

**Décision n° 2016/0330**

**Du 06 JUIL. 2016**

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION  
DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL**

Le Directeur général du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

- VU** le code des transports et notamment ses articles L.1241-1 à L.1241-20, L.3111-14 à L.3111-16 et R.1241-1 et suivants ;
- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** la décision du STP du 22 avril 1976 créant les abonnements annuels ;
- VU** la délibération n°2006/0901 du 11 octobre 2006 relative à la dénomination des supports télébillettiques personnalisés et déclaratifs ;
- VU** la délibération n°2009/1018 du 09 décembre 2009 modifiant la dénomination des forfaits multimodaux annuels ;
- VU** la décision de la Présidente du Syndicat n°2016-133 du 30 mars 2016 portant nomination de Monsieur Laurent PROBST en qualité de directeur général du Syndicat des transports d'Ile-de-France ;
- VU** la décision n°2016-143 du 30 mars 2016 portant délégation de signature à Monsieur Olivier Nalin, directeur du développement et des affaires économiques et tarifaires ;

**DECIDE**

**Article 1<sup>er</sup>** : Les conditions générales d'utilisation du forfait Navigo Annuel jointes en annexe sont approuvées et se substituent aux conditions en vigueur.

**Article 2** : La présente décision sera transmise au contrôle de légalité, affichée au siège du STIF et publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France.

Pour le directeur général et par délégation,



Olivier NALIN, le directeur du développement et des affaires économiques et tarifaires

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU) DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL

Le forfait Navigo Annuel, créé par le STIF (Syndicat des Transports d'Île-de-France), est géré par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence Navigo Annuel », 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 Navigo Annuel est chargé sur une carte Navigo Annuel nominative, rigoureusement personnelle et non cessible, propriété du STIF (Autorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs. Son utilisation est subordonnée à la connaissance et à l'acceptation par le titulaire des présentes conditions d'utilisation.

La dénomination « titulaire » indique nommément la personne dont la photo et les nom/prénom figurent sur la carte Navigo Annuel. La dénomination « payeur » indique nommément la personne physique qui paye le forfait.

### 1 PRESENTATION ET UTILISATION

1.1 Utilisable dans le cadre de la tarification zonale de la région Île-de-France, le forfait Navigo Annuel 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 qui n'appliquent pas la tarification francilienne (notamment les navettes de desserte des aéroports Le Bus Direct et VEA Disney et les bus touristiques OpenTour et Cars Rouges).

1.2 Il est possible de souscrire un forfait « Navigo Annuel toutes zones » valable sur les zones 1 à 5, ou un forfait Navigo Annuel deux zones valable sur les zones souscrites, parmi les couples de zones 2-3, 3-4 et 4-5.

1.3 Les forfaits Navigo Annuel 2-3, 3-4 et 4-5 bénéficient du « dézonage », c'est-à-dire de la possibilité de voyager dans toute la région, quelles que soient les zones souscrites, du samedi à partir de 0h00 au dimanche jusqu'à 23h59, les jours fériés de 0h00 à 23h59, du 15 juillet à 0h00 au 15 août à 23h59, et pendant les petites vacances scolaires de la zone C (Toussaint, Noël, hiver et printemps) du lendemain du jour de fin des cours à partir de 0h00 jusqu'à 23h59 la veille du jour de reprise des cours, telles que définies par le Ministère de l'Education Nationale. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

### 2 SOUSCRIPTION AU FORFAIT NAVIGO ANNUEL

2.1 Le forfait Navigo Annuel peut être souscrit :

- sur Internet sur le site [www.jegeremacartenavigo.fr](http://www.jegeremacartenavigo.fr) géré par le GIE Comutitres, accessible via le site [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr) (rubrique « Je gère ma carte »). La souscription entraîne la création d'un espace personnel. L'acheteur devra renseigner le formulaire en ligne en enregistrant une photo récente (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée) et ses coordonnées bancaires (BIC/IBAN) puis signer électroniquement les documents relatifs à la souscription constituant le contrat. La demande de souscription peut être faite 60 jours au plus tôt et 15 jours au plus tard avant le premier jour du mois choisi. Dans la mesure où la demande est complète (photo conforme aux exigences et contrat et mandat signés électroniquement), un délai maximum de 15 jours est à prévoir entre la date de souscription en ligne et la date d'expédition de la carte Navigo Annuel au titulaire.

- dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP<sup>(1)</sup> (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Une carte Navigo Annuel est délivrée immédiatement, après l'enregistrement du dossier, la prise photo du titulaire (de face, tête nue), la signature du contrat et la personnalisation de la carte Navigo Annuel. Un premier règlement est demandé. Son montant varie en fonction de la date de début du forfait. Dans ce cas, un forfait Navigo Annuel souscrit peut débuter au choix du client n'importe quel jour du mois.
- par courrier : le formulaire de souscription complété et signé, accompagné d'une photo d'identité récente (de face, tête nue, fond neutre, 35x41, non utilisée, non scannée, non photocopiée) ainsi que des pièces nécessaires au paiement (chèque ou mandat cash en cas de paiement comptant, ou mandat de prélèvement SEPA signé et RIB en cas de paiement par prélèvement), doit être adressée 60 jours au plus tôt et 15 jours au plus tard avant le premier jour du mois choisi (cachet de la Poste faisant foi). Dans la mesure où la demande est complète, un délai maximum de 15 jours est à prévoir entre la date de réception de la demande de souscription par l'Agence Navigo Annuel et la date d'expédition de la carte Navigo Annuel au titulaire (cachet de la Poste faisant foi).

Aucun titre de transport acheté durant le délai maximum de 15 jours prévu entre la date de réception de la demande de souscription effectuée par internet ou par courrier, et la date d'expédition de la carte Navigo Annuel ne sera remboursé. En cas de non réception de la carte Navigo Annuel, aucun remboursement de titres de transport achetés dans l'attente du titre Navigo Annuel ne sera effectué s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à l'Agence Navigo Annuel (adresse correctement saisie, photo conforme, titre de transport envoyé dans les délais impartis par l'Agence).

2.2 La signature du contrat, après acceptation du dossier, entraîne l'ouverture d'un compte client pour le titulaire qui est l'utilisateur de la carte Navigo Annuel et également, le cas échéant, pour le payeur du contrat.

### **3 PAIEMENT DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL**

3.1 Le payeur doit être une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit être fourni).

3.2 Un payeur peut prendre en charge plusieurs forfaits.

3.3 Le payeur peut être différent du titulaire de la carte Navigo Annuel. Dans ce cas, le payeur et le titulaire signent obligatoirement le formulaire de souscription. Le payeur peut, par écrit, déléguer sa signature, au titulaire pour toute demande de service après-vente, à l'exclusion de ceux nécessitant un nouveau Mandat de prélèvement SEPA.

Toutes les communications relatives au paiement sont adressées au payeur.

3.4 Le prix du forfait est payable au tarif en vigueur au jour du paiement :

- soit au comptant au tarif du forfait annuel,
- soit par prélèvement automatique mensuel ; le compte bancaire doit être domicilié en France métropolitaine ou dans un département d'outre-mer (hors compte épargne).

Des frais de dossier de 7,60 € TTC sont perçus lors de la souscription.

3.5 En cas de souscription dans les vingt derniers jours du mois, ou en cas de reprise d'un forfait dans les vingt derniers jours d'un mois différent de celui de sa suspension, le montant dû pour ce mois est calculé en fonction du nombre de jours restants jusqu'à la fin du mois. Le tarif journalier appliqué par jour restant est égal au 1/20<sup>ème</sup> d'1/11<sup>ème</sup> du prix annuel du forfait.

3.6 Le passage du mode paiement comptant au mode prélèvement automatique mensuel est possible lors du renouvellement du paiement du forfait ou lors de sa reprise après une suspension.

Le passage du mode prélèvement automatique vers le mode paiement comptant est possible à tout moment. Le payeur règle le solde correspondant à la différence entre le prix du forfait annuel en vigueur et la somme des mensualités déjà payées.

3.7 Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées, le forfait peut être résilié par l'Agence Navigo Annuel et le titulaire ne pourra définitivement plus circuler avec ce forfait.

