



DECISION N°20180008
DU 17 JAN. 2018
PORTANT DELEGATION DE SIGNATURE

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

- VU** le code des transports et notamment ses articles L1241-1 à L1241-20, L3111-14 à L3111-16 et R1241-1 et suivants ;
- VU** l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et le décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics ;
- 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 délibération du conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France n°2016-302 du 13 juillet 2016 portant délégation d'attributions du conseil au directeur général ;
- VU** la décision de la présidente du Syndicat des transports d'Ile-de-France 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 nomination de Monsieur Julien Matabon en qualité de directeur général adjoint chargé des finances et des ressources ;
- VU** la nomination de Madame Mélanie Goffin en qualité de directrice des finances, des achats et des contrats ;
- VU** la nomination de Monsieur Fabien Loisel en qualité de chef du département pilotage contractuel, de Madame Christelle Ragot-Blin en qualité de chef du département finance et contrôle de gestion, de Madame Anne Le Gall en qualité d'adjointe au chef du département finance et contrôle de gestion, de Madame Marielle Bréas en qualité de chef du département tarification, économie et financement et de Madame Geneviève Pascal en qualité de chef du département de la commande publique ;
- VU** les nominations de Monsieur Xavier Baudailler, de Mesdames Cécile Da Cruz, Ariana Grunbaum, Khalida Harassi et Emilie Croiset sur les postes de juristes marchés publics et de Mesdames Christelle Marie-Jeanne et Houria Domblides ;
- VU** la nomination de Monsieur Emmanuel Grandjean en qualité de directeur des ressources ;

- VU** la nomination de Monsieur Bertrand Sopel, en qualité de chef du département informatique, de Monsieur François Demeulenaere en qualité d'adjoint au chef du département informatique, de Monsieur Fabio Colombo en qualité de chef du département des ressources humaines et des relations sociales et de Monsieur Dominique Muller en qualité d'adjoint au chef du département des ressources humaines et des relations sociales ;
- VU** la nomination de Madame Aissatou Diallo-Touré en qualité de chef du pôle remboursement du versement transport ;
- VU** la nomination de Monsieur Eric Bailly en qualité de chef du pôle Moyens généraux ;

CONSIDERANT que les attributions de Monsieur Julien Matabon sont les suivantes : affaires juridiques, marchés publics, remboursement et exonération du versement de transport ; finance et contrôle de gestion ; pilotage contractuel ; informatique ; ressources humaines et relations sociales ; moyens généraux ; politique tarifaire.

CONSIDERANT que les attributions de Madame Mélanie Goffin sont les suivantes : pilotage contractuel et audit, finance et contrôle de gestion, commande publique, tarification ;

CONSIDERANT que les attributions de Madame Christelle Ragot-Blin et de madame Anne Le Gall concernent les finances et le contrôle de gestion ; que les attributions de Monsieur Fabien Loisel concernent la politique contractuelle, que les attributions de Madame Marielle Bréas sont relatives à la politique tarifaire et que les attributions de madame Geneviève Pascal sont relatives à la commande publique ;

CONSIDERANT que les attributions de Monsieur Emmanuel Grandjean sont les suivantes : affaires juridiques, remboursement et exonération du versement de transport, ressources humaines et relations sociales, moyens généraux, informatique et méthodes et process ;

CONSIDERANT que les attributions de Monsieur Fabio Colombo et de Monsieur Dominique Muller sont relatives aux ressources humaines, aux relations sociales et aux moyens généraux, que les attributions de Monsieur Bertrand Sopel et de Monsieur François Demeulenaere concernent l'informatique ;

DECIDE

TITRE 1 : Délégations accordées pour la gestion des ressources de la direction générale adjointe des finances et des ressources

ARTICLE 1.1 : délégation de signature est donnée à Monsieur Julien Matabon, directeur général adjoint chargé des Finances et des Ressources, dans la limite de ses attributions, à l'effet de signer :

- Les ordres de mission à l'étranger du directeur général,
- Pour la gestion du personnel : les congés et les ordres de mission occasionnels en France métropolitaine,

- Pour les opérations financières : les pré-engagements et les pré-commandes ;
- Pour les marchés publics :
 - dont le montant est supérieur au seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence, sans limite de montant, les rapports d'analyse des candidatures et des offres ;
 - dont le montant est inférieur au seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence, tous actes, notamment les contrats et actes d'engagement.
- Les certificats administratifs et les déclarations de traitement automatisé de fichiers à la CNIL.

ARTICLE 1.2 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon, délégation de signature est donnée à l'effet d'assumer les délégations définies à l'article 1.1, chacun dans la limite de ses attributions, à :

- Madame Mélanie Goffin, directrice des finances, des achats et des contrats,
- Madame Christelle Ragot-Blin, chef du département finance et contrôle de gestion,
- Monsieur Fabien Loisel, chef du département du pilotage contractuel,
- Madame Marielle Bréas, chef du département de la tarification, de l'économie et du financement,
- Monsieur Emmanuel Grandjean, directeur des ressources,
- Monsieur Fabio Colombo, chef du département des ressources humaines et des relations sociales,
- Monsieur Bertrand Sopol, chef du département de l'informatique.

ARTICLE 1.3 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon, de Madame Mélanie Goffin, de Monsieur Emmanuel Grandjean, de Madame Christelle Ragot-Blin, de Monsieur Fabio Colombo, de Monsieur Fabien Loisel, de Madame Marielle Bréas et de Monsieur Bertrand Sopol, délégation de signature est donnée, à l'effet d'assumer les délégations définies à l'article 1.1, dans la limite de leurs attributions, à :

- Monsieur François Demeulenaere, adjoint au chef du département de l'informatique,
- Monsieur Dominique Muller, adjoint au chef du département des ressources humaines et des relations sociales.
- Madame Anne Le Gall, adjointe au chef du département finance et contrôle de gestion,

ARTICLE 1.4 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon, de Monsieur Emmanuel Grandjean, délégation de signature est donnée, pour les matières relatives à la gestion du personnel (congés) prévues à l'article 1.1, dans la limite de leurs attributions, à Madame Aïssatou Diallo-Touré, chef du pôle remboursement du versement transport.

TITRE 2 : Délégations accordées en matière de contrats publics passés par le Syndicat des transports d'Ile-de-France

ARTICLE 2.1 : délégation de signature est donnée à Monsieur Julien Matabon à l'effet de signer, pour les délégations de service public, les courriers de toute nature nécessaires à l'examen des candidatures, les lettres d'envoi des dossiers de consultation, les

convocations aux auditions, les actes relatifs aux négociations, les courriers aux candidats non retenus, les rapports d'analyse des candidatures et des offres, les courriers relatifs à l'exécution des contrats et les avenants aux contrats de délégation qui ne dépassent pas 5% du montant du contrat initial.

ARTICLE 2.2 : délégation de signature est donnée à Monsieur Julien Matabon à l'effet de signer, pour les contrats d'exploitation passés avec les opérateurs prévus aux articles R1241-22, R1241-23 et R1241-24 du code des transports, les convocations aux auditions, les actes relatifs aux négociations, les courriers relatifs à l'exécution des contrats et les avenants aux contrats d'exploitation qui ne dépassent pas 5% du montant du contrat initial.

ARTICLE 2.3 : délégation de signature est donnée à Monsieur Julien Matabon à l'effet de signer, pour les marchés publics :

- tous marchés et mandats, ainsi que leurs avenants qui, en vertu de la réglementation des marchés publics, relèvent de la procédure adaptée et les avenants aux marchés publics, passés selon une procédure formalisée, lorsqu'ils n'ont pas d'incidence financière supérieure à 5% du montant du marché initial,
- concernant les marchés dont le montant est supérieur au seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence, sans limite de montant, les rapports d'analyse des candidatures et des offres,
- concernant les marchés passés en procédure adaptée au-delà du seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence, les lettres et les dossiers de consultation, les avis d'appels à concurrence, les conventions de groupement de commandes, les contrats, actes d'engagement, et notifications, les rapports au contrôle de légalité,
- concernant les marchés passés après une procédure formalisée et sans limite de montant, les rapports d'analyse des candidatures et des offres, l'affermissement des tranches ou des reconductions, les courriers de suivi des marchés, ainsi que les courriers de mise en demeure et de pénalités et le procès-verbal d'ouverture des plis contenant les candidatures et/ou les offres,

ARTICLE 2.4 : Monsieur Julien Matabon est habilité à ouvrir les plis relatifs aux procédures de passation des marchés publics.

ARTICLE 2.5 : en cas d'absence ou d'empêchement du directeur général, Monsieur Julien Matabon assure la présidence de la commission d'appel d'offres, de la commission interne des marchés en procédure adaptée (MAPA) et de la commission de délégation de service public. ;

ARTICLE 2.6 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon, délégation de signature est donnée à Madame Mélanie Goffin à l'effet d'assurer les délégations définies aux articles 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 et 2.5.

ARTICLE 2.7 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon et de Madame Mélanie Goffin délégation de signature est donnée, dans la limite de ses compétences, à :

- Monsieur Fabien Loisel pour les matières relevant des articles 2.1 et 2.2,
- Madame Geneviève Pascal pour les matières relevant des articles 2.3 et 2.4.

