

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

Préambule :

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

Il est la propriété d'Île-de-France Mobilités jusqu'à sa remise au Titulaire. Il est distribué et géré par la S.A.S Comutitres, ci-dessous dénommée « Comutitres S.A.S » ou « Agence Navigo » au nom d'Île-de-France Mobilités (Autorité Organisatrice des transports d'Île-de-France) et pour son compte.

1 DEFINITIONS

La dénomination « Titulaire » indique nommément la personne dont la photo et le nom/prénom(s) figurent sur le passe Navigo. La dénomination « Payeur » indique la personne physique qui paye le forfait.

L'« Espace Personnel » désigne le compte personnel du Titulaire ou celui du Payeur créé sur le site iledefrance-mobilites.fr (géré par Île-de-France Mobilités), rubrique « je gère ma carte » (rubrique gérée par Comutitres S.A.S). Se reporter aux Conditions Générales d'Utilisation du site.

La dénomination « Transporteurs » désigne les sociétés ayant conclu un contrat ou une délégation de service public avec Île-de-France Mobilités pour l'exploitation des lignes de transport voyageurs.

2 PRESENTATION ET CONDITIONS D'OBTENTION

2.1 Le passe Navigo est une carte à puce personnalisée aux nom, prénom et photo du Titulaire, rigoureusement personnelle et non cessible. Le passe Navigo sert de support aux forfaits ou contrat de transport suivants, dont les Règles de Cohabitation des Titres et Contrat et les CGVU sont disponibles sur le site iledefrance-mobilites.fr rubrique « Tarifs » :

- Forfait Navigo Jour
- Forfaits Navigo Mois et Semaine
- Forfaits Navigo Solidarité Mois et Semaine
- Forfaits Navigo Gratuité
- Forfait Améthyste
- Contrat Navigo Liberté +
- Forfait Navigo Jeunes Week-end
- et autres droits éventuels du Titulaire à bénéficier de la Solidarité Transport .

2.2 Le passe Navigo est utilisable dans la région Île-de-France sur les réseaux des Transporteurs.

2.3 Le passe Navigo est réservé aux personnes résidant ou travaillant en Île-de-France et leur est délivré gratuitement la première fois. Il ne peut être délivré qu'un passe Navigo par personne.

2.4 Pour les personnes résidant en Île-de-France, le passe Navigo est obtenu :

- par Internet depuis son Espace Personnel, rubrique « Commande de passe », 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 le passe 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, le passe Navigo est, selon le choix du Titulaire, réceptionné à son domicile, sous un délai maximal de 21 jours, ou mis 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 permettant son suivi.

- immédiatement dans une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ⁽¹⁾, ou certains Guichets Services Navigo SNCF avec un justificatif de domicile. En cas de besoin, une photo (de face, tête nue), destinée à être imprimée sur le passe, 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 passe 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 le passe Navigo ne sera pas restituée. Le passe Navigo est reçu au domicile du Titulaire, sous un délai maximal de 21 jours à réception du dossier complet par l'Agence Navigo.

2.5 Pour les personnes ne résidant pas en Île-de-France mais y travaillant, le passe Navigo peut uniquement être commandé par correspondance auprès de l'Agence Navigo en envoyant un formulaire de demande de passe 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 le passe Navigo ne sera pas restituée.

Le passe Navigo est reçu au domicile du Titulaire, sous un délai maximal de 21 jours à réception du dossier complet par l'Agence.

2.6 Les bénéficiaires de la Tarification Solidarité Transport peuvent également demander un passe Navigo auprès de l'Agence Solidarité Transport (Voir les Conditions Générales d'Utilisation des forfaits Solidarité Transport disponibles sur iledefrance-mobilites.fr).

3 CONDITIONS D'UTILISATION DU PASSE NAVIGO

3.1 Le passe Navigo non chargé d'un forfait ou contrat n'est pas un titre de transport. Pour voyager, le Titulaire du passe Navigo doit être muni d'un titre de transport et se déplacer en respectant les conditions propres à ce titre de transport en termes de périmètre d'usage et de période de validité.