3.8 Forfait payé au comptant :

**3.8.1** Le prix du forfait payé au comptant est fixé pour 12 mois de circulation.

**3.8.2** Au moins 45 jours avant la fin de l'échéance, un courrier est envoyé au payeur l'invitant à procéder à un nouveau règlement :

- soit dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>, jusqu'à la veille de la fin du forfait,
- soit par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 10.1) :
  - Par courrier, le chèque doit être réceptionné par l'Agence Navigo Annuel au plus tard 20 jours avant la fin du contrat.
  - Par téléphone, le règlement par carte bleue est possible jusqu'à la veille de la fin du contrat.

Au-delà de ces délais, le contrat sera suspendu selon les règles de l'article 7.

3.9 Forfait payé par prélèvements

**3.9.1** Le montant des prélèvements mensuels correspond à 1/11<sup>ème</sup> du prix annuel du forfait au tarif en vigueur le jour du prélèvement.

**3.9.2** Dès lors que le payeur a réglé 11 mois entiers consécutifs, le 12<sup>ème</sup> mois n'est pas prélevé. Lorsque le forfait a commencé le 1<sup>er</sup> d'un mois M et qu'aucune suspension n'est intervenue, c'est le mois M+11 qui ne sera pas prélevé. Lorsque le forfait a commencé un autre jour du mois M et qu'aucune suspension n'est intervenue, c'est le mois M+12 qui ne sera pas prélevé.

**3.9.3** Les prélèvements sont effectués en début de mois (au plus tôt le 5) pour le mois en cours, sur un compte courant bancaire domicilié en France métropolitaine ou dans un département d'outre-mer (hors compte épargne).

**3.9.4** Après souscription, une attestation indiquant le montant des prélèvements prévus est remise ou envoyée au payeur. Les frais de dossier (cf. art. 3.4) sont ajoutés au 1<sup>er</sup> règlement.

Il est également possible de télécharger une attestation sur le site [www.jegeremacartenavigo.fr](http://www.jegeremacartenavigo.fr) géré par le GIE Comutitres, accessible via le site [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr) (rubrique « je gère ma carte »).

Si le forfait est acheté en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF, l'attestation est disponible via internet immédiatement après la remise de la carte.

Ce service est réservé aux titulaires ou payeurs de plus de 16 ans dont le contrat commercial est actif, suspendu ou résilié depuis moins de 6 mois.



**3.9.5** Toute modification tarifaire décidée par le STIF est répercutée sur les prélèvements suivant la date d'entrée en vigueur de ladite décision. Un avis est adressé au payeur.

**3.9.6** Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 15 du mois en cours pour prendre effet au premier jour du mois suivant.

**3.9.7** Le Mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) concordant doivent être :

- soit fournis via le formulaire de souscription en ligne,
- soit remis à la signature du contrat dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>,
- soit envoyés par courrier à l'Agence Navigo Annuel accompagnés du formulaire de souscription.

**3.9.8** Le payeur désirant changer d'établissement bancaire ou de compte à prélever doit le signaler :

- soit sur Internet en se connectant à son espace personnel sur le site [www.jegeremacartenavigo.fr](http://www.jegeremacartenavigo.fr) géré par le GIE Comutitres, accessible via le site [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr) (rubrique « Je gère ma carte »),
- soit dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>,
- soit par courrier auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf art. 10.1).

Le payeur fournit un RIB papier en agence ou par courrier, ou saisit directement ses nouvelles coordonnées bancaires sur son espace personnel sur Internet, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements (cf art. 3.9.6).

**3.9.9** Le changement de payeur (sauf pour le forfait financé par un Tiers Payant) ou le changement de mode de paiement peut s'effectuer :

- soit dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>,
- soit par courrier auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf art. 10.1).

Le nouveau payeur doit alors remplir et signer un nouveau Mandat de prélèvement SEPA et fournir un RIB papier concordant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements (cf art. 3.9.6). Le Mandat de prélèvement SEPA étant strictement associé au payeur, le nouveau payeur doit, pour un changement par courrier, contacter dans un premier temps l'Agence Navigo Annuel afin d'obtenir le Mandat qui lui sera attribué.

