

Conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU) du forfait annuel imagine R SCOLAIRE et du forfait imagine R JUNIOR (saison 2021-2022)

Publié le 16 juin 2021

SAISON 2021-2022 - Élèves de l'enseignement primaire, secondaire et en apprentissage

La conclusion d'une souscription et l'utilisation d'un forfait annuel imagine R Scolaire ou d'un forfait imagine R Junior 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 est différent 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 Scolaire et le forfait imagine R Junior, créés par Île-de-France Mobilités, sont gérés par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence imagine R », en son nom et pour le compte des transporteurs RATP, SNCF Voyageurs et Optile (mandataire des opérateurs privés), ci-après désignés « les transporteurs ».

Le forfait annuel imagine R et le forfait imagine R Junior sont chargés sur un passe Navigo imagine R nominatif, rigoureusement personnel et non cessible. Le passe Navigo imagine R est la propriété d'Île-de-France Mobilités (Autorité Organisatrice de la Mobilité 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 <https://www.iledefrance-mobilites.fr>, géré par Île-de-France Mobilités.

## 1 Présentation et utilisation du forfait imagine R Scolaire et forfait imagine R junior

1-1 Utilisable dans le cadre de la tarification francilienne, le forfait annuel imagine R Scolaire et le forfait imagine R Junior permettent de voyager sur les lignes régulières de transport en commun des transporteurs y compris Orlybus, Roissybus, Filéo (Imagine R Scolaire exclusivement) et les bus de nuit Noctilien, 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 Voyageurs ou à un billet de train.

1-2 Il est réservé aux jeunes résidant en Île-de-France, ayant :

Soit moins de 11 ans au 31 décembre 2021 (uniquement pour prétendre à la tarification Navigo imagine R Junior)

soit moins de 16 ans au 1er septembre 2021

soit moins de 26 ans au 1er septembre 2021, et fréquentant un établissement recensé par le Ministère de l'Éducation Nationale pour suivre une formation initiale de l'enseignement primaire ou secondaire, une formation d'apprentis, ou un cursus de longue durée (>350 heures théoriques) destiné aux jeunes déscolarisés en difficulté d'insertion.

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, y compris l'envoi du passe Navigo imagine R ou l'e-mail de rechargement.

## 2 Souscription au forfait imagine R Scolaire ou au forfait imagine R Junior

### 2-1 Le forfait imagine R Scolaire 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 doit être dûment complété et accompagné de toutes les pièces nécessaires, puis envoyé à l'Agence imagine R.

Le forfait imagine R Junior peut être souscrit uniquement par internet, depuis l'espace personnel du Payeur sur le site [jegeremacartenavigo](http://jegeremacartenavigo).

Toute nouvelle souscription doit être accompagnée d'une photo d'identité récente (de face, tête nue, fond neutre, 35x41, non utilisée, non scannée, non photocopiée), de l'acceptation des présentes CGVU ainsi que du moyen de paiement.

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 constituant le contrat. Pour les moins de 11 ans au 31 décembre 2021, un justificatif d'identité sera à télécharger pour bénéficier du forfait imagine R Junior.

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, ou un e-mail si la souscription a été effectuée par internet, est envoyé au Payeur et le dossier est mis en attente en l'absence de photo conforme, ou d'une pièce nécessaire au paiement (chèque, RIB ou Mandat de prélèvement SEPA signé) ou d'un justificatif d'identité non valide pour le forfait imagine R Junior.

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.

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

Le Titulaire et le Payeur acceptent qu'après réception de la demande de souscription, l'Agence imagine R interroge l'établissement scolaire dans lequel le Titulaire s'est déclaré inscrit pour contrôler les informations communiquées. A tout moment, l'Agence imagine R pourra demander au Payeur de fournir un justificatif de scolarité 2021/2022 pour le Titulaire rédigé en langue française. Si le certificat de scolarité n'est pas renvoyé dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de la demande par l'Agence imagine R, celle-ci considérera que le Titulaire n'a pas droit au forfait imagine R et pourra de plein droit résilier son contrat et lui interdira de souscrire à un nouveau forfait imagine R pendant une durée de 3 ans.