3.2 Pour voyager, le Titulaire d'un passe Navigo doit l'avoir préalablement chargé d'un titre de transport et avoir validé celui-ci sur les appareils de validation des Transporteurs avant chaque trajet lors de son entrée sur le réseau et/ou de sa montée dans le véhicule, mais aussi, le cas échéant, lors des correspondances et en sortie, sous peine de se trouver en infraction

3.3 Lors des contrôles, le passe Navigo doit être présenté chargé d'un forfait ou contrat en cours de validité et validé, ou chargé 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

règlementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. En cas de doute sur l'identité du Titulaire du passe Navigo, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3.4 Toute utilisation frauduleuse du passe Navigo (falsification, contrefaçon, utilisation du passe Navigo par un tiers), constatée lors d'un contrôle, entraîne le retrait immédiat du passe 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.

4 PERTE OU VOL

En cas de perte ou de vol, le passe Navigo sera remplacé (sur présentation d'un justificatif d'identité) avec application de frais de remplacement non remboursables (ce montant est disponible sur le site iledefrance-mobilites.fr rubrique « Tarifs »), sauf lorsqu'il s'agit d'un racket ou d'un vol aggravé. Dans ce dernier cas, la refabrication du passe est gratuite, sur présentation de la copie du récépissé du dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie.

Dans le cas d'une déclaration de perte ou vol du passe en agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾, la somme est à régler directement auprès du transporteur.

4.1 La déclaration de perte ou vol et le remplacement du passe Navigo sont réalisés en agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ :

- par le Titulaire du passe Navigo sur présentation d'un justificatif d'identité ;
- par un tiers pour le compte du Titulaire du passe Navigo, sur présentation des justificatifs d'identité du tiers et du Titulaire du passe Navigo et d'une procuration signée de ce dernier.

Dans le cas de l'existence de plusieurs contrats ou forfaits sur le passe Navigo, la déclaration de perte ou vol et le remplacement du passe avec chargement des contrats ou forfaits doivent obligatoirement être réalisés en agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾.

4.2 Le remplacement d'un passe Navigo perdu ou volé est limité à un 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 le nouveau passe Navigo.

4.3 L'ancien passe Navigo est mis en opposition. S'il est retrouvé, il ne peut plus être utilisé sur les réseaux des Transporteurs et doit être remis en agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾.

4.4 Les règles relatives aux titres et éventuels droits à réduction chargés sur un passe Navigo perdu ou volé sont définies dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de chaque titre. Elles sont disponibles sur iledefrance-mobilites.fr

5 PASSE NAVIGO DEFECTUEUX OU DETERIORE

5.1 En cas de mauvais fonctionnement avéré du passe Navigo, celui-ci est immédiatement remplacé sans frais en agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾:

- au Titulaire du passe Navigo sur présentation d'une pièce d'identité,
- à un tiers pour le compte du Titulaire du passe Navigo, sur présentation des justificatifs d'identité du tiers et du Titulaire du passe Navigo et d'une procuration signée de ce

dernier. Le remplacement nécessite la restitution du passe Navigo défectueux ou détérioré.

5.2 Attention : si la détérioration/dysfonctionnement a lieu le jour même du chargement du forfait, le Titulaire du passe Navigo ne peut obtenir la reconstitution immédiate du forfait. Celle-ci ne sera possible que le surlendemain.

5.3 L'échange du passe Navigo est gratuit sauf s'il s'avère que la détérioration est du fait du Titulaire. Les actes de service après-vente payants sur le passe Navigo, hors passe Navigo Annuel, s'effectuent contre le versement d'une somme forfaitaire de 15 euros.

Les actes de service après-vente payants sont les suivants :

- Refabrication suite à perte/vol
- Refabrication suite à un passe HS du fait du client
- Refabrication suite à un changement de photo pour convenance personnelle
- Refabrication suite à une confiscation
- Refabrication suite à une dégradation volontaire

5.4 Les règles de remplacement des titres chargés sur un passe Navigo sont définies dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de chaque titre. Elles sont disponibles sur iledefrance-mobilites.fr.