ARTICLE 2.8 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon, de Madame Mélanie Goffin et de Madame Geneviève Pascal, délégation de signature est donnée, par ordre de priorité, à Monsieur Xavier Baudaillier, Madame Emilie Croiset, Madame Ariana Grunbaum, Madame Khalida Harassi et Madame Cécile Da Cruz pour :

- signer, dans le cadre des procédures d'appels d'offres ouverts initiées par le STIF, en application des articles 67 et 68 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016, le procès-verbal d'ouverture des plis contenant les candidatures et les offres, et les courriers demandant le cas échéant aux candidats de compléter leur dossier,
- signer, dans le cadre des procédures d'appels d'offres restreints initiées par le STIF, en application des articles 69 et 70 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016, le procès-verbal d'ouverture des plis contenant les candidatures, et les courriers demandant le cas échéant aux candidats de compléter leur dossier,
- signer, dans le cadre des procédures négociées initiées par le STIF, en application des articles des articles 71 à 74 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016, le procès-verbal d'ouverture des plis contenant les candidatures et les offres,
- signer, dans le cadre des trois procédures mentionnées ci-dessus, les courriers relatifs à la mise au point des marchés avant leur notification,
- ouvrir les plis prévus à l'article 2.3.

TITRE 3 : Délégations accordées en matière de ressources humaines du Syndicat des transports d'Ile-de-France

ARTICLE 3.1 : délégation de signature est donnée à Monsieur Julien Matabon, en cas d'absence ou d'empêchement du directeur général, à l'effet de signer tous les actes relatifs à la gestion des ressources humaines et des relations sociales dont, notamment, les actes de recrutement (contrats de recrutement, les arrêtés de détachement ou de mutation), les actes de gestion de la carrière des fonctionnaires (notamment les arrêtés de nomination et de titularisation, les arrêtés d'avancement, les arrêtés de promotion ou de reclassement statutaire), les arrêtés d'attribution de régime indemnitaire ou de primes, les autorisations d'absence règlementée, les arrêtés relatifs à l'indisponibilité physique, les actes relatifs à la mise à disposition, au temps partiel, aux aménagements d'horaire, au congé parental, au cumul d'activités et à la prise des congés annuels et de jours de réduction du temps de travail et à la cessation d'activité définitive ou temporaire, les actes liés aux stagiaires étudiants et apprentis et notamment la signature des conventions de stage ; les actes liés à la déontologie des agents ; les arrêtés portant attribution d'avantages en nature, les autorisations de formation, l'ouverture des comptes épargne-temps, les courriers de refus de candidatures, les déclarations aux organismes sociaux et fiscaux, les attestations diverses ;

ARTICLE 3.2 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon, délégation de signature est donnée à Monsieur Emmanuel Grandjean, directeur des ressources, pour les matières relevant de l'article 3.1.

ARTICLE 3.3 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon et de Monsieur Emmanuel Grandjean, délégation de signature est donnée, à Monsieur Fabio

Colombo et, en cas d'absence et d'empêchement, à Monsieur Dominique Muller, adjoint au chef de département, pour les matières relevant de l'article 3.1.

TITRE 4 : Délégations accordées pour les opérations financières (y compris les opérations financières relatives aux contrats publics) du Syndicat des transports d'Ile-de-France

ARTICLE 4.1 : délégation de signature est donnée à Monsieur Julien Matabon à l'effet de signer :

- 4.1.1 : les pré-engagements, les précommandes,
- 4.1.2 : les engagements, bons de commande, les bordereaux de mandats de paiement, les bordereaux de titres de recette, les déclarations au titre de la TVA et du FCTVA,
- 4.1.3 : tous actes relatifs à la signature des contrats d'emprunts bancaires et obligataires, de lignes de trésorerie et d'instruments de couverture de risques de taux pour lesquels le directeur général reçoit délégation,
- 4.1.4 : tous actes relatifs à la gestion des emprunts, des lignes de trésorerie et des instruments de couverture en cours, pour lesquels le directeur général reçoit délégation,
- 4.1.5 : les actes de création, de modification ou de suppression des régies comptables nécessaires au fonctionnement du Syndicat des transports d'Ile-de-France,
- 4.1.6 : toute décision pour réaliser tout placement de fonds conformément aux dispositions de l'article L1618-2 du code général des collectivités territoriales et de l'article L1241-17 du code des transports ; ces décisions devant obligatoirement porter les mentions suivantes : l'origine des fonds, le montant à placer, la nature du produit souscrit, la durée ou l'échéance maximale du placement,
- 4.1.7 : les courriers de notification des conventions de financement.

ARTICLE 4.2 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon, délégation de signature est donnée à Madame Mélanie Goffin, directrice des finances, des achats et du pilotage contractuel.

ARTICLE 4.2 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon et de Madame Mélanie Goffin, délégation de signature est donnée à Madame Christelle Ragot-Blin, chef du département finance et contrôle de gestion et, en cas d'absence et d'empêchement, à Madame Anne Le Gall, adjointe au chef du département, à l'exception de l'article 4.1.3, dans la limite des opérations de mobilisation et de remboursement temporaire des emprunts et des lignes de trésorerie en cours pour le point 4.1.4.

TITRE 5 : Délégations accordées en matière de tarification

ARTICLE 5.1 : délégation de signature est donnée à Monsieur Julien Matabon à l'effet de signer :

- les décisions de fixation des grilles tarifaires en application des décisions tarifaires du conseil,
- les décisions de fixation des tarifs applicables lors des manifestations particulières et, le cas échéant, créer les titres correspondants,

- les décisions de création, de modification ou suppression ainsi que l'homologation des créations, modifications ou suppressions des titres de transport et des tarifs correspondants lorsque cela ne crée pas de charge nouvelle ni n'a aucune incidence financière pour le Syndicat des transports d'Ile-de-France,
- les décisions d'application d'une tarification spéciale, les décisions de retrait de cette décision d'application à une ligne de service régulier routier de transport lorsque les caractéristiques de cette dernière, ou les modifications de ces caractéristiques, le justifient,
- les conventions de financement des titres de transport dont le montant est inférieur à 2 000 000 d'euros HT.

ARTICLE 5.2 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon, délégation de signature est donnée à Madame Marielle Bréas, chef du département de la tarification, de l'économie et du financement, pour les matières relevant de l'article 5.1.

TITRE 6 : Délégations accordées en matière d'affaires juridiques et de versement transport

ARTICLE 6.1 : délégation de signature est donnée à Monsieur Julien Matabon, dans la limite de ses attributions, à l'effet de signer :

- les actes de procédure devant les juridictions notamment les mémoires, conclusions, mandat de représentation,
- les transactions dont le montant n'excède pas 3 000 000 d'euro HT,
- les courriers d'information concernant les conditions d'exonération et de remboursement du versement transport, les demandes de pièces justificatives, les courriers d'ouverture du contrôle et de notification à l'issue du contrôle, les décisions relatives au remboursement du versement transport prévues à l'article L2531-6 du code général des collectivités territoriales, les décisions de refus d'exonération du versement de transport prises en application de l'article L2531-2 du code général des collectivités territoriales ainsi que les décisions portant abrogation ou retrait d'une ou plusieurs décisions.

ARTICLE 6.2 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon, délégation de signature est donnée, dans la limite de leurs compétences, à Madame Mélanie Goffin et à Monsieur Emmanuel Grandjean pour les matières relevant de l'article 6.1.

ARTICLE 6.3 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon et de Monsieur Emmanuel Grandjean, délégation de signature est donnée à Madame Aïssatou Diallo-Touré à l'effet de signer les courriers d'information concernant les conditions d'exonération et de remboursement du versement transport, les demandes de pièces justificatives, les courriers d'ouverture du contrôle et de notification à l'issue du contrôle.

TITRE 7 : Délégations relatives aux moyens généraux

ARTICLE 7.1 : délégation de signature est donnée à Monsieur Julien Matabon, dans la limite de ses compétences, à l'effet de signer :

- les actes de prise ou de cession à bail, de gestion, de résiliation y compris les servitudes, de biens immobiliers ou mobiliers, lorsque le montant annuel du loyer est inférieur à 5 000 000 euros HT,
- les courriers à destination des services techniques des entreprises dont l'intervention est nécessaire à la maintenance du bâtiment siège du Syndicat des transports d'Ile-de-France,
- les procès-verbaux de dépôt de plainte pour tous les cas d'atteinte aux biens du Syndicat des transports d'Ile-de-France.

ARTICLE 7.2 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon, délégation de signature est donnée à Monsieur Emmanuel Grandjean pour les matières relevant de l'article 7.1.

ARTICLE 7.3 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon et de Monsieur Emmanuel Grandjean, délégation de signature est donnée à Monsieur Fabio Colombo et, en cas d'absence ou d'empêchement, à Monsieur Dominique Muller pour les matières relevant de l'article 7.1.

ARTICLE 7.4 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Julien Matabon, de Monsieur Emmanuel Grandjean, de Monsieur Fabio Colombo et de Monsieur Dominique Muller, délégation de signature est donnée, dans la limite de ses compétences, à Monsieur Eric Bailly pour :

- les matières relevant de l'article 7.1,
- signer les pré-engagements et les précommandes,
- signer tous actes, notamment les contrats et les actes d'engagement, pour les marchés dont le montant est inférieur au seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence,
- signer les rapports d'analyse des candidatures et des offres pour les marchés dont le montant est supérieur au seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence, sans limite de montant.

TITRE 8 : Dispositions finales

ARTICLE 8 : la présente décision entre en vigueur à compter du 18 janvier 2018.

ARTICLE 8.1 : la décision du directeur général n°2017/808 du 6 novembre 2017 est abrogée à compter du 18 janvier 2018.