Cas des élèves boursiers pour imagine R Scolaire : si vous avez retourné uniquement l'attestation de bourse du formulaire, votre notification d'attribution de bourse peut vous être demandée à tout moment par l'Agence imagine R à des fins de contrôle de votre situation. Si la notification d'attribution de bourse n'est pas renvoyée dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de la demande par l'Agence imagine R, celle-ci considérera que vous n'avez pas droit au tarif boursier et pourra de plein droit résilier votre contrat et vous interdira de souscrire à un nouveau forfait imagine R pendant une durée de 3 ans. (Cf Art. 3.6).

Conformément à l'article 6-2, en cas de fausse déclaration avérée, le Titulaire et le Payeur sont passibles de poursuites pénales, en vertu de l'article 441 – 1 et suivants du code pénal.

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 scolaire, le statut boursier du Titulaire (notamment refus ou retrait de bourse) ou la perte de son statut scolaire, dans un délai d'un mois à compter du changement.

2-4 La première année de souscription, la durée de validité du forfait imagine R Scolaire et du forfait imagine R Junior est de 13 mois (du 1er septembre 2021 jusqu'au 30 septembre 2022). Pour toute souscription entre le 1er septembre 2021 et le 30 avril 2021 le forfait sera dû dès le 1er septembre 2021.

Lors du renouvellement du contrat, la durée de celui-ci est de 12 mois et couvre la période du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2021. Pour toute souscription entre le 1er octobre 2021 et le 30 avril 2021 le forfait sera dû dès le 1er octobre 2021.

Le renouvellement du contrat peut débuter au plus tôt le 1er octobre. Le Titulaire ne peut donc pas disposer de deux contrats pour une même période.

Quelle que soit sa date de souscription, le forfait expire toujours au 30 septembre.

Aucune demande de souscription pour l'année 2021-2022 ne sera acceptée au-delà du 30 avril 2021.

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 et chargé du nouveau forfait. 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 avant rechargement du forfait, sinon 23 euros).

2-6 Lors d'un renouvellement du forfait, le Payeur reçoit, selon les informations présentes sur son dossier, 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 du passe Navigo imagine R ou du courrier/e-mail/SMS relatif au rechargement du forfait par le Payeur, 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.

Au-delà du 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 (1) (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).

3 Paiement du forfait imagine R Scolaire et du forfait imagine R Junior

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 ou forfait imagine R Junior.

3-3 Le Payeur peut être différent du Titulaire du passe Navigo imagine R ou du forfait imagine R junior.

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.

Pour les moins de 11 ans au 31 Décembre 2021, aucune subvention départementale et/ou sociale ne peut être appliquée et aucun financement par un tiers-payant n'est possible.

Les détenteurs d'une carte Scol'R Junior, pour l'année scolaire 2021/2022, bénéficient d'une subvention d'Ile-de-France Mobilités couvrant la totalité du du tarif du forfait imagine R Junior et de ses frais de dossier.

Pour les élèves non boursiers, le prix TTC du forfait Imagine R Scolaire est fixé à la souscription en fonction du département de résidence et de l'établissement, et de la classe déclarée lors de la souscription.

Pour les élèves boursiers, le prix TTC du forfait Imagine R Scolaire est fixé en fonction du département de résidence, de l'établissement et de la classe déclarés lors de la souscription ainsi que de la notification d'attribution de bourse indiquant précisément le montant annuel pour les collégiens ou l'échelon pour les lycéens (hors primes éventuelles).

Suite à un changement de situation déclaré en cours de contrat par le Payeur, l'Agence imagine R l'informera en retour d'un éventuel ajustement de tarif.