**3.9.10** La révocation du Mandat de prélèvement SEPA s'effectue uniquement par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 10.1). Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide, d'un autre payeur, ou de la résiliation du forfait. A défaut, le GIE Comutitres se réserve le droit de résilier le contrat commercial (cf. art. 8.1.1).

**3.9.11** Seule la suspension ou la résiliation du forfait telles que définies aux articles 7 et 8, arrête le prélèvement automatique mensuel.

**3.10** En cas d'arrêt maladie, le titulaire est invité à suspendre son forfait (cf. art. 7). Les arrêts maladie ne font l'objet d'aucun remboursement.

**3.11** Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de grève des transporteurs en dehors de ceux prévus dans le cadre de la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques d'application.

**3.12** Les frais des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

## **4 CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE**

4.1 Le titulaire d'une carte Navigo Annuel chargée avec un forfait Navigo Annuel 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 paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

4.2 En cas d'oubli de sa carte Navigo Annuel, pour voyager, le titulaire doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

4.3 La carte Navigo Annuel du titulaire doit être présentée lors des contrôles, sous peine de paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. En cas de doute sur l'identité du titulaire de la carte, il peut être demandé un justificatif d'identité.

4.4 En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Navigo Annuel :

- dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>, celle-ci est immédiatement remplacée sans frais.
- dans les autres guichets des transporteurs, et si la puce de la carte est lisible, le titulaire reçoit un coupon de dépannage valable 15 jours et une carte provisoire en échange de sa carte Navigo Annuel. Pour obtenir une nouvelle carte Navigo Annuel, le titulaire doit ensuite se rendre dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> où celle-ci lui sera remise sans frais en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire précédemment reçus.

4.5 Toute utilisation frauduleuse de la carte Navigo Annuel (falsification, contrefaçon, utilisation de la carte par un tiers), constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait immédiat de la carte Navigo Annuel, 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.

4.6 Toute utilisation irrégulière du titre de transport Navigo Annuel (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 MODIFICATIONS DE ZONES DU FORFAIT, AJOUTS DE FORFAITS ET DE COMPLEMENTS DE PARCOURS**

5.1 Modifications de zones du forfait :

5.1.1 La modification d'un forfait Navigo Annuel en un autre est possible entre les 4 forfaits existants (« toutes zones », 2-3, 3-4, 4-5), pendant toute la validité du forfait sur demande du payeur qui peut donner une procuration et une copie de sa pièce d'identité. Dans le cadre d'un forfait Navigo Annuel Entreprise, le payeur doit présenter une attestation de l'employeur.

5.1.2 La modification du forfait doit être réalisée dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>.

5.1.3 La modification du forfait est notifiée au payeur.

5.1.4 La modification du forfait peut prendre effet immédiatement ou à partir du premier jour du mois suivant la demande, après chargement de la carte Navigo Annuel. Le titulaire peut vérifier la prise en compte de cette modification en consultant le contenu de sa carte sur un automate de vente du réseau de transport d'Île-de-France ou en se connectant à son espace personnel sur le site [www.jegeremacartenavigo.fr](http://www.jegeremacartenavigo.fr) géré par le GIE Comutitres, accessible via le site [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), (rubrique « Je gère ma carte », voir article 3.9.4).

**5.1.5** La modification d'un forfait deux zones en forfait « toutes zones », d'un forfait 4-5 en 3-4 ou 2-3, ou d'un forfait 3-4 en 2-3 entraîne une augmentation du coût du forfait. Le calcul des sommes dues est effectué en fonction de la date de prise d'effet de la modification, rapportée au 1<sup>er</sup> du mois concerné.

- paiement par prélèvements : le nouveau barème des prélèvements est appliqué à partir du mois du changement de zones pour la totalité du mois.
- paiement comptant : le payeur est facturé suivant la même méthode de calcul que celle utilisée pour le paiement par prélèvements.