ARTICLE 8.2 : la présente décision sera transmise au contrôle de légalité, affichée au siège du Syndicat des transports d'Ile-de-France, transmise aux intéressés et publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France. Une copie sera transmise à l'Agent comptable du Syndicat des transports d'Ile-de-France.


Laurent PROBST



DECISION N°20180009
DU 17 JAN. 2018
PORTANT DELEGATION DE SIGNATURE

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

- VU** le code des transports et notamment ses articles L1241-1 à L1241-20, L3111-14 à L3111-16 et R1241-1 et suivants ;
- VU** l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et le décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics ; ;
- 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 délibération du conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France n°2016-302 du 13 juillet 2016 portant délégation d'attributions du conseil au directeur général ;
- VU** la décision de la présidente du Syndicat des transports d'Ile-de-France 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 nomination de Monsieur Jean-Christophe Monnet en qualité de directeur des relations voyageurs et des territoires ;
- VU** la nomination de Madame Yolaine Blyt en qualité de chef du pôle des relations voyageurs ;

CONSIDERANT que les attributions de Monsieur Jean-Christophe Monnet sont les suivantes : relations avec les associations d'usagers et avec les voyageurs, relations institutionnelles et internationales, relations avec les territoires ;

CONSIDERANT que les attributions de Madame Yolaine Blyt sont les suivantes : relations voyageurs ;

DECIDE

ARTICLE 1 : délégation de signature est donnée à Monsieur Jean-Christophe Monnet, dans la limite de ses attributions, à l'effet de signer :

- pour les marchés publics :
 - concernant les marchés dont le montant est inférieur au seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence, tous actes, notamment les contrats, actes d'engagement et notifications,
 - concernant tout marché dont le montant est supérieur au seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence, sans limite de montant, les rapports d'analyse des candidatures et des offres ;
- pour les opérations financières : les pré-engagements, les précommandes ;
- pour la gestion du personnel : les ordres de mission occasionnels en Ile-de-France, les congés ;
- les certificats administratifs, les déclarations de traitement automatisé de fichiers à la CNIL.

ARTICLE 2 : délégation de signature est donnée à Monsieur Jean-Christophe Monnet à l'effet de signer les courriers de réponse aux usagers.

ARTICLE 3 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Jean-Christophe Monnet, délégation de signature est donnée à Madame Yolaine Blyt à l'effet d'assumer les délégations définies à l'article 2.

ARTICLE 4 : la présente décision entre en vigueur à compter du 18 janvier 2018.

ARTICLE 5 : la décision du directeur général n°2017/809 du 6 novembre 2017 est abrogée à compter du 18 janvier 2018.

ARTICLE 6 : la présente décision sera transmise au contrôle de légalité, affichée au siège du Syndicat des transports d'Ile-de-France, transmise aux intéressés, et publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France. Une copie sera transmise à l'Agent comptable du Syndicat des transports d'Ile-de-France.


Laurent PROBST

DECISION N° 20180091

DU 12 FEVRIER 2018

PORTANT DELEGATION DE SIGNATURE

Le directeur général du syndicat des transports d'Ile-de-France,

- VU** le code des transports ;
- VU** l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs dans la Région 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 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 délibération du conseil du syndicat n° 2016-302 du 13 juillet 2016 portant délégation d'attributions du Conseil au directeur général ;
- VU** la nomination de monsieur Jean-Louis PERRIN en qualité de Directeur Général Adjoint en charge de l'Exploitation.

DECIDE

ARTICLE 1 : en l'absence du Directeur Général ; délégation de signature est donnée à l'effet de signer tous actes, décisions, contrats ou conventions – à l'exception des ordres de mission à l'étranger :

- à Monsieur Jean-Louis PERRIN du 26 février au 2 mars 2018 inclus.

ARTICLE 2 : la présente décision sera transmise au contrôle de légalité, affichée au siège du Syndicat des transports d'Ile-de-France, transmise aux intéressés et publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France.

Une copie sera transmise à l'agent comptable du Syndicat des Transports d'Ile-de-France.


Laurent PROBST

Décision n° 2017/0605

Du 21 SEP. 2017

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
DE LA CARTE NAVIGO**

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 délibération n°7719 du 2 avril 2003 relative aux modalités de distribution des passes Navigo Orange ;
- VU** la délibération n°2006-0426 du 10 mai 2006 relative à la généralisation de la carte Orange sur support Navigo ;
- VU** la délibération n°2006-0901 du 11 octobre 2006 relative à la dénomination des supports télébillettiques personnalisés et déclaratifs ;
- VU** la délibération n°2007-0702 du 10 octobre 2007 de passage de la carte Solidarité Transport sur Navigo ;
- 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 du directeur général n°2016-0331 du 6 juillet 2016 approuvant les conditions générales d'obtention et d'utilisation de la carte Navigo ;
- VU** la délibération du Syndicat des Transports d'Ile-de-France n°2016-302 du 13 juillet 2016 portant délégation d'attribution du Conseil au directeur général ;
- VU** la décision du directeur général n°2017-548 du 28 juin 2017 portant délégation de signature à Monsieur Benoit BOUTE, chef de la division Relation client, vente et billettique ;

DECIDE

Article 1^{er} : Les conditions générales de vente et d'utilisation de la carte Navigo jointes en annexe sont approuvées et se substituent aux conditions précédemment en vigueur.

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

Le Chef de la division Relation client, vente
et billettique



Benoit BOUTE

Décision n° 2017/0931
du 22 DEC. 2017

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
DE LA CARTE NAVIGO**

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 délibération n° 7719 du 2 avril 2003 relative aux modalités de distribution des passes Navigo Orange ;
- VU** la délibération n°2006/0426 du 10 mai 2006 relative à la généralisation de la carte Orange sur support Navigo ;
- VU** la délibération n°2006/0901 du 11 octobre 2006 relative à la dénomination des supports télébillettiques personnalisés et déclaratifs ;
- VU** la délibération n°2007/0702 du 10 octobre 2007 de passage de la carte Solidarité Transport sur Navigo ;
- 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 délibération du Syndicat des Transports d'Ile-de-France n°2016/302 du 13 juillet 2016 portant délégation d'attribution du Conseil au directeur général ;
- VU** la décision n°2017/923 du Syndicat des Transports d'Ile-de-France en date du 18 décembre 2017 approuvant les conditions générales de vente et d'utilisation de la carte Navigo ;
- VU** la décision du directeur général n°2017/938 du 20 décembre 2017 portant délégation de signature à Monsieur Benoît BOUTE, chef de la division Relation client, vente et billettique

DECIDE

Article 1^{er} : Les conditions générales de vente et d'utilisation de la carte Navigo jointes en annexe sont approuvées et se substituent aux conditions précédemment en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2018.

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

Le Chef de la division Relation client, vente
et billettique



Benoît BOUTE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DE LA CARTE NAVIGO

L'utilisation de la carte Navigo est subordonnée à la connaissance et l'acceptation pleine, entière et sans réserve par le titulaire des présentes Conditions Générales de vente et d'Utilisation ainsi que celles relatives au titre de transport chargé sur la carte Navigo.

La dénomination « titulaire » indique nommément la personne dont la photo et le nom/prénom(s) figurent sur la carte Navigo.

« Le site jegeremacartenavigo » désigne le site internet www.jegeremacartenavigo.fr, géré par le GIE Comutitres et qui est accessible via le site www.navigo.fr, rubrique « je gère ma carte ».

1 PRESENTATION ET CONDITIONS D'OBTENTION

1.1. La carte Navigo est une carte à puce personnalisée aux nom, prénom et photo du titulaire, rigoureusement personnelle et non cessible. Elle est la propriété du Syndicat des Transports d'Île-de-France (Autorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs RATP, SNCF Mobilités et Optile (mandataire des opérateurs privés), ci-après désignés « les transporteurs ». Elle est distribuée et gérée par les transporteurs et, pour le compte de ceux-ci, par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence Navigo », constitué des transporteurs RATP, SNCF et d'Optile. La carte Navigo sert de support aux forfaits et titres de transport suivants :

- Forfait Navigo Jour
- Forfaits Navigo Mois et Semaine
- Forfaits Navigo Solidarité Mois et Semaine
- Forfaits Navigo Gratuité
- Forfait Améthyste
- et autres droits éventuels du titulaire à bénéficier d'un tarif réduit Solidarité Transport.

Les CGVU en vigueur de ces forfaits sont disponibles sur www.navigo.fr.

1.2. La carte Navigo est utilisable dans la région Île-de-France sur les réseaux des transporteurs.

1.3. La carte Navigo est réservée aux personnes résidant ou travaillant en Île-de-France et leur est délivrée gratuitement la première fois. Il ne peut être délivré qu'une carte Navigo par personne.

1.4. Pour les personnes résidant en Île-de-France, la carte Navigo est obtenue :

- par Internet sur le site jegeremacartenavigo (rubrique « Commander une carte Navigo »), en complétant le formulaire en ligne et en enregistrant sur le site une photo récente (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée) destinée à être imprimée sur la carte Navigo. La fourniture d'un numéro de téléphone portable et d'une adresse e-mail est obligatoire pour cette opération par internet. Dans la mesure où la demande est complète, la carte Navigo est, selon le choix du titulaire, réceptionnée à son domicile, sous un délai maximum de 10 jours (hors week-end et jours fériés), ou mise à disposition dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾ 3 jours ouvrés après la commande. La

commande entraîne la création d'un espace personnel sur le site jegeremacartenavigo permettant son suivi.

