

# Conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU) du forfait Paris 2024

## PRÉAMBULE

Ce document présente uniquement les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Paris 2024 sur support sans contact (passes Navigo Easy et applications mobiles proposant le service d'achat) et sur ticket magnétique carton. L'utilisation du forfait Paris 2024 est subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par l'utilisateur, des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ainsi que celles relatives au support sur lequel le forfait est chargé.

Le forfait Paris 2024, créé par Île-de-France Mobilités, est géré par Comutitres S.A.S, ci-dessous dénommé "Comutitres S.A.S." ou "Agence Navigo" agissant au nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités.

## 1. DEFINITIONS

**1.1** La dénomination « Titulaire » indique la personne utilisatrice du forfait Paris 2024.

**1.2** La dénomination « Transporteurs » désigne les entreprises de transports titulaires d'un contrat de service public attribué par Ile-de-France Mobilités pour l'exploitation des lignes de transport voyageurs.

## 2. PRESENTATION ET UTILISATION

### 2.1 Présentation

Le forfait Paris 2024 est vendu sur ticket en carton (version 1 jour uniquement), sur passe Navigo Easy, et sur les applications Île-de-France Mobilités, Transport Public Paris 2024, ainsi que sur les Services Numériques Multimodaux.

Le forfait Paris 2024 est utilisable uniquement entre le 20 juillet 2024 et le 8 septembre 2024 inclus. Les forfaits Paris 2024 ne pourront plus être utilisés après le 8 septembre 2024, même s'il reste des jours non consommés.

Celui-ci est valable dans sa version sur support sans contact, selon le choix à l'achat, 1, 2, 3, 4, 5, 7 ou 14 jours consécutifs à compter de la première validation sur le réseau de transport public relevant de la compétence d'Île-de-France Mobilités.

A noter que sur ticket magnétique carton, il n'existe qu'en version 1 jour.

### 2.2 Utilisation

Utilisable sur le réseau de transport public relevant de la compétence d'Île-de-France Mobilités, le forfait Paris 2024 permet de voyager sur l'ensemble des zones du réseau francilien, sur :

- Les lignes régulières de transport en commun des transporteurs (métro, RER, Transilien, tram et bus).
- Les lignes OrlyBus et RoissyBus.
- Orlyval, uniquement dans sa version sur support sans contact.
- Les bus de nuit Noctilien.

- Certaines dessertes locales et Transports à la demande.
- Les trains TER ou Intercités (hors réservation obligatoire) effectuant des arrêts en Île-de-France en 2ème classe.

Les parcours doivent être intégralement réalisés en Île-de-France.

Il n'est pas valable sur :

- Le TGV, TER et Intercités hors Île-de-France.
- 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.

### **2..3 Validité temporelle**

Le forfait Paris 2024 est utilisable uniquement entre le 20 juillet 2024 et le 8 septembre 2024 : il est valable à partir de la première validation, c'est-à-dire à partir du jour de la première validation par le titulaire, jusqu'au dernier jour de la durée choisie lors de l'achat à 23h59. Pour les bus de nuit Noctilien, le forfait Paris 2024 est valable jusqu'au lendemain du dernier jour de validité à 5h59. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

## **3. TARIFICATION**

**3.1** La tarification du forfait Paris 2024 est décidée par Île-de-France Mobilités. Elle est consultable :

- Sur le site [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr), rubrique [Tarifs](#).
- Sur les affichages dans les lieux de transports et d'achat du forfait Paris 2024.
- Sur le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités.
- Sur les sites internet des transporteurs.

**3.2** Le tarif en vigueur est un tarif TTC tout public (Plein Tarif).

## **4. ACHAT ET CHARGEMENT**

### **4.1 Période de commercialisation du Forfait Paris 2024**

Dans son format sur support sans contact, ce titre sera commercialisé de février 2024 à fin août 2024 sur le site de l'Agence Navigo Grands Comptes, de mai 2024 au 8 septembre 2024 sur les applications mobiles proposant ce service d'achat et de juillet 2024 au 8 septembre 2024 en gare ou en station des Transporteurs.

