Par internet : il est payable par carte bancaire.
- Par courrier : il est payable par chèque bancaire, chèque de banque ou mandat cash. Un chèque unique doit accompagner chaque demande de souscription. Il sera encaissé dès réception.

**3-7** Forfait imagine R payé par prélèvements :

**3.7.1** Quel que soit le mode de souscription (courrier ou internet), le mandat de prélèvement SEPA doit être dûment rempli et signé (signature électronique par internet). En cas de souscription par courrier, un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) concordant doit être également joint à l'envoi.

**3.7.2** A la confirmation de la souscription le Payeur reçoit une information (courrier pour la souscription par courrier ou lors de la validation du paiement pour la souscription par internet) indiquant le montant des sommes qui seront prélevées sur le compte bancaire. Ces informations sont également disponibles sur l'attestation du forfait, accessibles à tout moment sur le site [jegeremacartenavigo](http://jegeremacartenavigo) en se connectant à son espace personnel, par téléphone ou courrier auprès de l'Agence imagine R, ou dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en guichets Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup>.

**3.7.3** Les prélèvements automatiques se font sur la base de 9 prélèvements effectués à compter du premier mois de validité du forfait, en début de mois (au plus tôt le 5). Leur montant correspond à 1/9ème de la valeur annuelle du forfait. Les frais de dossier sont ajoutés au 1er prélèvement.

**3.7.4** En cas de souscription tardive, les sommes dues au titre des mois déjà écoulés entre la date de souscription du forfait et le 1er jour de validité sont ajoutées au 1<sup>er</sup> prélèvement.

**3.7.5** Le Payeur désirant changer d'établissement bancaire ou de compte à prélever doit le signaler, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements :

- soit par internet, sur le site [jegeremacartenavigo](http://jegeremacartenavigo) en se connectant à son espace personnel, en saisissant directement ses nouvelles coordonnées bancaires,
- soit en fournissant un nouveau RIB papier dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP, en guichet Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup> ou par courrier auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8).

**3.7.6** Le changement de Payeur ou le changement de mode de paiement peut s'effectuer dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP, en guichet Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup> ou par courrier auprès de l'Agence imagine R. Lors d'un changement de Payeur, le nouveau Payeur remplit un nouveau Mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB correspondant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

**3.7.7** La révocation du Mandat de prélèvement s'effectue uniquement par courrier auprès de l'Agence imagine R.

Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide ou d'un autre Payeur.

**3.7.8** Les frais des rejets bancaires appliqués par l'Agence imagine R (hors incident technique non imputable au Payeur) sont à la charge du Payeur et sont inclus au montant de l'impayé. Toute somme impayée est ajoutée au montant du prélèvement suivant.

#### **Article 4 - Conditions d'utilisation du passe Navigo imagine R**

**4-1** Le Titulaire d'un passe Navigo imagine R chargé avec un forfait Navigo imagine R doit obligatoirement et systématiquement la valider aux appareils de contrôle des transporteurs avant chaque voyage lors de son entrée sur le réseau et/ou de sa montée dans le véhicule, sous peine de devoir régler une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

**4-2** En cas d'oubli de son passe Navigo imagine R pour voyager, le Titulaire doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