3-5 Quelle que soit la date de souscription, le prix du forfait est dû dans son intégralité. Au-delà des périodes indiquées (cf. art. 2-4), il ne pourra être procédé au remboursement des mois déjà écoulés. Aucun titre de transport ne sera remboursé s'il a été acquis avant la demande de souscription enregistrée par l'agence imagine R.

3-6 Afin de bénéficier des tarifs réservés aux boursiers des Ministères de l'Education Nationale ou de l'Agriculture, le Titulaire du forfait imagine R doit obligatoirement renseigner la classe. Dans le cas contraire, le tarif régional sera appliqué. Au moment de la souscription, pour les élèves boursiers qui ne fournissent pas leur notification d'attribution de bourse ou l'attestation de bourse indiquant précisément le montant annuel pour les collégiens ou l'échelon pour les lycéens (hors primes éventuelles), le forfait doit être réglé dans sa totalité au tarif non boursier. À réception de la notification d'attribution de bourse par l'Agence imagine R (au plus tard le 15 Décembre 2021), le prix du forfait sera recalculé : les paiements effectués par prélèvements seront réajustés ; le règlement au comptant fera l'objet d'un remboursement.

La notification d'attribution de bourse peut être transmise par internet sur le site [jegeremacartenavigo](http://jegeremacartenavigo) en se connectant à son espace personnel ou par courrier à l'Agence imagine R.

Les coordonnées du Titulaire peuvent être transmises par l'Agence imagine R à l'établissement scolaire d'inscription déclaré pour vérification du statut boursier.

3-7 Forfait imagine R ou forfait imagine R Junior payé au comptant :

Par internet : il est payable par carte bancaire.

Par courrier pour imagine R scolaire seulement : il est payable par chèque bancaire, chèque de banque. Un chèque unique doit accompagner chaque demande de souscription. Il sera encaissé dès réception.

### 3-8 Forfait imagine R ou forfait imagine R Junior payé par prélèvements :

3.8.1. 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.

3.8.2. 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 (1). En cas de changement de tarif, le Payeur reçoit une communication écrite lui indiquant le montant mis à jour des sommes prélevées.

3.8.3. Les prélèvements automatiques se font sur la base de 9 prélèvements d'octobre à juin, 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.

3.8.4. 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 1er prélèvement.

3.8.5. 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 (1), ou par courrier auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8).

3.8.6. Le changement de Payeur ou le changement de mode de paiement peuvent s'effectuer dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP, en guichets Services Navigo SNCF (1) 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.

3.8.7. 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.

3.8.8. 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.

### 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 le 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 un 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 (1), 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 guichets Services Navigo SNCF (1) 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 la 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 Payeur, 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 judiciaires. 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.

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.

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

soit en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en guichets Services Navigo SNCF (1). 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 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), ou chèque bancaire.

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 (1).

## 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 qui suit la réception de la demande complète à l'Agence imagine R. 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 élèves et apprentis 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 ;

bénéfice 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 début de validité du contrat.

Si la résiliation intervient avant le début de validité du forfait, seuls les 8 € TTC de frais de dossier sont facturés au Payeur.

Si la résiliation intervient après le début de validité du forfait, les 8 € TTC de frais de dossier et une mensualité 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 (modification concernant notamment la perte du statut boursier 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 le 1er du mois suivant la demande de résiliation.

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 le contrat a déjà été résilié pour fraude établie (notamment falsification, contrefaçon, 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, l'ensemble des prestations relatives au forfait Navigo imagine R n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation existant en matière de vente à distance.

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 <https://www.iledefrance-mobilites.fr>, rubrique « Tarifs ».

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).