6 EVOLUTION DU SUPPORT PASSE NAVIGO

6.1 L'échange d'un passe 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).

6.2 L'échange du passe Navigo est gratuit sauf s'il est demandé pour convenance personnelle. Dans ce cas une somme forfaitaire de 15 euros TTC sera perçue.

6.3 Les Transporteurs se réservent le droit de remplacer le passe Navigo pour des raisons techniques ou commerciales.

7 PARTENARIATS

Les passes Navigo peuvent être utilisés dans le cadre de certaines prestations fournies par les partenaires de la mobilité durable d'Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités décline toute responsabilité relative à l'utilisation du passe Navigo dans le cadre d'une application qui n'aurait pas fait l'objet d'une convention de partenariat avec Île-de-France Mobilités. Le partenaire reste seul responsable des engagements contractuels pris vis-à-vis du Titulaire du passe Navigo.

8 SERVICE APRES VENTE

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.
- par téléphone (09.69.39.22.22 appel non surtaxé)
- ou par courrier (Agence Navigo – 95905 Cergy Pontoise Cedex 9).

Le Titulaire 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 Titulaire ne souhaite pas être

enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. Le Titulaire dispose également d'un droit d'accès auxdits enregistrements comme mentionné à l'article 9.

9 INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre du Passe Navigo et des contrats supportés sur la carte, des traitements sont opérés sur les Données à caractère personnel du Titulaire et du Payeur par différents responsables de traitement qui se préoccupent de la protection de leur vie privée :

- **Île-de-France Mobilités traite les Données à caractère personnel dans le cadre de :**

- la souscription et la gestion du passe et des contrats supportés par le Passe ;
- la communication institutionnelle et la communication commerciale et non commerciale ;
- la réalisation d'analyses statistiques.

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

- **Les Transporteurs traitent les Données à caractère personnel dans le cadre de :**

- la gestion des opérations et transactions réalisées sur le front de vente du transporteur ;
- la gestion de la validation et des données en découlant, notamment les opérations d'invalidation de titres frauduleux ;
- la lutte contre les infractions à la police des Transporteurs, le contrôle de titres, la verbalisation et le recouvrement des amendes ;
- les opérations de prospection commerciale et non commerciale dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- les analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport et les services offerts par les transporteurs ;
- la gestion des réclamations clients liées à l'utilisation du réseau des transporteurs.

Les Données personnelles relatives au Titulaire et au Payeur permettant de les identifier sont appelées « Données » ci-après.

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

9.1.1 Quelles Données sont collectées ?

Les Données collectées par Île-de-France Mobilités dans le cadre de l'exécution des contrats sont les suivantes :

- les Données d'identification,
- les Données relatives à la vie personnelle,
- les Données relatives à la vie professionnelle,
- les Données d'ordre économique et financier,
- les Données relatives à des infractions.

9.1.2 Pourquoi les Données sont-elles collectées ?

Les Données collectées font l'objet de traitements automatisés, pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement, et dont les finalités sont listées en préambule de l'article 9.

9.1.3 Pourquoi la collecte et le traitement de ces Données sont licites ?

La collecte et le traitement de ces Données sont possibles :

- sur la base de l'exécution du contrat et du consentement du Titulaire et du Payeur pour : la gestion du contrat / service ;
- sur l'exercice d'une mission de service public d'Île-de-France Mobilités pour l'envoi de communications non commerciales dites institutionnelles ;
- sur le consentement du Titulaire et du Payeur pour l'envoi de communications commerciales.

9.1.4 Combien de temps Île-de-France Mobilités conserve ces Données ?

Île-de-France Mobilités conserve les Données du client spécifiques au Passe Navigo et aux contrats supportés pendant l'exécution des contrats ainsi que jusqu'à la fin des délais de prescriptions applicables.

Afin de vérifier l'éligibilité aux conditions d'accès au titre de transport, seuls les justificatifs d'identité transmis depuis l'Espace Personnel sur le site « iledefrance-mobilites.fr » sont conservés le temps de la création du compte et des services associés qui demandent ces justificatifs.