- immédiatement dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ⁽¹⁾, avec un justificatif de domicile. Une photo (de face, tête nue), destinée à être imprimée sur la carte, sera réalisée sur place. Les personnes hébergées devront présenter une attestation de l'hébergeur.
- par correspondance auprès de l'Agence Navigo en renvoyant un formulaire de demande de carte Navigo (disponible dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾), accompagné d'une photo d'identité (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée, non scannée, non photocopiée). Cette photo destinée à être imprimée sur la carte Navigo ne sera pas restituée. La carte Navigo est reçue au domicile du titulaire, sous 21 jours à réception du dossier complet par l'Agence Navigo.

1.5. Pour les personnes ne résidant pas en Île-de-France mais y travaillant, la carte Navigo peut uniquement être commandée par correspondance auprès de l'Agence Navigo en envoyant un formulaire de demande de carte Navigo (disponible en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾) accompagné :

- d'une attestation de l'employeur ou de stage sur papier à entête mentionnant l'identité de l'employeur ou de l'organisme de stage et le numéro SIRET de l'établissement situé en Île-de-France,
- d'une photo d'identité récente (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée, non scannée, non photocopiée). Cette photo destinée à être imprimée sur la carte Navigo ne sera pas restituée.

La carte Navigo est reçue au domicile du titulaire, sous 21 jours maximum à réception du dossier complet par l'Agence.

1.6. Les bénéficiaires de la Tarification Solidarité Transport peuvent également demander une carte Navigo auprès de l'Agence Solidarité Transport (Voir les Conditions Générales d'Utilisation des forfaits Solidarité Transport).

2 CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE NAVIGO

2.1. La carte Navigo non chargée d'un forfait n'est pas un titre de transport. Pour voyager, le titulaire de la carte Navigo doit être muni d'un titre de transport et se déplacer en respectant les conditions propres à ce titre transport en termes de périmètre d'usage et de période de validité. :

- soit un/des forfait(s) en cours de validité chargé sur sa carte Navigo ;
- soit s'il est bénéficiaire de la réduction Solidarité, un ticket T+ ou un billet «origine-destination» à tarif réduit (le droit à réduction étant chargé sur sa carte Navigo).

2.2. Le titulaire d'une carte Navigo chargée d'un ou de plusieurs forfaits doit obligatoirement et systématiquement la valider sur les appareils de contrôle des transporteurs rencontrés au cours de son voyage : lors de son entrée sur le réseau (pour le train, le RER, le métro ou le tramway T4) et/ou de sa montée dans le véhicule (pour les bus et les autres tramways), lors des correspondances et en sortie, sous peine de paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

2.3. Lors des contrôles, la carte Navigo doit être présentée chargée d'un forfait en cours de validité et validée, ou chargée d'un droit à réduction accompagnant un ticket ou billet à tarif réduit. A défaut le titulaire est redevable 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 Navigo, il peut être demandé un justificatif d'identité.

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

3 PERTE OU VOL

- 3.1. La carte Navigo est remplacée en cas de perte ou de vol à la demande du titulaire contre le paiement d'une somme forfaitaire de 8 euros TTC. Les forfaits et les éventuels droits à réduction sont rechargés à l'identique sur une nouvelle carte Navigo, à l'exception du forfait Navigo Jour qui ne peut en aucun cas être remplacé. Le forfait Navigo Jour peut faire l'objet d'un remboursement conformément aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Jour en vigueur.
- 3.2. Le remplacement de la carte Navigo est réalisé en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ :
- au titulaire de la carte Navigo sur présentation d'une pièce d'identité ;
 - à un tiers pour le compte du titulaire de la carte Navigo, sur présentation des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Navigo et d'une procuration signée de ce dernier.
- 3.3. Le remplacement d'une carte Navigo perdue ou volée est limité à une par jour. Attention : si la perte ou le vol a lieu le jour même du chargement du forfait, le titulaire ne peut obtenir la reconstitution immédiate du forfait. Celle-ci ne sera possible que le surlendemain. Le titulaire ne pourra prétendre au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la reconstitution du forfait sur la nouvelle carte Navigo.
- 3.4. L'ancienne carte Navigo est mise en opposition. Si elle est retrouvée, elle ne peut plus être utilisée sur les réseaux des transporteurs et doit être remise en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾.

4 CARTES NAVIGO DEFECTUEUSES OU DETERIOREES

- 4.1. En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Navigo, celle-ci est immédiatement remplacée sans frais en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾:
- au titulaire de la carte Navigo sur présentation d'une pièce d'identité,
 - à un tiers pour le compte du titulaire de la carte Navigo, sur présentation des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Navigo et d'une procuration signée de ce dernier. Le remplacement nécessite restitution de la carte Navigo défectueuse ou détériorée.
- 4.2. Attention : si la détérioration/dysfonctionnement a lieu le jour même du chargement du forfait, le titulaire de la carte Navigo ne peut obtenir la reconstitution immédiate du forfait. Celle-ci ne sera possible que le surlendemain.
- 4.3. Le forfait Navigo Jour ne peut en aucun cas être reconstitué. Il peut faire l'objet d'un remboursement conformément aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Jour en vigueur.

- 4.4. En guichet, le titulaire reçoit un coupon de dépannage et une carte provisoire en échange de sa carte Navigo. Pour obtenir une nouvelle carte Navigo, le titulaire doit ensuite se rendre en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾. La carte Navigo lui sera remise en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire précédemment reçus.
- 4.5. L'échange de la carte Navigo est gratuit sauf s'il s'avère que la détérioration est du fait du titulaire. Dans ce cas une somme forfaitaire de 8 euros TTC sera perçue.

5 ECHANGE DE LA CARTE NAVIGO

- 5.1. L'échange d'une carte Navigo est possible en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ pour :
- un changement de nom (sur présentation d'un justificatif d'identité à jour),
 - une modification de la photo (convenance personnelle ou suite à une erreur d'impression).
- 5.2. L'échange de la carte Navigo est gratuit sauf s'il est demandé pour convenance personnelle. Dans ce cas une somme forfaitaire de 8 euros TTC sera perçue.
- 5.3. Les transporteurs se réservent le droit de remplacer la carte Navigo pour des raisons techniques ou commerciales.

6 PARTENARIATS

Les cartes Navigo peuvent être utilisées dans le cadre de certaines prestations fournies par les partenaires de la mobilité durable du Syndicat des Transports d'Île-de-France. Les transporteurs et le Syndicat des Transports d'Île-de-France déclinent toute responsabilité relative à l'utilisation de la carte Navigo dans le cadre d'une application qui n'aurait pas fait l'objet d'une convention de partenariat avec le Syndicat des Transports d'Île-de-France. Le partenaire reste seul responsable des engagements contractuels pris vis-à-vis du titulaire de la carte Navigo.

7 DISPOSITIONS DIVERSES

- 7.1. L'Agence Navigo peut être contactée :
- par e-mail en envoyant un message à l'aide du formulaire de demande d'information depuis votre espace personnel sur le site jegeremacartenavigo.
 - par téléphone (09.69.39.66.66 appel non surtaxé)
 - ou par courrier (Agence Navigo – 95905 Cergy Pontoise Cedex 9).

- 7.2. Informations relatives aux données personnelles :

Les données collectées font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion des forfaits et des cartes Navigo, la prospection commerciale, la prévention et la gestion du vol et de la perte des titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité de la carte Navigo. Elles sont destinées au GIE Comutitres, responsable du traitement, à ses prestataires de services et partenaires contractuels, aux transporteurs, aux financeurs institutionnels ainsi qu'au Syndicat des Transports d'Île-de-France et à ses prestataires de service.

Le titulaire ou son représentant légal reconnaît avoir été informé et accepte que les données le 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 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, exceptés l'e-mail et les numéros de téléphone qui sont recommandés, hormis pour la commande de carte par Internet pour laquelle l'e-mail et le numéro de téléphone portable sont obligatoires. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de carte Navigo ne peut être traitée. A défaut d'e-mail ou de numéros de téléphone, le titulaire ne pourra pas être contacté à des fins de gestion par ces canaux. Les offres commerciales des transporteurs transmises par communication électronique ne sont envoyées qu'aux titulaires ayant donné leur consentement (étant entendu que pour les titulaires mineurs il s'agit du consentement du représentant légal).

Les offres commerciales 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 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 est nécessaire.

L'ensemble de ces droits peut être exercé par courrier auprès de l'Agence Navigo, 95905 Cergy Pontoise Cedex 09 ou à l'adresse électronique contact@comutitres.fr, en indiquant son nom ainsi que ses coordonnées postales et/ou électronique. La demande doit être accompagnée d'une photocopie de la pièce d'identité.

La modification des coordonnées postales et téléphoniques est également possible sur le site jegeremacartenavigo depuis son espace personnel.

Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies par les transporteurs concernés lors des validations de la carte Navigo 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 sont communiquées au Syndicat des Transports d'Île-de-France afin de réaliser des analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport.

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

- 7.3. 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 7.2.

7.4. Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation est soumis au droit français.

7.5. À défaut de résolution amiable, le litige opposant un client aux transporteurs sera porté devant le tribunal compétent du ressort de la Cour d'Appel de Paris.

8 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, 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.

9 PRECAUTIONS D'UTILISATION DE LA CARTE NAVIGO

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

10 APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES 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 clients par voie de publication au recueil des actes administratifs du Syndicat des Transports d'Île-de-France, sur les sites internet www.navigo.fr, www.optile.com, www.ratp.fr, www.transilien.com ainsi que par voie d'affichage dans les bus ou/et les gares ou/et les stations ou/et les tramways.