## 9 Informations relatives aux données personnelles

Dans le cadre du contrat Forfait Annuel imagine R SCOLAIRE des traitements sont opérés sur les données à caractère personnel du Titulaire et du Payeur par différents responsables de traitement qui se préoccupent de la protection de leur vie privée :

Île-de-France Mobilités traite les données à caractère personnel à des fins de communication institutionnelle et commerciale ;

Les transporteurs (RATP, SNCF et OPTILE) traitent les données à caractère personnel afin de gérer les ventes sur automates, de contrôles ainsi que de gestion des données de validation ;

Le GIE Comutitres traite les données à caractère personnel dans le cadre de la souscription au forfait Annuel imagine R SCOLAIRE ainsi que de sa gestion, de prospection commerciale, de prévention et gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, de réalisation d'analyses statistiques ainsi que de lutte contre la fraude.

Votre forfait est disponible sur le support suivant :

- Le passe imagine R.

### 9-1 Les traitements pour lesquels le GIE Comutitres est responsable de traitement

Quelles données sont collectées ?

Les informations relatives au Titulaire et au Payeur permettant de les identifier sont appelées « données » au sein des textes ci-après.

Les données collectées dans le cadre de l'exécution du contrat sont les suivantes :

- Les données d'identité
- La situation familiale, économique et financière
- Les données relatives aux moyens de paiement
- Les données relatives au règlement des factures
- Les données de santé

Pourquoi les données sont-elles collectées ?

Les données collectées font l'objet de traitements automatisés, pour lesquels le GIE COMUTITRES est Responsable de traitement, et dont les finalités sont :

- La gestion du Forfait Annuel imagine R SCOLAIRE et du forfait imagine R Junior
- La prospection commerciale
- La réalisation d'analyses statistiques
- La gestion du vol et de la perte de titres de transports

Par ailleurs, un traitement ayant pour finalité la prévention et la gestion des impayés ainsi que la lutte contre la fraude peut aboutir à un rejet de la transaction ou à une résiliation du contrat.

Pourquoi la collecte et le traitement de ces données sont licites ?

Conformément à l'article 6.1 du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données des personnes (RGPD) et de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la collecte et le traitement de ces données est possible dans le cadre de l'exécution du contrat ou sur le consentement du Payeur, ainsi que du Titulaire et de son représentant légal le cas échéant.

Combien de temps le GIE COMUTITRES conserve ces données ?

Le GIE COMUTITRES conserve les données du client pendant l'exécution du contrat ainsi que jusqu'à la fin des délais de prescriptions applicables.

Qui peut avoir accès à ces données ?

Les données sont destinées au GIE COMUTITRES, à ses prestataires de service et partenaires contractuels, à Île-de-France Mobilités, aux entreprises de transport en commun d'Île de France, membres du GIE Comutitres, aux financeurs institutionnels, à des institutions de sondages et statistiques, à des sociétés réalisant des enquêtes relatives aux transports en Île de France.

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, aux informations économiques et financières et au contrat, 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).

9-2 Les traitements pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement

Afin d'envoyer des communications institutionnelles et/ou commerciales au Titulaire et au Payeur, Île-de-France Mobilités est amené à collecter et traiter leurs données d'identification.

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime d'Île-de-France Mobilités pour l'envoi de communications non commerciales et sur le consentement du Payeur, ainsi que du Titulaire et de son représentant légal le cas échéant pour l'envoi de communications commerciales.

A ces fins, leurs données sont conservées pendant la durée légale en vigueur. Vous pouvez à tout moment former opposition ou retirer votre consentement.

Dans le cadre de ces traitements, les données du Titulaire et du Payeur sont uniquement partagées avec le GIE Comutitres.

Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles par Île-de-France Mobilités directement via votre espace personnel sur <https://www.iledefrance-mobilites.fr> ou en écrivant à l'adresse mail [donnees-personnelles@comutitres.fr](mailto:donnees-personnelles@comutitres.fr).

9-3 Les transporteurs procèdent à des traitements de données à caractère personnel pour les finalités suivantes :

- la gestion des données de validation dans le respect des délibérations CNIL en la matière ;
- les opérations de contrôle de titres et de verbalisation ;
- les opérations de prospection commerciale et non commerciale dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- la gestion des réclamations clients liées à l'utilisation du réseau des transporteurs

A ces fins, les transporteurs sont amenés à collecter et traiter des données d'identification, financières ou bancaires.