9.1.5 Qui peut avoir accès à ces Données ?

9.1.5.1 Dans le cadre des Traitements ci-avant définis

Les Données sont destinées à Île-de-France Mobilités, à Comutitres S.A.S, à ses prestataires de services et partenaires contractuels, aux entreprises de transport en commun d'Île-de-France, aux financeurs institutionnels, à des instituts de sondages et de statistiques, à des sociétés réalisant des enquêtes relatives aux transports en Île-de-France.

Les Données venant des opérations réalisées sur les services en ligne des entités proposant des Services Numériques Multimodaux sont destinées ; à Île-de-France Mobilités, à sa filiale, à ses prestataires de services et partenaires contractuels et au titulaire du Service Numérique de Multimodale concerné par l'opération.

9.1.5.2 Dans le cadre des échanges entre Île-de-France Mobilités et ses Partenaires

Des Partenaires d'Île-de-France Mobilités offrent des services à certains de leurs Utilisateurs abonnés transport en commun. Pour vérifier la validité de l'abonnement, le Partenaire interroge Île-de-France Mobilités. A l'occasion de ces interrogations, le Partenaire transmet le numéro de passe Navigo (ou le numéro de client) et la date de naissance de l'Utilisateur à Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités envoie un code de retour au Partenaire, sans aucune Donnée à caractère personnel.

Le Partenaire d'Île-de-France Mobilités s'engage à demander le consentement de l'Utilisateur pour la transmission de ces Données à Île-de-France Mobilités. L'ensemble des traitements permettant la mise en œuvre du service proposé par le Partenaire est sous la responsabilité de traitement du Partenaire.

Le Partenaire s'engage à utiliser le numéro de passe Navigo (ou le numéro de client) et la date de naissance de l'usager uniquement pour les traitements pour lesquels ces informations sont obligatoires, et uniquement dans le cadre des objectifs définis conjointement avec Île-de-France Mobilités.

9.1.6 Transfert des Données hors Union Européenne

Des Données concernant le Payeur et le Titulaire, ou son représentant légal sont communiquées à des fins de gestion à des sous-traitants d'Île-de-France Mobilités établis en dehors de l'Union Européenne (Madagascar et/ ou Côte d'Ivoire).

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

Ces transferts de Données sont encadrés par des conventions de flux transfrontalières établies conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission Européenne ou encore à des règles d'entreprise contraignantes (BCR).

9.2 Les traitements pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement

9.2.1 Quelles Données sont collectées ?

Les Données collectées par les Transporteurs dans le cadre de leurs traitements sont les suivantes :

- les Données d'identification,
- les Données d'ordre économique et financier,
- les Données relatives à des infractions,
- les Données de validation.

9.2.2 Pourquoi les Données sont-elles collectées ?

Les Données collectées font l'objet de traitements automatisés, pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement, et dont les finalités sont listées en préambule de l'article 9.

9.2.3 Pourquoi la collecte et le traitement de ces Données sont licites ?

Ces traitements sont mis en œuvre dans le cadre :

- de l'exécution du contrat, d'une obligation légale (gestion des réclamations clients, contrôle et verbalisation),
- du consentement du Titulaire et du Payeur (prospection commerciale) ou
- de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement (communication non commerciale, communication commerciale pour des biens et services similaires, études statistiques anonymisées).

9.2.4 Combien de temps les Transporteurs conservent ces Données ?

Les règles de conservation mises en œuvre par la SNCF et la RATP sont :