(1) Liste des agences commerciales et des comptoirs-club RATP et des Guichets Services Navigo SNCF sur www.navigo.fr, www.optile.com, www.ratp.fr, www.transilien.com

Décision n°2017/0932

Du 22 DEC. 2017

**Relative aux conditions générales de Vente et d'Utilisation
de la Carte Navigo Découverte**

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 délibération n° 7719 du 2 avril 2003 relative aux modalités de distribution des passes Navigo Orange
- VU** la délibération n°2006/0426 du 10 mai 2006 relative à la généralisation de la carte Orange sur support Navigo;
- VU** la délibération n°2006/0901 du 11 octobre 2006 relative à la dénomination des supports télébillettiques personnalisés et déclaratifs;
- VU** la délibération n°2007/0702 du 10 octobre 2007 de passage de la carte Solidarité Transport sur Navigo;
- 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 délibération du Syndicat des Transports d'Ile-de-France n°2016/302 du 13 juillet 2016 portant délégation d'attribution du Conseil au directeur général ;
- VU** la décision n°2012/324 du Syndicat des Transports d'Ile-de-France en date du 04 octobre 2012 approuvant les conditions générales de vente et d'utilisation de la carte Navigo Découverte ;
- VU** la décision du directeur général n°2017/938 du 20 décembre 2017 portant délégation de signature à Monsieur Benoît BOUTE, chef de la division Relation client, vente et billettique

DECIDE

Article 1^{er} : Les conditions générales de vente et d'utilisation de la carte Navigo Découverte jointes en annexe sont approuvées et se substituent aux conditions en vigueur, à compter du 1^{er} janvier 2018.

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

Le Chef de la division Relation client, vente et
billettique



Benoit BOUTE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DE LA CARTE NAVIGO DECOUVERTE

L'utilisation de la carte Navigo Découverte est subordonnée à la connaissance et l'acceptation pleine, entière et sans réserve par le titulaire des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ainsi que celles relatives au titre de transport chargé sur la carte Navigo.

La dénomination « titulaire » indique nommément la personne dont la photo et le nom/prénom(s) figurent sur la carte Nominative Transport.

Le titulaire d'une carte Navigo Découverte n'est inscrit dans aucun fichier.

1 PRÉSENTATION ET CONDITIONS D'OBTENTION

1.1 La carte Navigo Découverte, se compose d'une carte à puce, d'une carte Nominative Transport et d'un étui. Un même numéro à 6 chiffres est imprimé sur la carte à puce et sur la Carte Nominative Transport.

Les deux cartes sont rigoureusement personnelles, incessibles et indissociables. Elles doivent toujours être utilisées et présentées conjointement.

L'obtention n'est pas assortie de l'inscription du titulaire dans un fichier.

1.2 La carte Navigo Découverte est la propriété du Syndicat des Transports d'Île-de-France et des transporteurs RATP, SNCF Mobilités et Optile (mandataire des opérateurs privés), ci-après désignés « les transporteurs ».

1.3 Pour être valable, le titulaire doit inscrire ses nom et prénom, coller sa photo (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée, non scannée, non photocopiée) et apposer le rabat autocollant sur la Carte Nominative Transport.

1.4 La carte Navigo Découverte est utilisable dans la région Île-de-France sur les réseaux des transporteurs.

1.5 La carte Navigo Découverte sert de support aux forfaits suivants :

- Forfait Navigo Mois ou Semaine,
- Forfait Navigo Jour

dont les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) en vigueur sont disponibles sur navigo.fr ou sur demande dans les différents point de vente des transporteurs.

1.6 La carte Navigo Découverte est distribuée, au prix TTC fixé par le Syndicat des Transports d'Île-de-France :

- dans les guichets RATP et SNCF et dans tous les comptoirs de la RATP
- chez les commerçants dépositaires de la RATP et des entreprises d'Optile

La remise est immédiate sans contrôle d'identité ni de domiciliation.

1.7 La carte Navigo Découverte est délivrée non chargée d'un titre de transport.

2 CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE NAVIGO DECOUVERTE

2.1 La carte à puce seule sans forfait valide ou la Carte Nominative Transport seule n'est pas un titre de transport.

2.2 Pour voyager, le titulaire doit être muni de la carte Navigo Découverte chargée d'un titre de transport en cours de validité et se déplacer en respectant les conditions propres à ce titre de transport en termes de périmètre d'usage et de période de validité.

2.3 Le titulaire d'une carte Navigo Découverte chargé d'un ou de plusieurs forfait(s) doit obligatoirement et systématiquement la valider sur les appareils de validation des transporteurs rencontrés au cours de son voyage : lors de son entrée sur le réseau (pour le train, le RER, le métro ou le tramway T4) et/ou de sa montée dans le véhicule (pour les bus et les autres tramways), lors des correspondances et en sortie, sous peine de paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

2.4 La carte Navigo Découverte validée et chargée d'un forfait en cours, ainsi que la Carte Nominative Transport (non raturées, non surchargées, photo non décollée, rabat apposé) doivent être présentées ensemble lors du contrôle. Toute utilisation irrégulière de la carte Navigo Découverte constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

2.5 Toute utilisation frauduleuse de la Carte Navigo Découverte (falsification, contrefaçon, utilisation par un tiers), constatée lors d'un contrôle, entraîne le retrait immédiat de la carte à puce et peut donner lieu à des poursuites devant les tribunaux.

3 PERTE OU VOL

3.1 En cas de perte ou de vol de la carte Navigo Découverte ou d'un des deux éléments la composant (carte à puce ou Carte Nominative Transport), aucune carte ne peut être remplacée, ni remboursée. Les forfaits que contient la carte Navigo Découverte ne sont ni remplacés, ni remboursés.

3.2 En cas de perte ou de vol d'un des deux éléments composant la carte Navigo Découverte, celle-ci n'est plus valable et ne permet plus de voyager.

3.3 Dans tous les cas, pour voyager, le titulaire doit acquérir un nouveau titre de transport.

4 CARTES DEFECTUEUSES OU DÉTÉRIORÉES

4.1. En cas de mauvais fonctionnement de la carte à puce, le titulaire doit se présenter dans un guichet d'un transporteur (RATP, SNCF, entreprises d'Optile) ou dans un comptoir RATP pour faire analyser sa carte.

4.1.1 Lorsque la puce de la carte est lisible et qu'elle contient un forfait en cours de validité (ou futur), un coupon de dépannage permettant au titulaire de voyager jusqu'à la fin de validité du ou des forfaits initialement chargés sur sa carte à puce lui est remis, sauf s'il s'agit d'un forfait Navigo Jour qui ne peut en aucun cas être remplacé.

4.1.2 Au-delà, pour continuer à voyager, le titulaire devra racheter une nouvelle carte Navigo Découverte qui pourra lui être remboursée si la détérioration n'est pas de son fait. Les modalités de ce remboursement lui seront indiquées par l'agent commercial du transporteur.

4.1.3 Lorsque la puce de la carte est illisible, il n'est pas possible de remettre au titulaire un titre de dépannage lui permettant de voyager, il doit acheter un nouveau titre de transport.

Le nouveau titre de transport acheté pourra lui être remboursé si la détérioration de la carte Navigo Découverte remplacée n'est pas de son fait. Les modalités de ce remboursement lui seront indiquées par l'agent commercial du transporteur.

4.2 La demande de remboursement fournie et tamponnée par le transporteur doit être accompagnée de la carte à puce détériorée, de la Carte Nominative Transport et des justificatifs d'achat.

Elle doit être envoyée au transporteur qui a réalisé le remplacement :- soit à RATP – Service clientèle – TSA 81250 - 75564 Paris Cedex 12
- soit à SNCF – Service relation clientèle – SNCF-Transilien TSA 21262 – 75564 Paris Cedex 12

4.3 Attention : si la carte Navigo Découverte contient un forfait Navigo Jour, il ne peut en aucun cas être reconstitué. Il peut faire l'objet d'un remboursement conformément aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Jour en vigueur.

5 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 puce 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 à puce. Il est vivement recommandé de laisser la Carte Navigo Découverte dans son étui protecteur.

6 RENOUVELLEMENT DE LA CARTE

Les transporteurs se réservent le droit de renouveler la Carte Navigo Découverte pour des raisons techniques ou commerciales.

7 PARTENARIATS

Les cartes Navigo Découverte peuvent être utilisées dans le cadre de certaines prestations fournies par les partenaires de la mobilité durable du Syndicat des Transports d'Ile-de-France. Les transporteurs et le Syndicat des Transports d'Ile-de-France déclinent toute responsabilité relative à l'utilisation de la Carte Navigo Découverte dans le cadre d'une application qui n'aurait pas fait l'objet d'une convention de partenariat avec le Syndicat des Transports d'Ile-de-France. Le partenaire reste seul responsable des engagements contractuels pris vis-à-vis du titulaire de la carte Navigo Découverte.

8 APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Le Syndicat des Transports d'Ile-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 clients par voie de publication au recueil des actes administratifs du Syndicat des Transports d'Ile-de-France ainsi que sur les sites internet www.navigo.fr, www.optile.com, www.ratp.fr, www.transilien.com ou/et par voie d'affichage dans les bus ou/et les gares ou/et les stations ou/et les tramways.