- 4-3** Lors des contrôles, le passe Navigo imagine R du Titulaire, préalablement validé, doit être présenté, sous peine de devoir régler une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. En cas de doute sur l'identité du Titulaire du passe Navigo imagine R, il peut être demandé un justificatif d'identité.
- 4-4** Le passe Navigo imagine R dispose d'une puce à microprocesseur et d'une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation de base que le Titulaire s'engage à respecter. Il doit notamment ne pas soumettre le passe Navigo imagine R à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement du passe Navigo imagine R. Il est vivement recommandé de conserver le passe Navigo imagine R dans son étui protecteur.
- 4-5** En cas de mauvais fonctionnement avéré du passe Navigo imagine R :
- celui -ci est immédiatement remplacé gratuitement dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en guichets Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup>.
  - dans les autres guichets des transporteurs :
    - Si la puce du passe Navigo imagine R est lisible, le Titulaire reçoit un coupon de dépannage valable 15 jours et un passe provisoire en échange de son passe Navigo imagine R. Pour obtenir un nouveau passe Navigo imagine R, le Titulaire doit ensuite se rendre dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en guichet Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup> où celui-ci lui sera remis en échange du coupon de dépannage et du passe provisoire précédemment reçus.
    - Si la puce du passe Navigo imagine R n'est pas lisible, le Titulaire sera invité à acheter des titres de transport remboursables dans une limite de 15 jours sur demande écrite adressée à l'Agence imagine R.
  - le Payeur peut également demander son remplacement par courrier en envoyant à l'Agence imagine R le bordereau de détérioration obtenu au guichet en échange du passe Navigo imagine R. Le bordereau rempli et envoyé par le Payeur dans les 48h lui permettra de recevoir le nouveau passe Navigo imagine R au domicile du Titulaire ou du Payeur selon le choix exprimé sur le formulaire, sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) suivant la réception du bordereau par l'Agence imagine R (cachet de la Poste faisant foi). Sauf dysfonctionnement imputable à l'Agence imagine R, aucun titre de transport ne pourra être remboursé au-delà de 15 jours.
- 4-6** En cas de dégradation volontaire du passe Navigo imagine R (passe gratté ou perforé notamment), le passe ne sera remplacé qu'une fois. Dans ce cas, des frais de remplacement de 23 € TTC non remboursables seront appliqués. En cas de 2ème dégradation volontaire du passe, le contrat peut être résilié par l'Agence imagine R conformément à l'article 6.
- 4-7** Toute utilisation frauduleuse du passe Navigo imagine R (falsification, contrefaçon, utilisation du passe par un tiers) constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait immédiat du passe Navigo imagine R, la résiliation du forfait, et peut donner lieu à des poursuites devant les tribunaux. Cette sanction s'applique à l'égard du/des fraudeurs et de ses/leurs complices.
- 4-8** Toute utilisation irrégulière du passe Navigo imagine R (défaut de forfait en cours de validité, non validation du forfait sur les appareils de validation des transporteurs notamment) constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

#### **Article 5 - Perte ou vol**

- 5-1** En cas de perte ou de vol, le passe Navigo imagine R ne sera remplacé qu'une seule fois avec application de frais de remplacement de 23€ TTC non remboursables, sauf lorsqu'il s'agit d'un racket ou d'un vol aggravé, sur présentation de la copie du récépissé du dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie. Dans ce dernier cas, la refabrication du passe est gratuite. En cas de 2ème perte ou vol du passe, le contrat peut être résilié par l'Agence imagine R conformément à l'article 6.

Les frais perçus pour le remplacement du passe Navigo imagine R sont de 23 € TTC (non remboursables, sauf si le passe est déclaré retrouvé sous 10 jours). La refabrication est gratuite dans le cas d'un racket ou d'un vol aggravé.

La demande de remplacement du passe Navigo imagine R peut être effectuée :

- soit en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en guichet Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup>. Le nouveau passe est délivré immédiatement ;
- soit par Internet, sur le site [jegeremacartenavigo](http://jegeremacartenavigo), en se connectant à son espace personnel ;
- soit par téléphone auprès de l'Agence imagine R.

Dans ces deux derniers cas, le nouveau passe sera envoyé par courrier sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) à compter de la demande et seuls seront remboursés les titres de transport achetés pour voyager entre la date de réception de la déclaration de perte / vol par l'Agence imagine R et jusqu'à 2 jours après la date d'envoi du nouveau passe Navigo imagine R.

R de remplacement (cachet de la Poste faisant foi). La demande de remboursement se fait par courrier libre adressé à l'Agence imagine R et doit être obligatoirement accompagnée des titres originaux achetés dans l'attente de la réception du nouveau passe

**5-2** Pour les paiements par prélèvement, les frais de refabrication sont ajoutés au prélèvement suivant. Pour les paiements au comptant, le règlement peut être effectué par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, Electron, Maestro), chèque bancaire ou mandat cash.