- Les données sont conservées pour une durée qui peut différer selon les finalités pour lesquelles elles sont traitées.
« Les traces nominatives des déplacements (horodatage - lieu de validation - n° de carte) ne sont conservées que quelques heures, sauf lorsqu'elles sont nécessaires pour établir une facturation (contrat Navigo Liberté +). Au-delà, les données sont anonymisées à des fins statistiques. Seul est conservé le cumul journalier des validations effectuées en entrée et/ou en sortie de nos réseaux ferrés pour le mois en cours et le mois précédent (sans lieu de validation) pour le suivi qualité des passes Navigo.
- Les données nécessaires au traitement des réclamations sont conservées pour une durée de trois ans à compter de la clôture du dossier.
- Les données liées aux opérations réalisées sur le front de vente sont conservées pendant une durée maximale de deux ans, à compter de l'opération.
- Les données collectées dans le cadre de la constatation d'infractions sont conservées pour une durée pouvant aller jusqu'à six ans à compter de la commission de l'infraction, en fonction du type d'infraction et des suites données.
- Les données collectées pour des finalités de prospection et de communication sont conservées pendant une durée de trois ans à compter du dernier contact de la personne concernée ou jusqu'au retrait de son consentement.

Les durées de rétention des Données des traitements portés par les autres transporteurs peuvent être retrouvés sur le site internet de ces derniers.

9.2.5 Qui peut avoir accès à ces Données ?

Dans le cadre de ces traitements, les Données sont uniquement partagées avec leurs sous-traitants, Île-de-France Mobilités et sa filiale afin de réaliser des analyses statistiques leur permettant d'améliorer l'offre de transport et les services proposés par les Transporteurs. Seules les Données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques sont communiquées.

Pour des besoins d'analyses statistiques du trafic, Île-de-France Mobilités est destinataire des Données de validation.

9.2.6 Transfert des Données hors Union Européenne

Les Transporteurs s'engagent à tout faire pour éviter des transferts hors Union Européenne et pays adéquat.

Dans l'hypothèse où de tels transferts seraient envisagés pour l'avenir, les Transporteurs s'engagent à prendre des garanties auprès de leurs sous-traitants afin d'assurer un niveau suffisant de protection des Données transférées et à encadrer les transferts par les mécanismes prévus par la réglementation en vigueur.

9.3 Quels sont les droits du Titulaire et du Payeur sur leurs Données et comment les exercer ?

Le Titulaire et le Payeur disposent chacun d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, à la limitation, à la portabilité, d'opposition pour des motifs légitimes, de définir des directives anticipées relatives au sort de leurs Données après leur décès ainsi que d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer leurs droits, le Titulaire et le Payeur, peuvent envoyer leur demande avec la précision du(es) droit(s) concerné(s) par leur demande, du périmètre de sa demande (produit, compte Île-de-France Mobilités ou tous les traitements). Accompagnée de ses coordonnées, de son numéro de client ainsi que des éléments permettant de justifier de son identité.

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

- les traitements pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement :
 - à l'adresse postale : Île-de-France Mobilités – 39bis 41 rue de Châteaudun – 75009 Paris,
 - ou à l'adresse e-mail : dpo@iledefrance-mobilites.fr.
- les traitements pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement : le Titulaire et le Payeur peuvent contacter directement les Transporteurs via leurs sites institutionnels,
 - ou à l'adresse postale RATP : Délégué à la Protection des Données de la RATP – 54 Quai de la Rapée – LAC LT73 – 75599 Paris Cedex 12 ou à l'adresse e-mail : protection-donnees@ratp.fr.
 - ou à l'adresse postale SNCF : DPO - Direction Performance – Direction juridique et Conformité - Campus WILSON – 9 rue Jean Philippe Rameau CS20012 – 93212 Saint Denis ou via un formulaire dédié aux demandes d'exercice de droit en ligne : <https://snCF-portail.my.onetrust.com/webform/8cf4ca11-20b3-4a48-94e4-24d6e95ff839/f1a5d06d-c8aa-40b3-9831-c16baacd6a10>.
 - ou à l'adresse postale OPTILE : DPO OPTILE – 32, rue de Caumartin – 75009 Paris.

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

10 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.

11 PRECAUTIONS D'UTILISATION DU PASSE NAVIGO

Le passe 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 le passe 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 du passe Navigo.

12 APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Île-de-France Mobilités peut à tout moment faire évoluer les présentes Conditions Générales. La version en vigueur est publiée au recueil des actes administratifs d'Île-de-France Mobilités et consultable sur le site internet www.iledefrance-mobilites.fr.

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