Dans son format ticket magnétique carton (version 1 jour uniquement), ce titre sera commercialisé du 18 juillet 2024 au 8 septembre 2024.

Quelle que soit la date d'achat, ce titre sera valide pendant la période des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 sur les dates suivantes : du 20 juillet au 8 septembre 2024.

**4.2** Le prix du forfait est payable au comptant au moment de l'achat.

### **4.3**

- Le forfait Paris 2024 peut être acheté et chargé sur un passe Navigo Easy :

- Dans les guichets et sur les automates de vente des transporteurs.
- Depuis une application mobile proposant le service d'achat sur téléphone.
- Sur le site internet de l'Agence Navigo Grands Comptes

- Le forfait Paris 2024 est également vendu et chargé directement sur téléphone depuis les applications mobiles proposant le service d'achat. Voir les Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme support de titre disponibles sur [iledefrance-mobilites.fr](https://iledefrance-mobilites.fr).

- Le forfait Paris 2024 peut aussi être acheté sur un ticket magnétique carton (version 1 jour uniquement) dans les guichets et sur certains automates de vente des transporteurs.

**4.4** Sur les applications mobiles, le forfait Paris 2024 peut être acheté avec ou sans identification Ile-de-France Mobilités Connect.

#### **4.5 Cohabitation**

La « cohabitation » de titres de transport, contrats ou forfaits différents se définit comme la possibilité de charger ces différents titres, contrats ou forfaits sur un même passe. Il n'est pas possible de faire cohabiter deux forfaits Paris 2024 sur un même support. Les Règles de Cohabitation des Titres et Contrats sont disponibles sur le site [iledefrance-mobilites.fr](https://iledefrance-mobilites.fr).

### **5. VALIDATION**

**5.1** Le Titulaire doit obligatoirement et systématiquement valider le support contenant son forfait Paris 2024 sur les appareils de validation des transporteurs avant chaque trajet lors de son entrée sur le réseau et/ou de sa montée dans le véhicule, mais aussi, le cas échéant, lors des correspondances et en sortie, sous peine de se trouver en infraction.

**5.2** La validation du forfait Paris 2024 permet le voyage d'une seule personne.

**5.3** En cas d'oubli ou de perte de son support, le Titulaire doit acheter un autre titre de transport, au risque de se retrouver en infraction. Celui-ci ne sera pas remboursé.

### **6. CONTROLE**

**6.1** En cas de contrôle, le Titulaire doit présenter le support sur lequel est chargé le forfait Paris 2024 validé lors de l'entrée sur le réseau. En cas de contrôle d'un titre chargé sur téléphone, le Titulaire doit présenter son téléphone allumé, avec le NFC activé, face à l'équipement de contrôle.

**6.2** Le constat du non-respect des principes de validation systématique (cf. art. 5) et/ou des règles d'utilisation du forfait Paris 2024 (cf. art. 2) entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire et des frais de dossiers éventuellement associés conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs en Île-de-France.

A défaut de paiement auprès du transporteur dans les trois mois à compter de l'infraction, le contrevenant s'expose au paiement de l'amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public (art 529-5 du Code de procédure pénale).

### **7 SERVICE APRÈS-VENTE**

**7.1** Le forfait Paris 2024, même non utilisé, n'est ni modifiable, ni échangeable, ni remboursable.

## **7.2 Perte/Vol :**

En cas de perte/vol du support sur lequel le forfait est chargé, se reporter aux CGVU correspondantes, disponibles sur le site [iledefrance-mobilites.fr](https://iledefrance-mobilites.fr).

## **7.3 Dysfonctionnement du ticket carton**

En cas de démagnétisation, le ticket carton peut être échangé à un guichet en gare ou station. Dans tous les autres cas, aucune solution d'échange ou de remboursement ne pourra être proposée.