**5.1.6** La modification d'un forfait « toutes zones » en un forfait deux zones, ou d'un forfait 2-3 en 3-4 ou 4-5, ou d'un forfait 3-4 en 4-5 entraîne une diminution du coût du forfait. Le calcul des sommes dues est effectué en fonction de la date de prise d'effet de la modification, rapportée au 1<sup>er</sup> du mois suivant.

- paiement par prélèvements : le nouveau barème des prélèvements est appliqué à partir du mois suivant le changement de zones.
- paiement comptant : le compte du payeur est crédité suivant la même méthode de calcul que celle utilisée pour le paiement par prélèvements. Une lettre chèque est déclenchée automatiquement afin de rembourser le payeur du trop-perçu restant.

## **5.2 Ajouts de forfaits**

Il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Annuel 2-3, 3-4 ou 4-5 un autre forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine valable sur des zones complémentaires parmi les forfaits « toutes zones » ou deux zones 2-3, 3-4 ou 4-5.

## **5.3 Chargement d'un complément de parcours**

Le complément de parcours s'appuie toujours sur un forfait Navigo Annuel 2-3, 3-4 ou 4-5 en cours de validité. Il permet, sur les parcours ferrés (RER RATP, SNCF) hors des zones de validité du forfait, de ne payer que le complément correspondant à la part du trajet effectuée en dehors des zones du forfait chargé. Le complément de parcours acheté est chargé directement sur la carte avant d'être validé lors du premier passage au valideur. C'est un billet à usage immédiat non échangeable et non remboursable. Il a la priorité absolue, dès la première validation, sur les autres titres chargés de la carte. Il doit être impérativement validé dans un délai de 3 heures à partir de son achat. Il est ensuite valable pendant 3 heures à partir de sa première validation. Il n'est possible d'acquiescer qu'un seul complément de parcours à la fois, pas d'aller-retour et pas de carnet. Il n'est pas valable sur le réseau bus, y compris Noctilien, ni sur le réseau tramway. Il est vendu uniquement dans les guichets et automates de vente de la gare d'origine du parcours à effectuer.

**5.4** Le forfait Navigo Annuel peut être utilisé conjointement à un abonnement de travail des réseaux TER et Intercités (hors TGV) délivré par la SNCF, pour les parcours entre une gare située hors Île-de-France et une gare en Île-de-France dont l'extrémité en province est située à moins de 75 km de la gare tête de ligne parisienne. Il peut également être utilisé conjointement à un abonnement « Forfait » pour les parcours entre une gare située hors Île-de-France et une gare en Île-de-France.

## **6 PERTE OU VOL**

**6.1** La carte Navigo Annuel est remplacée sans frais en cas de perte ou de vol, dans la limite de 2 fois par période de 12 mois consécutifs à compter de la souscription ou de la reprise.

**6.2** Le remplacement de la carte Navigo Annuel peut se faire :

- soit sur Internet en se connectant à son espace personnel sur le site internet [jegeremacartenavigo.fr](http://jegeremacartenavigo.fr) géré par le GIE Comutitres, accessible via le site [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), (rubrique « Je gère ma carte »). La nouvelle carte est alors envoyée par courrier dans un délai maximal de 21 jours à compter de la demande,

- soit dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> sur présentation d'une pièce d'identité,
- soit, si la carte ne contient pas d'autre forfait qu'un forfait Navigo Annuel, par courrier auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 9.1) sous réserve que l'Agence Navigo Annuel dispose de la photo du titulaire.

6.3 L'ancienne carte Navigo Annuel est mise en opposition et si elle est retrouvée, elle ne doit plus être utilisée sur les réseaux des transporteurs.

6.4 Toute carte Navigo Annuel retrouvée doit être remise dans une agence commerciale des transporteurs, un comptoir RATP ou un Guichet Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>.

## **7 SUSPENSION DU FORFAIT**

7.1 Le forfait peut être suspendu puis repris à tout moment quel que soit le mode de paiement. La date de reprise peut être spécifiée lors de la demande de suspension dans la limite de l'article 7.3.

7.2 La suspension et la reprise du forfait sont exclusivement réalisées dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> afin que le forfait chargé dans la carte Navigo Annuel soit modifié.