Décision n° 2017/0933

Du 22 DEC. 2017

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION
DES FORFAITS NAVIGO JOUR**

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 délibération n° 7719 du 2 avril 2003 relative aux modalités de distribution des passes Navigo Orange ;
- VU** la délibération n°2006/0901 du 11 octobre 2006 relative à la dénomination des supports télébillettiques personnalisés et déclaratifs ;
- 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 délibération du Syndicat des Transports d'Ile-de-France n°2016/302 du 13 juillet 2016 portant délégation d'attribution du Conseil au directeur général ;
- VU** la délibération n°2017/415 du 28 juin 2017 relative à la création du forfait Navigo Jour ;
- VU** la décision du directeur général n°2017/938 du 20 décembre 2017 portant délégation de signature à Monsieur Benoît BOUTE, chef de la division Relation client, vente et billettique

DECIDE

Article 1^{er} : Les conditions générales d'utilisation des forfaits Navigo Jour jointes en annexe sont approuvées et entrent en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2018.

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.

Le Chef de la division Relation client, vente
et billettique



Benoît BOUTE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU FORFAIT NAVIGO JOUR

L'utilisation du forfait Navigo Jour est subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par le titulaire, des présentes conditions générales de vente et d'utilisation ainsi que celles relatives à la carte Navigo sur laquelle le forfait est chargé.

Le forfait Navigo Jour, créé par le Syndicat des Transports d'Île-de-France est géré par les transporteurs RATP, SNCF Mobilités et Optile mandataire des opérateurs privés ci-après désignés « les transporteurs ».

Les forfaits Navigo Jour sont chargés sur une carte Navigo, Navigo Découverte, Navigo imagine R ou Navigo Annuel, nominative, rigoureusement personnelle et non cessible, propriété du Syndicat des Transports d'Île de France (Autorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs, ci-dessous désignée « la carte ».

La dénomination « titulaire » indique nommément la personne dont la photo et les nom/prénom figurent sur la carte Navigo, Navigo Découverte, Navigo imagine R ou Navigo Annuel.

1 PRESENTATION ET UTILISATION

1.1 Utilisable dans le cadre de la tarification zonale de la région Île-de-France, les forfaits Navigo Jour permettent 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 sur 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 d'acheter un forfait « Navigo Jour » valable sur les couples de zones : 1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 2-3, 2-4, 2-5, 3-4, 3-5, 4-5.

1.3 Les forfaits Navigo Jour ne bénéficient pas du « dézoning » week-end, jours fériés et vacances.

1.4 Validité temporelle : un forfait Navigo Jour est valable pour un jour, déterminé à l'achat, de 00h00 à 23h59. Pour Noctilien, un forfait Navigo Jour est valable jusqu'au lendemain de son jour de validité à 6h00. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

1.5 Les forfaits sont en vente six jours avant et jusqu'à 23h59 le jour de leur validité.

2 PAIEMENT ET CHARGEMENT DES FORFAITS

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

2.2 Chargement

2.2.1 Les forfaits Navigo Jour peuvent être chargés, à l'exclusion de tout autre support, sur la carte Navigo, la carte Navigo Découverte, la carte Navigo Annuel ou la carte Navigo imagine R. Un forfait ne peut être utilisé que par le titulaire de la carte sur laquelle il est chargé.

2.2.2 Les forfaits Navigo Jour peuvent être chargés :

- dans les guichets et sur les appareils automatiques de vente des transporteurs,
- chez les commerçants agréés des transporteurs (RATP et entreprises d'Optile),

3 CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE, CARTE DETERIOREE

3.1 En fonction du support sur lequel le forfait est chargé, se reporter soit :

- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte Navigo,
- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte Navigo Découverte,
- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo imagine R,
- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Annuel.

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

3.3 En cas de détérioration du support, si la carte est illisible, le remboursement du titre ne sera possible que sur présentation du justificatif d'achat portant le numéro du support distribué lors de la vente du forfait. Si la lecture de la carte est possible, ce justificatif ne sera pas nécessaire.

4 MODIFICATIONS DE ZONES DU FORFAIT ET AJOUTS DE FORFAITS

4.1 Modification de zones du forfait :

4.1.1 La modification d'un forfait Jour en un autre est possible entre les forfaits existants, dès l'achat et jusqu'à la fin de la validité du forfait, sur demande, à condition que le forfait après substitution comprenne l'ensemble des zones achetées dans le forfait original. Le client paye la différence de prix entre les deux forfaits.

La modification de forfait pour un forfait Navigo ne comprenant pas toutes les zones de celui chargé sur la carte n'est pas autorisée et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement (cf art. 5).

4.1.2 La modification d'un forfait, dans les conditions prévues au premier alinéa du 4.1.1, est réalisable en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou guichets SNCF et sur leurs appareils automatiques de vente.

4.2 Ajout de forfait

4.2.1 Il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Annuel, Mois ou Semaine 2-3, 3-4 et 4-5, Améthyste 1-2, 2-5, 3-5 ou 4-5 ou Solidarité Mois ou Semaine 2-3, 3-4 et 4-5 déjà chargé sur une carte Navigo, un forfait Navigo Jour valable sur des zones complémentaires.

Il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Mois ou Semaine, Améthyste ou Solidarité Mois ou Semaine chargé sur une carte Navigo, un forfait Navigo Jour valable sur une période complémentaire.

Les tarifs et conditions d'achat sont les mêmes pour un forfait Navigo Jour s'il est acheté en ajout d'un forfait déjà présent sur la carte ou s'il est acheté isolément.

5 REMBOURSEMENT DES FORFAITS NON UTILISES

5.1 Un forfait Navigo Jour peut être complètement remboursé uniquement si l'annulation est effectuée avant le début de validité du forfait.

5.2 L'annulation des forfaits est réalisable dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP et aux guichets SNCF. Un justificatif d'annulation est remis au titulaire.

5.3 La demande de remboursement accompagnée du justificatif d'annulation remis en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP et Guichets Services Navigo SNCF doit être envoyée par le titulaire du forfait au transporteur qui a réalisé l'annulation :

- soit à RATP – Service clientèle – TSA 81250 - 75564 Paris Cedex 12
- soit à SNCF – Relations clientèle SNCF Transilien – TSA 21262 – 75564 Paris Cedex 12

Le remboursement est réalisé par lettre chèque ou en Bons Voyages Transilien sous 18 jours ouvrés.

6 INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNEES PERSONNELLES

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des forfaits, et des cartes Navigo. Elles dépendent de la carte sur laquelle le forfait est chargé. Se reporter soit :

- aux Conditions Générales de vente et d'Utilisation de la carte Navigo
- aux Conditions Générales de vente et d'Utilisation de la carte Navigo Découverte
- aux Conditions Générales de vente et d'Utilisation de la carte Navigo imagine R
- aux Conditions Générales de vente et d'Utilisation de la carte Navigo Annuel.

7 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 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.

8 APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Le Syndicat des Transports d'Ile 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 clients par voie de publication au recueil des actes administratifs du Syndicat des Transports d'Ile de France, ainsi que par voie d'affichage sur les sites internet navigo.fr, optile.com, ratp.fr, transilien.com ou/et dans les bus ou/et les gares ou/et les stations et/ou les tramways.

Dès lors que la carte ne contient plus de forfait Navigo Jour mais un autre forfait, les conditions générales d'utilisation du forfait concerné s'appliquent et les dispositions du présent document ne s'appliquent plus.

Décision n° 2017/0934

Du 22 DEC. 2017

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION
DES FORFAITS NAVIGO MOIS ET NAVIGO SEMAINE**

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 délibération n° 7719 du 2 avril 2003 relative aux modalités de distribution des passes Navigo Orange ;
- VU** la délibération n°2006/0426 du 10 mai 2006 relative à la généralisation de la carte Orange sur support Navigo ;
- VU** la délibération n°2006/0901 du 11 octobre 2006 relative à la dénomination des supports télébillettiques personnalisés et déclaratifs ;
- VU** la délibération n°2015/010 du 11 février 2015 relative à la création du forfait Navigo toutes zones ;
- 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 délibération du Syndicat des Transports d'Ile-de-France n°2016/302 du 13 juillet 2016 portant délégation d'attribution du Conseil au directeur général ;
- VU** la décision n°2016/329 du Syndicat des Transports d'Ile-de-France en date du 06 juillet 2016 approuvant les conditions générales de vente et d'utilisation des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine ;
- VU** la décision du directeur général n°2017/938 du 20 décembre 2017 portant délégation de signature à Monsieur Benoît BOUTE, chef de la division Relation client, vente et billettique

DECIDE

Article 1^{er} : Les conditions générales d'utilisation des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine jointes en annexe sont approuvées et se substituent aux conditions précédemment en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2018.

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.

Le Chef de la division Relation client, vente
et billettique


Benoit BOUTE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DES FORFAITS NAVIGO MOIS ET NAVIGO SEMAINE

L'utilisation des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine est subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par le titulaire, des présentes conditions de vente et d'utilisation et à celles de la carte Navigo sur laquelle le forfait est chargé.

Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine, créés par le Syndicat des Transports d'Ile-de-France, sont gérés par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence Navigo Mois et Semaine », en son nom et pour le compte des transporteurs RATP, SNCF Mobilités et Optile mandataire des opérateurs privés ci-après désignés « les transporteurs ».

Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine sont chargés sur une carte Navigo, Navigo Découverte, Navigo imagine R ou Navigo Annuel, nominative, rigoureusement personnelle et non cessible, propriété du Syndicat des Transports d'Ile-de-France (Autorité Organisatrice des Transports d'Ile-de-France) et des transporteurs, ci-dessous désignée « la carte ».