Ces traitements sont mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat, d'une obligation légale (contrôle et verbalisation), du consentement du Titulaire et du Payeur (prospection commerciale) ou de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement (communication non commerciale, communication commerciale pour des biens et services similaires).

A ces fins, les données du Titulaire et du Payeur sont conservées pendant les durées légales en vigueur.

Dans le cadre de ces traitements, les données sont uniquement partagées avec le GIE Comutitres et ses sous-traitants et Île-de-France Mobilités 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 sont communiquées.

Ni Île-de-France Mobilités, ni le GIE Comutitres ne sont destinataires des données de validation.

9-4 Quels sont les droits du Titulaire et du Payeur sur leurs données et comment les exercer ?

Le Titulaire et le Payeur disposent chacun :

- d'un droit d'accès ;
- d'un droit de rectification ;
- d'un droit d'effacement ;
- d'un droit à la limitation de traitement ;
- d'un droit à la portabilité ;
- d'un droit d'opposition ;
- du droit de définir des directives anticipées relatives au sort de ses données après son décès ;
- du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer leurs droits, le Titulaire et le Payeur, peuvent envoyer leur demande accompagnée du(es) droit(s) concerné(es), de son nom / prénom / coordonnées auquel il souhaite recevoir la réponse, de son numéro de client, de son justificatif d'identité.

Le Titulaire et le Payeur peuvent envoyer la demande aux adresses suivantes en fonction des traitements concernés :

Les traitements pour lesquels le GIE Comutitres est responsable de traitement :

A l'adresse postale GIE Comutitres

Ou auprès de l'Agence Navigo par courrier postal :

Agence imagine R 95905 Cergy Pontoise– Cedex 09

Ou à l'adresse mail : [donneespersonnelles@agencenavigo.fr](mailto:donneespersonnelles@agencenavigo.fr)

Ou auprès du délégué à la protection des données

21 Boulevard Haussmann 75009 Paris

Ou à l'adresse mail : [donnees-personnelles@comutitres.fr](mailto:donnees-personnelles@comutitres.fr).

Les traitements pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement : à l'adresse postale :

Île-de-France Mobilités – 39bis 41 rue de Châteaudun – 75009 Paris

Ou à l'adresse mail [dpo@iledefrance-mobilites.fr](mailto:dpo@iledefrance-mobilites.fr)

Les traitements pour lesquels les transporteurs sont responsables de traitement :

Le Titulaire et le Payeur peuvent contacter directement les transporteurs via leurs sites institutionnels.

Ou à l'adresse postale RATP :

Délégué à la Protection des Données de la RATP

Tour de Lyon LT73 – 185, rue de Bercy – 75012 Paris

Ou à l'adresse mail : [protection-donnees@ratp.fr](mailto:protection-donnees@ratp.fr)

Ou à l'adresse postale SNCF :

DPO - Direction Performance – Direction juridique et Conformité

Campus WILSON – 9 rue Jean Philippe Rameau CS20012 – 93212 Saint Denis

Ou à l'adresse postale OPTILE : DPO Optile – 32, rue de Caumartin – 75009 Paris

Si le Titulaire est un mineur de moins de 15 ans ou un majeur sous curatelle ou tutelle, son représentant légal pourra exercer tous les droits listés. Une justification de la représentation légale du mineur ou du majeur protégé sera à transmettre.

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.

11 Application des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Île-de-France Mobilités 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 d'Île-de-France Mobilités, sur les sites internet <https://www.iledefrance-mobilites.fr>, [www.optile.com](http://www.optile.com), [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr), [www.transilien.com](http://www.transilien.com) et d'une communication par e-mail au Titulaire et Payeur.

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.

(1) Liste des agences commerciales, des Comptoirs-Club RATP et des guichets Services Navigo SNCF disponible sur les sites internet <https://www.iledefrance-mobilites.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)