**5-3** L'ancien passe Navigo imagine R est mis en opposition. Il ne peut plus être utilisé sur les réseaux des transporteurs.

**5-4** Tout passe Navigo imagine R retrouvé doit être remis dans une agence commerciale des transporteurs, un comptoir RATP ou un guichet Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup>.

## **Article 6 - Résiliation du contrat**

**6-1** Seul le Payeur peut demander la résiliation du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) adressée à l'Agence imagine R. La résiliation prend effet à partir du premier jour du mois suivant la réception de la demande complète. Elle est définitive pour l'année scolaire en cours et n'est autorisée que pour les motifs suivants :

- interruption de scolarité jusqu'à la fin de l'année scolaire (arrêt de fréquentation, longue maladie, accident). Un certificat doit être fourni ;
- stage de durée supérieure à 2 mois effectué hors Île-de-France (uniquement pour les étudiants inscrits dans un établissement situé en Île-de-France lors de la souscription). Un justificatif doit être fourni ;
- déménagement hors Île-de-France. Un justificatif de la nouvelle adresse doit être fourni ;
- décès du Titulaire. Un certificat de décès doit être fourni ;
- bénéficiaire de la Tarification Solidarité Transport.

Les justificatifs fournis doivent être rédigés en langue française.

Le contrat peut être résilié sans motif pendant le premier mois suivant la date de souscription du contrat. Dans ce cas, seuls les 8 € TTC de frais de dossier et le premier mois du contrat sont facturés au Payeur.

Aucune résiliation ne pourra être acceptée au cours des 3 derniers mois de validité du forfait, ceux-ci ne pouvant donner lieu à un remboursement.

**6-2** Le contrat pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, être résilié de plein droit par l'Agence imagine R en cas de :

- deux impayés successifs ;
- fraude établie lors de la souscription : fausse déclaration, falsification des pièces justificatives, contrat non réglé dans sa totalité. Dans ce cas, la résiliation ne donnera lieu à aucun remboursement et le Titulaire et/ou le Payeur pourra/pourront être condamné(s) au versement de dommages et intérêts correspondant au tarif du forfait Navigo imagine R ;
- fraude établie dans l'utilisation du titre de transport imagine R décrite aux articles 4-6 et 4-7 ;
- 2ème perte ou vol ou dégradation volontaire du passe Navigo imagine R ;
- non-respect de l'article 2-3 (notamment la perte du statut d'étudiant à communiquer dans un délai d'un mois).

**6-3** Tout mois commencé est dû.

- Pour les paiements par prélèvement, ceux-ci sont automatiquement arrêtés ;
- pour les paiements comptants : si le compte du Payeur est créditeur, l'Agence imagine R procède au remboursement du trop-perçu sur la base de 1/9ème du prix du forfait; si le compte du Payeur est débiteur, la résiliation ne prend effet qu'après paiement des sommes dues.

Les frais de dossier ne font l'objet d'aucun remboursement.

**6-4** L'Agence imagine R signifie la résiliation au moyen d'un courrier adressé au dernier domicile connu du Payeur.

**6-5** L'Agence imagine R se réserve le droit de refuser toute nouvelle souscription :

- à un Titulaire dont un contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou utilisation du titre par un tiers. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation, à l'égard du fraudeur et de ses éventuels complices ;
- à un Payeur dont un contrat a déjà été résilié pour retard ou défaut de paiement. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 6 mois à compter de la résiliation.

**6-6** En application de l'article L221-2 du Code de la consommation, la souscription au forfait imagine R n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation existant en matière de vente à distance.

#### **Article 7 - Responsabilité du Payeur et du Titulaire**

Les présentes Conditions Générales s'imposent à la fois au Payeur et au Titulaire, étant entendu que le Payeur est seul tenu responsable par les conditions relatives au paiement.

Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont systématiquement délivrées au dos de l'exemplaire client du contrat signé lors de la souscription par courrier. Elles sont également accessibles à tout moment sur [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr) (rubrique « Je choisis mon forfait » ; « forfait imagine R Etudiant »).