**7.2.1** Le titulaire peut vérifier la prise en compte de cette suspension en se connectant à son espace personnel sur le site internet [www.jegeremacartenavigo.fr](http://www.jegeremacartenavigo.fr), géré par le GIE Comutitres, accessible via le site [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), (rubrique « Je gère ma carte », cf. art. 3.9.4).

7.3 La suspension dure au maximum 12 mois. Au-delà de ce délai, le forfait est résilié de plein droit par l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 9.2).

7.4 En cas de suspension en cours de mois, le mois en cours est dû dans son intégralité.

7.5 Durant la suspension, la facturation est interrompue.

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques sont suspendus (cf 3.9.6).
- Paiement comptant : le solde du compte payeur est établi en appliquant à la période consommée la méthode de calcul applicable au paiement par prélèvements. Le compte du payeur peut donc se trouver créditeur dans l'attente de la reprise du forfait.

7.6 A la reprise, la facturation reprend, sans aucun frais de dossier supplémentaire.

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques s'effectuent de la même manière qu'en début de forfait (cf art. 3.9.2 et art. 3.9.3).
- Paiement comptant : le prix du forfait est diminué de l'éventuel solde créditeur du compte du payeur.

## **8 RESILIATION DU CONTRAT**

8.1 A l'initiative du payeur

**8.1.1** Le contrat peut être résilié à tout moment, quel que soit le mode de paiement, à la demande du payeur sur présentation de la carte Navigo Annuel dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>, par e-mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Agence Navigo Annuel (cf art. 9.1).

**8.1.2** En cas de résiliation en cours de mois, le mois en cours est dû dans son intégralité.

**8.1.3** La résiliation entraîne l'arrêt de la facturation.



- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques sont arrêtés à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la demande de résiliation (cf art. 3.9.6).
- Paiement comptant : le solde du compte du payeur est établi en appliquant à la période de forfait la même méthode de calcul que celle applicable au paiement par prélèvements.  
Si le compte du payeur est créditeur, l'Agence Navigo Annuel procède au remboursement du trop-perçu.

## **8.2 A l'initiative de l'Agence Navigo Annuel**

**8.2.1** Le contrat est résilié de plein droit par l'Agence Navigo Annuel pour les motifs suivants :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des pièces ;
- en cas de fraude établie dans l'utilisation de la carte Navigo Annuel ou du forfait (cf. art. 4.5 et 4.6) ;
- en cas d'impayés ;
- en cas d'un nombre de perte ou vol supérieur à 3 au cours des 12 derniers mois ;
- en cas de révocation de Mandat de Prélèvement SEPA non accompagné de la désignation d'un nouveau moyen de paiement valide
- en cas de suspension supérieure à 12 mois.

**8.2.2** L'Agence Navigo Annuel signifie la résiliation au moyen d'une lettre adressée au dernier domicile connu du payeur.

**8.2.3** Toute personne qui continue à utiliser indûment la carte Navigo Annuel est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

**8.2.4** L'Agence Navigo Annuel se réserve le droit de refuser toute nouvelle souscription au forfait Navigo Annuel :

- à un titulaire dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie (cf. art. 8.2.1). Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation à l'égard du fraudeur.
- à un payeur dont le contrat a déjà été résilié pour impayés tels que définis à l'article 8.2.1. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 6 mois à compter de la résiliation.

**8.2.5** Le titulaire dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer un nouveau payeur.

**8.2.6** En application des articles L. 121-16-1 du Code de la consommation, l'ensemble des prestations relatives au forfait Navigo Annuel n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation existant en matière de vente à distance.

## **9 RESPONSABILITE DU PAYEUR ET DU TITULAIRE**

**9.1** Les présentes conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au titulaire même lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé le formulaire de souscription.

**9.2** Un exemplaire des Conditions Générales d'Utilisation est systématiquement remis lors de la souscription en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF(1), lors de l'envoi de la carte Navigo Annuel dans le cas d'une souscription par correspondance et également mises à disposition lors de la souscription sur Internet. Les Conditions Générales d'Utilisation sont accessibles à tout moment sur [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), rubrique « Mes forfaits ».