La dénomination « titulaire » indique nommément la personne dont la photo et les nom/prénom figurent sur la carte Navigo, Navigo Découverte, Navigo imagine R ou Navigo Annuel.

1 PRESENTATION ET UTILISATION

1.1 Utilisable dans le cadre de la tarification zonale de la région Île-de-France, les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine permettent 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 à un forfait « Navigo Mois toutes zones » ou « Navigo Semaine toutes zones » valable sur les zones 1 à 5, ou un forfait Navigo Mois deux zones ou Navigo Semaine deux zones valable sur les zones souscrites, parmi les couples de zones 2-3, 3-4 et 4-5.

1.3 Les forfaits Navigo Mois 2-3, 3-4 et 4-5 bénéficient du « dézouage », 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 00h00 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.

1.4 Les forfaits Navigo Semaine 2-3, 3-4 et 4-5 ne bénéficient pas du « dézouage ».

1.5 Validité temporelle :

1.5.1 Le forfait Navigo Mois est valable du 1^{er} jour du mois 00h00, au dernier jour du mois 23h59. Pour Noctilien, le forfait Navigo Mois est valable du premier jour du mois à 0h00, au lendemain du dernier jour du mois 6h00. Il est en vente à partir du 20 du mois précédent le mois de validité et jusqu'au 19 du mois de validité. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

1.5.2 Le forfait Navigo Semaine est valable du lundi 00h00, au dimanche suivant 23h59. Pour Noctilien le forfait Navigo Semaine est valable du lundi à 00h00, au lundi suivant à 6h00. Il est en vente à partir du vendredi précédent la semaine de validité et jusqu'au jeudi inclus de la semaine de validité. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

2 PAIEMENT ET CHARGEMENT DES FORFAITS

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

2.2 Chargement

2.2.1 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être chargés, à l'exclusion de tout autre support, sur la carte Navigo, la carte Navigo Découverte, la carte Navigo Annuel ou la carte Navigo imagine R. Les forfaits ne peuvent être utilisés que par le titulaire de la carte sur laquelle ils sont chargés.

2.2.2 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être chargés :

- dans les guichets et sur les appareils automatiques de vente des transporteurs,
- sur Internet sur le site rechargercommandernavigo.fr géré par Comutitres, accessible via le site www.navigo.fr, à l'aide d'un lecteur de carte. Le lecteur de carte peut être acheté dans les stations RATP et gares SNCF,
- chez les commerçants agréés des transporteurs (RATP et entreprises d'Optile),
- sur certains distributeurs automatiques bancaires.

2.3 Attestation de contrat

2.3.1 Une attestation de contrat permettant le remboursement par l'employeur peut-être obtenue :

- sur Internet sur le site www.jegeremacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.navigo.fr (rubrique « Je gère ma carte »). Si le forfait est acheté aux automates ou guichets des transporteurs, l'attestation est disponible via internet dans un délai de 48h après le chargement du forfait,
- en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF.

Cette attestation ne constitue pas un titre de transport et ne permet pas de voyager.

3 CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE, PERTE, VOL, CARTE DETERIOREE

3.1 En fonction du support sur lequel le forfait est chargé, se reporter soit :

- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte Navigo,
- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte Navigo Découverte,
- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo imagine R,
- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Annuel.

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

4 MODIFICATIONS DE ZONES DU FORFAIT, AJOUTS DE FORFAITS

4.1 Modification de zones du forfait :

4.1.1 La modification d'un forfait Navigo Mois ou Semaine 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, à condition que le tarif du forfait après substitution soit supérieur ou égal au tarif du forfait initial. Si le tarif du forfait après substitution est strictement supérieur, le client paye la différence.

La modification de forfait pour un forfait Navigo dont le prix est inférieur à celui chargé sur la carte n'est pas autorisée et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement (cf art. 5).

4.1.2 La modification du forfait est réalisable :

- en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF et sur leurs appareils automatiques de vente,
- sur Internet sur le site rechargercommandernavigo.fr, géré par Comutitres accessible via le site www.navigo.fr, uniquement lorsque la modification du forfait englobe les zones du forfait initial, dans les conditions d'accès Internet indiquées à l'article 2.2.2,
- sur certains distributeurs automatiques bancaires (uniquement lorsque le changement de zones englobe les zones du forfait initial).

4.1.3 La modification du forfait est réalisable dès l'achat du forfait et :

- pour le forfait Navigo Mois, jusqu'au 19 inclus du mois de validité
- pour le forfait Navigo Semaine, jusqu'au jeudi de la semaine de validité

4.2 Ajout de forfait

4.2.1 Il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Mois ou Semaine 2-3, 3-4 et 4-5, Navigo Jour, Améthyste 1-2, 2-5, 3-5 ou 4-5 ou Solidarité Mois ou Semaine 2-3, 3-4 et 4-5 déjà chargé sur une carte Navigo, un autre forfait Navigo Mois ou Semaine 2-3, 3-4 et 4-5 valable sur des zones complémentaires.

Il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Mois, Semaine ou Jour, Améthyste ou Solidarité Mois ou Semaine chargé sur une carte Navigo, un forfait Navigo Mois ou Semaine valable sur une période complémentaire.

4.2.2 Les tarifs et conditions d'achat sont les mêmes pour un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine s'il est acheté en ajout d'un forfait déjà présent sur la carte ou s'il est acheté isolément. En particulier, un Navigo Mois en ajout d'un autre forfait peut être acheté jusqu'au 19 du mois de validité et un Navigo Semaine en ajout d'un autre forfait peut être acheté jusqu'au jeudi de la semaine de validité.

4.3 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être utilisés 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. Ils peuvent également être utilisés conjointement à un abonnement « Forfait » pour les parcours entre une gare située hors Île-de-France et une gare en Île-de-France.

5 REMBOURSEMENT DES FORFAITS NON UTILISES

5.1 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine non utilisés peuvent être complètement ou partiellement remboursés dans les conditions suivantes :

- le remboursement est complet si le forfait est annulé avant le début de validité du forfait.
- le remboursement est partiel (50%) si le forfait est annulé dans les 10 premiers jours du mois de validité (forfait Navigo Mois) ou dans les 2 premiers jours de la semaine de validité (forfait Navigo Semaine), pour raison de maladie, de licenciement, ou de changement imposé de lieu de travail.

5.2 L'annulation des forfaits est réalisable dans les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et Guichets Services Navigo SNCF. Un justificatif d'annulation est remis au titulaire.

5.3 La demande de remboursement accompagnée du justificatif d'annulation remis en guichets des transporteurs, comptoirs RATP et Guichets Services Navigo SNCF et, selon le motif invoqué par le titulaire, de la pièce justificative (arrêt de maladie, certificat patronal de licenciement ou de changement imposé de lieu de travail) doit être envoyée par le titulaire du forfait au transporteur qui a réalisé l'annulation :

- soit à RATP – Service clientèle – TSA 81250 - 75564 Paris Cedex 12
- soit à SNCF – Relations clientèle SNCF Transilien – TSA 21262 – 75564 Paris Cedex 12

Le remboursement est réalisé par lettre chèque ou en Bons Voyages Transilien sous 18 jours ouvrés.

6 INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNEES PERSONNELLES

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des forfaits, et des cartes Navigo. Elles dépendent de la carte sur laquelle le forfait est chargé. Se reporter aux conditions en vigueur soit :

- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte Navigo
- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte Navigo Découverte
- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte Navigo imagine R
- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte Navigo Annuel.

7 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 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.

8 APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Le Syndicat Des Transports d'Ile-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 clients par voie de publication au recueil des actes administratifs du Syndicat Des Transports d'Ile-de-France, sur les sites internet navigo.fr, optile.com, ratp.fr, transilien.com ainsi que par voie d'affichage dans les bus ou/et les gares ou/et les stations ou/et les tramways.

Décision n° 2017/0935

du 22 DEC. 2017

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL**

Le Directeur général,

- 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 du Syndicat des Transports d'Ile-de-France n°2006/0901 du 11 octobre 2006 relative à la dénomination des supports télébillettiques personnalisés et déclaratifs ;
- VU** la délibération du Syndicat des Transports d'Ile-de-France 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 délibération du Syndicat des Transports d'Ile-de-France n°2016/302 du 13 juillet 2016 portant délégation d'attribution du Conseil au directeur général ;
- VU** la décision n°2017/924 du Syndicat des Transports d'Ile-de-France en date du 18 décembre 2017 approuvant les conditions générales de vente et d'utilisation de la carte Navigo ;
- VU** la décision du directeur général n°2017/938 du 20 décembre 2017 portant délégation de signature à Monsieur Benoît BOUTE, chef de la division Relation client, vente et billettique

DECIDE

ARTICLE 1 : Les conditions générales de vente et d'utilisation du forfait Navigo Annuel jointes en annexe sont approuvées et se substituent aux conditions en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2018.

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

Le Chef de la division Relation client, vente
et billettique



Benoit BOUTE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL

La conclusion d'une souscription et l'utilisation d'un forfait Navigo Annuel 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'engage à communiquer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation au Titulaire, s'il est différent du Payeur, et à l'informer de ses obligations.

Le forfait Navigo Annuel, créé par le 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 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 les nom/prénom figurent sur la carte Navigo Annuel. La dénomination « payeur » indique nommément la personne physique qui paye le forfait.