## **7.4 Dysfonctionnement du passe sans contact (hors achat via Agence Navigo Grands Comptes)**

En cas de dysfonctionnement du support, uniquement s'il est lisible ou si l'utilisateur possède un justificatif d'achat du forfait contenant le numéro du support défectueux, le remplacement du forfait est possible sans frais. Le client se verra alors remettre un nouveau forfait Paris 2024 sur un autre passe Navigo Easy ou un coupon de dépannage d'une durée dépendant du nombre de jours écoulés depuis la date d'achat sur le justificatif. Cette opération est réalisable dans tous les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF (système de remplacement imposé selon le lieu). Dans tous les autres cas, aucune solution d'échange ou de remboursement ne pourra être proposée.

## **7.5 Dysfonctionnement d'un forfait chargé sur un téléphone**

En cas de dysfonctionnement lors de la validation d'un titre de transport chargé sur téléphone, l'annulation de la vente est possible si strictement aucune validation n'a pu être effectuée avec ce téléphone et sa carte SIM au préalable. La demande d'annulation du forfait Paris 2024 est réalisable uniquement depuis l'application mobile proposant le service d'achat. Le remboursement sera alors effectué sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

## **7.6 Limitation du nombre de remboursements des titres chargés sur un téléphone :**

Le nombre de remboursements de titre est limité à trois par an pour un client, quel que soit le titre ayant fait l'objet d'un remboursement. Les demandes de remboursement des titres avant le début de validité des forfaits ne sont pas comptabilisées dans cette limite.

**7.7** Pour les achats via Agence Navigo Grands Comptes, en cas de dysfonctionnement du support Navigo Easy, celui-ci peut être remplacé à un guichet transporteurs conformément aux CGVU du passe Navigo Easy, en revanche le forfait ne pourra pas être remplacé. L'utilisateur doit se rapprocher de Agence Navigo Grands Comptes pour connaître les modalités de SAV.

## **8. CONDITIONS D'UTILISATION DU SUPPORT**

L'utilisateur s'engage à respecter les précautions d'utilisation du support qu'il utilise pour en permettre le bon fonctionnement. Ces règles sont énoncées dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de chaque support, et disponibles sur [iledefrance-mobilites.fr](https://iledefrance-mobilites.fr).

## **9. DISPOSITIONS DIVERSES**

**9.1** Pour les forfaits achetés sur le site de l'Agence Navigo Grands Comptes, l'Agence peut être contactée directement via le site (<https://grands-comptes.iledefrance-mobilites.fr> ou <https://pass.paris2024.iledefrance-mobilites.fr> selon le site d'achat).

**9.2** Pour les forfaits achetés depuis une application mobile, l'Agence Navigo doit être contactée directement depuis l'application utilisée pour acheter le titre de transport.

## **10. INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

**10.1** La vente de forfait Paris 2024 sur support sans contact ne collecte pas de données à caractère personnel spécifiques, hors achat sur téléphone avec création de compte.

L'achat et la gestion sont pris en charge par un support pour lequel des données sont conservées et encadrées dans le cadre du support. Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des forfaits et des passes Navigo. Elles dépendent du support sur lequel le forfait est chargé ou de l'application mobile proposant le service d'achat de titres, si le forfait a été acheté et stocké sur un téléphone. Se reporter aux conditions en vigueur soit :

- Aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe Navigo Easy.
- Aux Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme support de titre

**10.2** Les CGVUs sont disponibles sur le site [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr).

## **11. MEDIATION**

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont soumises au droit français. 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'entre 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. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION**

Île-de-France Mobilités et les transporteurs peuvent être amenés à faire évoluer les présentes Conditions Générales de Vente et 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 d'Île-de-France Mobilités, ainsi que par voie d'affichage sur les sites internet [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr), [optile.com](http://optile.com), [ratp.fr](http://ratp.fr), [transilien.com](http://transilien.com).