#### **Article 8 - Dispositions diverses**

L'Agence imagine R peut être contactée par e-mail ([imaginer@agencenavigo.fr](mailto:imaginer@agencenavigo.fr)), via le formulaire de contact accessible sur l'espace personnel du site [jegeremacartenavigo](http://jegeremacartenavigo), par téléphone (09 69 39 22 22 – appel non surtaxé), et par courrier (Agence imagine R – 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9).

#### **Article 9 - Informations relatives aux données personnelles**

Données personnelles traitées par le GIE Comutitres, responsable de traitement :

Les données du titulaire et/ou payeur sont collectées et traitées par le GIE COMUTITRES, dans le cadre de la souscription au forfait Navigo imagine R, à des fins de :

- Gestion du forfait Navigo imagine R,
- Prospection commerciale,
- Prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports,
- Réalisation d'analyses statistiques ainsi que de lutte contre la fraude

Les données collectées sont les suivantes :

- les données relatives à l'identification,
- les données relatives à la vie étudiante/professionnelle,
- les données bancaires et les informations d'ordre financier.

Toutes les données collectées sont obligatoires, excepté, pour la souscription par correspondance pour laquelle l'e-mail et le numéro de téléphone sont uniquement recommandés. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription ne peut être traitée. A défaut d'e-mail ou de numéro de téléphone lors d'une souscription par correspondance, le titulaire et le payeur ne pourront pas être contactés à des fins de gestion par ces canaux.

Ces données sont destinées au GIE Comutitres, à ses prestataires de services et partenaires contractuels, aux entreprises de transport en commun d'Île-de-France membres du GIE Comutitres, aux financeurs institutionnels, à des instituts de sondages et de statistiques, à des sociétés réalisant des enquêtes relatives aux transports en Ile-de-France ainsi qu'au Syndicat des Transports d'Île-de-France.

Les données ainsi traitées sont nécessaires à l'exécution du contrat.

Ces données sont conservées pendant la durée de validité du forfait imagine R, à laquelle s'ajoute une durée de 5 ans.

Le payeur et le titulaire, ou son représentant légal reconnaissent avoir été informés et acceptent que les données les concernant soient communiquées à des fins de gestion à un sous-traitant situé dans un pays tiers non membre de l'Union Européenne (Maroc et/ou Madagascar).

A cet égard, seules les données relatives à l'identification, aux coordonnées personnelles et professionnelles, et au contrat d'abonnement, seront transférées.

Ces transferts de données sont encadrés par des conventions de flux transfrontalières établies conformément aux clauses contractuelles type émises par la Commission Européenne et ont fait l'objet d'une autorisation de la CNIL (Décisions CNIL DF2011-535 et DF-2012-724).

Données personnelles traitées par le Syndicat des Transports d'Île-de-France :

Le Syndicat des Transports d'Île-de-France met en œuvre sur le fondement de son intérêt légitime un traitement des données du titulaire et/ou payeur aux fins d'informer sur les actualités relatives à Île-de-France Mobilités, aux projets de transport et nouveaux services en Île-de-France et, de façon générale, relatives au réseau de transport en Île-de-France.

### Données personnelles traitées par les transporteurs :

Les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations du passe Navigo imagine R par les transporteurs concernés et font l'objet d'un traitement dont la finalité est la gestion de ces données notamment pour la détection de la fraude.

Les responsables de ces traitements sont les transporteurs d'Île-de-France, chacun pour ce qui le concerne. Le GIE Comutitres n'est pas destinataire de ces données de validation.

En outre, des données anonymisées relatives aux habitudes d'achat et forfaits de transport sont communiquées au Syndicat des Transports d'Île-de-France afin de réaliser des analyses statistiques leur permettant d'améliorer l'offre de transport. Seules les données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques seront communiquées au Syndicat des Transports d'Île-de-France.