« Le site jegremacartenavigo » désigne le site internet www.jegeremacartenavigo.fr, géré par le GIE Comutitres et qui est accessible via le site www.navigo.fr, rubrique « je gère ma carte ».

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 :

- par Internet depuis le site jegeremacartenavigo (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Après avoir renseigné le formulaire en ligne, enregistré une photo récente (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée) et renseigné son mode de paiement, le payeur (et le titulaire s'il est différent du payeur) doit signer électroniquement les documents relatifs à la souscription constituant le contrat. La souscription entraîne la création d'un espace personnel. 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, paiement accepté et contrat signé électroniquement), la carte Navigo Annuel est, selon le choix du payeur, réceptionnée à son domicile sous un délai maximum de 10 jours (hors week-end et jours fériés) ou mise à disposition dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾ 3 jours ouvrés après la commande.
- dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP⁽¹⁾ (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 par le payeur (et le titulaire s'il est différent du payeur) et la fabrication 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 (cf. art. 3.5).

Aucun titre de transport acheté durant le délai maximum de 10 jours (hors week-end et jours fériés) prévu entre la date de réception de la demande de souscription effectuée par internet 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).

Après le délai des 10 jours, la non réception peut être déclarée dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP, en guichets Services Navigo SNCF (1) (la carte est délivrée immédiatement), sur le site jegemacartenavigo en se connectant à son espace personnel, ou par courrier, e-mail ou téléphone à l'Agence Navigo Annuel (un nouveau délai de 10 jours, hors week-end et jours fériés est à prévoir pour l'acheminement postal).

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 Navigo.

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^{ème} d'1/11^{ème} du prix annuel du forfait.

3.6 Le changement de mode de paiement n'est possible que dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾ ou par courrier.

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 dans le respect de l'article 3.9.6. 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 sera résilié par l'Agence Navigo Annuel et le titulaire ne pourra définitivement plus circuler avec ce forfait (Cf. art 8.2).

3.8 Forfait payé au comptant :

3.8.1 Le prix du forfait payé au comptant est fixé pour 12 mois consécutifs 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 :

- par Internet depuis l'espace personnel du payeur sur le site jegeremacartenavigo (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant).
- ou dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾, jusqu'à la veille de la fin du forfait,
- ou par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 11.1) :
 - par courrier, le chèque ou mandat cash 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^{ème} 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^{ème} mois n'est pas prélevé. Lorsque le forfait a commencé le 1^{er} d'un mois M, ou en cours du mois M pour 20 jours ou plus, et qu'aucune suspension n'est intervenue, c'est le mois M+11 qui ne sera pas prélevé.

Lorsque le forfait a commencé en cours du mois M pour 19 jours ou moins, et qu'aucune suspension n'est intervenue, c'est le mois M+12 qui ne sera pas prélevé (cf.§3.5).

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^{er} règlement.

Il est également possible de télécharger une attestation sur le site jegeremacartenavigo, en se connectant à son espace personnel.

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 Syndicat des Transports d'Île-de-France 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 lors de la 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⁽¹⁾,

3.9.8 Le payeur désirant changer d'établissement bancaire ou de compte à prélever doit effectuer la modification :

- soit par Internet en se connectant à son espace personnel sur le site jegeremacartenavigo,
- soit dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾,
- soit en en faisant la demande par courrier auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf art. 11.1).

Le payeur fournit un RIB papier en agence ou par courrier, ou saisit directement ses nouvelles coordonnées bancaires sur son espace personnel par 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⁽¹⁾,
- soit par courrier auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf art. 11.1).

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. 11.1). Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre mode 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. 8.2).

3.9.11 Le forfait Navigo annuel n'a pas de date de fin de validité : 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 appliqués par l'Agence Navigo Annuel (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⁽¹⁾, 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⁽¹⁾ 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

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 financé par un Tiers Payant, le titulaire doit présenter un justificatif de l'accord du Tiers Payant..

5.1.2 La modification du forfait peut être réalisée uniquement par le payeur :

- par Internet depuis son espace personnel sur le site jegeremacartenavigo, par courrier, e-mail ou téléphone (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Elle ne prendra effet que lorsque le titulaire aura mis à jour sa carte Navigo annuel dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF et ce, au plus tôt 48h après la demande.
- dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾.

5.1.3 La modification du forfait peut être immédiate ou différée (1^{er} jour d'un des deux mois suivant la modification) et prend effet après la mise à jour de la carte Navigo Annuel par le titulaire dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF. Le titulaire peut vérifier la prise en compte de cette modification en consultant le contenu de sa carte sur un automate ou en se connectant à son espace personnel sur le site jegeremacartenavigo.

5.1.4 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^{er} 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.

5.1.5 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^{er} 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 Semainevalable sur des zones complémentaires parmi les forfaits « toutes zones » ou deux zones 2-3, 3-4 ou 4-5.

Il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Annuel 2-3, 3-4 ou 4-5 un autre forfait Navigo Jour valable sur des zones complémentaires parmi les forfaits Navigo Jour 1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 2-3, 2-4, 2-5, 3-4, 3-5, 4-5.

5.3 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 par Internet en se connectant à son espace personnel sur le site jegeremacartenavigo. La nouvelle carte est alors envoyée par courrier sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) à compter de la demande,
- soit immédiatement dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾ sur présentation d'une pièce d'identité,
- soit, si la carte ne contient pas d'autre forfait qu'un forfait Navigo Annuel, par courrier sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) à compter de la demande, auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 9.1) sous réserve que l'Agence Navigo Annuel dispose de la photo du titulaire.

Attention : Si la carte Navigo Annuel contient un forfait Navigo Jour, celui-ci ne peut en aucun cas être reconstitué. Le forfait Navigo Jour peut faire l'objet d'un remboursement conformément aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Jour en vigueur.

6.3 L'ancienne carte Navigo Annuel est mise en opposition. Si elle est retrouvée, elle ne doit plus être utilisée sur les réseaux des transporteurs doit être remise dans une agence commerciale des transporteurs, un comptoir RATP ou un Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾.

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 peuvent être réalisées :

- par Internet depuis l'espace personnel du payeur sur le site jegeremacartenavigo, par courrier, e-mail ou téléphone (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Elles ne prendront effet qu'après la mise à jour de la carte Navigo annuel dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF par le titulaire et ce, au plus tôt 48h après la demande effectuée sur internet, par téléphone, ou après réception du courrier.
- dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾ afin que le forfait chargé dans la carte Navigo Annuel soit modifié immédiatement.

7.2.1 Le titulaire peut vérifier la prise en compte de cette suspension en se connectant à son espace personnel sur le site jegeremacartenavigo.

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. 8.2).

- 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 payeur est remboursé des mois non utilisés en appliquant à la période consommée la méthode de calcul applicable au paiement par prélèvements (cf.3.9).
- 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).
 - Paiement comptant : le payeur renouvelle son paiement pour 12 mois consécutifs de circulations au tarif en vigueur à la date du paiement.

8 RESILIATION DU CONTRAT

8.1 A l'initiative du payeur

8.1.1 Le payeur a la possibilité, à tout moment, de résilier son contrat : par Internet depuis son espace personnel sur le site jegeremacartenavigo, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Agence Navigo Annuel (cf art. 10.1), ou sur présentation de la carte Navigo Annuel dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF⁽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^{er} 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. 221-2 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.

9.2 Un exemplaire des Conditions Générales de Vente et 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. Elles sont également mises à disposition lors de la souscription par Internet. Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont accessibles à tout moment sur www.navigo.fr, rubrique « Je choisis mon forfait ».

10 PARTENARIATS

La carte Navigo Annuel peut être utilisée dans le cadre de certaines prestations fournies par les partenaires de la mobilité durable du Syndicat des Transports d'Île-de-France. Les transporteurs et le Syndicat des Transports d'Île-de-France déclinent toute responsabilité relative à l'utilisation de la carte Navigo Annuel dans le cadre d'une application qui n'aurait pas fait l'objet d'une convention de partenariat avec le Syndicat des Transports d'Île-de-France. Le partenaire reste seul responsable des engagements contractuels pris vis-à-vis du titulaire de la carte Navigo Annuel.

11 DISPOSITIONS DIVERSES

11.1 L'Agence Navigo Annuel peut être contactée par e-mail (gestion@agencenavigoannuel.fr), par téléphone (09.69.39.22.22 appel non surtaxé) et par courrier (Agence Navigo Annuel – 95905 Cergy Pontoise Cedex 9).

11.2 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 Navigo Annuel. 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 Syndicat des Transports d'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 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).

Toutes les données collectées sont obligatoires, exceptés, 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.

Les offres commerciales 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 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 par courrier auprès de l'Agence Navigo Annuel - 95905 CERGY PONTOISE – Cedex 09 ou à l'adresse électronique suivante gestion@agencenavigoannuel.fr, en indiquant son nom ainsi que ses coordonnées postales et/ou électronique. La demande doit être accompagnée d'une photocopie de la pièce d'identité.

La modification des coordonnées postales et téléphoniques est également possible sur le site jegeremacartenavigo depuis son espace personnel.

En cas d'impayés, perte, vol ou fraude, le payeur 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 Syndicat des Transports d'Île-de-France 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 Syndicat des Transports d'Île-de-France.

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

11.3 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 10.2.

12 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 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.

13 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.

14 APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES 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 clients par voie de publication au recueil des actes administratifs du Syndicat des Transports d'Île-de-France, 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, www.optile.com, www.ratp.fr et 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.navigo.fr, www.optile.com, www.ratp.fr, www.transilien.com