## 10 DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 L'Agence Navigo Annuel peut être contactée par e-mail ([gestion@agencenavigoannuel.fr](mailto:gestion@agencenavigoannuel.fr)), par téléphone (09.69.39.22.22 appel non surtaxé) ou par correspondance (Agence Navigo Annuel – 95905 Cergy Pontoise Cedex 9).

10.2 Lorsque la carte est retournée à l'Agence Navigo Annuel avec la mention *n'habite pas à l'adresse indiquée*, aucun remboursement de titres de transport achetés dans l'attente du titre ne sera effectué s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à l'Agence Navigo Annuel (adresse correctement saisie, titre de transport envoyé par l'Agence dans les délais impartis).

### 10.3 Informations relatives aux données personnelles

Les données collectées font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion du forfait Navigo Annuel, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du forfait. Elles sont destinées au GIE Comutitres, responsable du traitement, à ses prestataires de services et partenaires contractuels, aux entreprises de transport en commun d'Île-de-France (RATP, SNCF, Optile et à leurs prestataires), aux financeurs institutionnels ainsi qu'au STIF et à ses prestataires de service.

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 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 DF-2011-535 et DF-2012-724).

Les données collectées sont obligatoires, excepté l'e-mail et le numéro de téléphone qui sont toutefois recommandés, hormis pour la souscription par Internet pour laquelle l'e-mail et un numéro de téléphone portable sont obligatoires. 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, le titulaire et le payeur ne pourront pas être contactés à des fins de gestion par ces canaux. Les offres commerciales des entreprises de transport en commun d'Île-de-France et de leurs partenaires transmises par communication électronique ne sont envoyées qu'aux clients ayant donné leur consentement (étant entendu que pour les titulaires mineurs il s'agit du consentement du représentant légal).

Toute personne concernée par le traitement dispose sur justification de son identité :

1. d'un droit d'accès et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ;
2. 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 de la carte Navigo Annuel est nécessaire.

L'ensemble de ces droits peut être exercé auprès de l'Agence Navigo Annuel 95905 CERGY PONTOISE – Cedex 09. Vous pouvez également demander à modifier vos coordonnées postales et téléphoniques sur le site [www.jegeremacartenavigo.fr](http://www.jegeremacartenavigo.fr) depuis votre espace personnel, géré par le GIE Comutitres, accessible via le site [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), (rubrique « Je

gère ma carte »). Toutes les informations concernant les droits visés ci-dessus sont disponibles sur le site [www.comutitres.fr](http://www.comutitres.fr).

En cas d'impayés, perte, vol ou fraude, le client est informé de la possibilité de mise en opposition de sa carte Navigo Annuel, de résiliation de son contrat, éventuellement de l'impossibilité de renouveler son forfait immédiatement ainsi que le cas échéant du refus du paiement en ligne par carte bancaire.

Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations de la carte Navigo Annuel 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 déplacements et des données relatives aux habitudes d'achat et forfaits de transport sont communiquées au STIF afin de réaliser des analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport. Seules les données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques seront communiquées au STIF.

S'agissant des données de validation, l'ensemble des droits au titre de la loi *Informatique et Libertés* s'exerce auprès des transporteurs.

10.4 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 comme mentionné à l'article 00.

## **11 MEDIATION**

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, 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 de chacun des Transporteurs (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.

## **12 PRECAUTIONS D'UTILISATION DE LA CARTE**

La carte 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 la carte 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 de la carte. Il est vivement recommandé de laisser la carte dans son étui protecteur rigide.

### **13 APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION**

Le STIF et les transporteurs se réservent le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients par voie de publication au recueil des actes administratifs du STIF, ainsi que par voie d'affichage dans les bus et/ou les gares et/ou les stations et/ou les tramways et/ou les sites internet [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), [www.optile.com](http://www.optile.com), [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr) et [www.transilien.com](http://www.transilien.com).

Dès lors que la carte ne contient plus de forfait Navigo Annuel 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 et des comptoirs-club RATP et des Guichets Services Navigo SNCF sur [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 Navigo Annuel