Les offres commerciales (dont les Bons Plans d'imagine R), des entreprises de transport en commun d'Île-de-France et de leurs partenaires, ainsi que les communications commerciales du Syndicat des Transports d'Île-de-France, transmises par communication électronique, ne sont envoyées qu'aux titulaires ayant donné leur consentement (étant entendu que, pour les titulaires de moins de 15 ans, le consentement du mineur s'accompagne de celui de son représentant légal). Ce consentement peut être révoqué à tout moment sur simple demande auprès du responsable de traitement concerné, et notamment à l'adresse électronique suivante [donneespersonnelles@agencenavigo.fr](mailto:donneespersonnelles@agencenavigo.fr).

Le client est informé que tout appel au service après-vente du forfait est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. Si le client ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. Le client dispose également d'un droit d'accès auxdits enregistrements.

### Exercice du droit des personnes

Toute personne concernée par l'un de ces traitements dispose sur justification de son identité :

1. d'un droit d'accès
2. d'un droit de rectification
3. d'un droit d'effacement
4. d'un droit d'opposition
  - au traitement de ces données, pour des motifs légitimes ;
  - à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection
  - à la conservation sous forme numérisée de sa photographie : dans ce cas une nouvelle photo d'identité est demandée chaque fois qu'une nouvelle refabrication du passe Navigo imagine R est nécessaire.
5. d'un droit de solliciter une limitation du traitement ;
6. d'un droit à la portabilité de ses données
7. d'un droit de communiquer ses directives concernant le sort de ses données après son décès ;
8. de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Concernant les traitements opérés par le GIE Comutitres, ces droits peuvent être exercés auprès de l'Agence Navigo par courrier à l'adresse : Agence Navigo imagine R - 95905 CERGY PONTOISE – Cedex 09 ou par e-mail à l'adresse électronique [donneespersonnelles@agencenavigo.fr](mailto:donneespersonnelles@agencenavigo.fr), en indiquant son nom ainsi que ses coordonnées postales et/ou électroniques.

Ou

Introduire une réclamation directement auprès du Délégué à la Protection des Données du GIE Comutitres par mail à l'adresse [donnees-personnelles@comutitres.fr](mailto:donnees-personnelles@comutitres.fr) ou par courrier à l'adresse GIE Comutitres, 21 Boulevard Haussmann, 75009 Paris.

La modification des coordonnées postales et téléphoniques est également possible directement via le site [jegeremacartenavigo](http://jegeremacartenavigo) depuis son espace personnel.

Concernant les traitements opérés par le Syndicat des Transport d'Île-de-France, ces droits peuvent être exercés par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données, à l'adresse suivante : Syndicat des Transports d'Île-de-France, 39Bis-41 rue de Châteaudun, 75009 PARIS ou à [dpo@iledefrance-mobilites.fr](mailto:dpo@iledefrance-mobilites.fr).

Concernant les traitements opérés par les Transporteurs, ces droits peuvent être exercés directement auprès des Délégués à la Protection des Données de la RATP, de la SNCF et d'Optile.

#### **Article 10 - 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 RATP, SNCF et Optile, 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.

#### **Article 11 - Application des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation**

Le Syndicat des Transports d'Île-de-France et les transporteurs se réservent le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des Titulaires et des Payeurs par voie de publication au recueil des actes administratifs du Syndicat des Transports d'Île-de-France, sur les sites internet [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr) , [www.optile.com](http://www.optile.com) , [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr) , [www.transilien.com](http://www.transilien.com) ainsi que par voie d'affichage dans les bus ou/et les gares ou/et les stations ou/et les tramways.

Dès lors que le passe Navigo imagine R ne contient plus de forfait Navigo imagine R mais un autre forfait, les Conditions Générales d'Utilisation du forfait concerné s'appliquent et les dispositions du présent document ne s'appliquent plus.

<sup>(1)</sup> Liste des agences commerciales, des Comptoirs-club RATP et des guichets Services Navigo SNCF disponible sur les sites internet [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), [www.optile.com](http://www.optile.com), [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr), [www.transilien.com](http://www.transilien.com) ou par téléphone auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8)