

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU CONTRAT NAVIGO LIBERTE + SUR PASSE

Version juin 2026

PREAMBULE

La souscription et l'utilisation d'un contrat Navigo Liberté + sur passe supposent la connaissance et valent 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 ainsi que celles relatives au passe sur lequel le contrat est chargé. Le Payeur d'un contrat au nom d'un mineur non émancipé ou d'un adulte sous tutelle ou curatelle s'engage à lui communiquer les présentes CGVU et à l'informer de ses obligations.

Le contrat Navigo Liberté + sur passe, créé par Île-de-France Mobilités (Autorité Organisatrice des transports d'Île-de-France), est géré par la S.A.S Comutitres ci-dessous dénommée « Comutitres S.A.S » ou « Agence Navigo », au nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités.

1 DEFINITIONS

1.1 La dénomination « Titulaire » indique la personne physique utilisatrice du contrat Navigo Liberté + sur passe.

1.2 La dénomination « Payeur » indique la personne physique, distincte ou non du Titulaire, qui accepte contractuellement de payer les factures du Titulaire. Le Payeur doit être une personne majeure capable ou mineure émancipée.

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

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

1.5 La dénomination « Tarif Réduit » désigne les tarifs applicables pour les Titulaires correspondants aux critères des profils suivants :

- Bénéficiaires de la Tarification Solidarité Transport
- Enfants de 4 ans à moins de 10 ans (gratuit pour les moins de 4 ans)
- Titulaire d'une carte « Familles nombreuses »
- Personnes invalides et leur accompagnant sous conditions

Plus de précisions sur « [Liste des bénéficiaires pour les tarifs réduits | Île-de-France Mobilités \(iledefrance-mobilites.fr\)](https://iledefrance-mobilites.fr) »

1.6 La « cohabitation » de titres de transport ou contrats différents se définit comme la possibilité de charger ces titres ou contrats sur un même support. Plus d'information sur les règles de cohabitions sur le site Île-de-France Mobilités.

1.7 Les trajets Bus/Tram et les trajets Métro-Train-RER réalisés avec un passe Navigo Liberté + sont payés a posteriori, selon le prix défini par Ile-de-France Mobilités.

2 PRESENTATION ET UTILISATION

2.1 Le contrat Navigo Liberté + sur passe est un contrat qui, après souscription, permet de voyager sur le réseau de transport Île-de-France Mobilités sans avoir préalablement payé de titre de transport. La somme due au titre des trajets effectués par le Titulaire sera déterminée par application des règles tarifaires définies à l'article 3, et sera prélevée mensuellement, le mois suivant les trajets effectués, sur le compte bancaire du Payeur, en même temps que les éventuels frais de dossier ou de Service Après-Vente.

2.2 Utilisable sur le réseau de transport public relevant de la compétence d'Île-de-France Mobilités, le contrat Navigo Liberté + sur passe permet de voyager sur :

- Les lignes du métro en Île-de-France, avec un tarif spécifique aéroport pour l'entrée/la sortie à la station L14 Aéroport d'Orly (Cf. page tarif Navigo Liberté + sur passe) ;
- Les lignes de RER/Train en Île-de-France, avec un tarif spécifique aéroport pour l'entrée/la sortie aux stations Aéroport Charles de Gaulle 1 et Aéroport Charles de Gaulle 2 TGV (Cf. page tarif Navigo Liberté+ sur passe) ;
- Les lignes de bus faisant l'objet d'une convention avec Île-de-France Mobilités et pour lesquelles la tarification francilienne est applicable ;
- Les lignes de tramways (T1 à T14);
- Les Tzen ;
- Le funiculaire de Montmartre ;
- L'Orlyval
- Le Câble

2.3 Utilisation dans le métro, RER, train, funiculaire

Dans le RER, train, métro, funiculaire de Montmartre, le contrat Navigo Liberté + sur passe ouvre le droit à un trajet de 2h00 (deux heures) à partir de la validation d'entrée. Ces utilisations sont possibles sous réserve des règles de correspondances précisées à l'article 3.6.

2.4 Utilisation dans le bus, tramway, Tzen et Câble

Dans le bus, tramway, Tzen et Câble le contrat Navigo Liberté + sur passe ouvre le droit à un trajet de 1h30 (une heure trente minutes) à partir de la validation d'entrée, sous réserve des règles précisées à l'article 3.6.

2.5 Utilisation en correspondance

Le contrat Navigo Liberté + sur passe ouvre le droit à un trajet entre la première validation en entrée et la sortie du réseau, y compris dans les validations de correspondance intermédiaires, quel que soit le mode de transport utilisé.

Tableau récapitulatif des durées de déplacement autorisées (durée maximale pendant laquelle l'usager peut voyager avec un seul déplacement facturé) :

Trajet bus/tram/câble	1h30
Trajet métro/RER/train	2h00

3 TARIFICATION

3.1 La tarification est décidée par Île-de-France Mobilités.

Les informations sur la tarification sont disponibles :

- Sur le site www.iledefrance-mobilites.fr rubrique « Tarifs »
- Sur les affichages dans les lieux de transport et de souscription au service
- Sur le site internet de calcul d'itinéraire (www.iledefrance-mobilites.fr) avec indication du prix unitaire d'un trajet
- Sur le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités
- Sur les sites internet des Transporteurs

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

Si le Titulaire bénéficie d'un Tarif Réduit, le taux de réduction correspondant à son Tarif Réduit est appliqué au Plein Tarif. L'arrêt du Tarif Réduit entraîne l'application du Plein Tarif de manière automatique le premier jour du mois suivant.

3.3 Conformément au code des transports et aux règles applicables au service public, Île-de-France Mobilités peut réviser les tarifs. Ces révisions font l'objet d'une délibération du Conseil d'administration, publiée et accessible sur le site d'Île-de-France Mobilités.

Tarification des trajets

3.4 Chaque trajet réalisé par le Titulaire est facturé au prix correspondant au mode de transport emprunté et au trajet parcouru :

3.4.1 Lorsque le Titulaire valide en entrée dans le bus, le tramway, Tzen ou Câble son trajet est facturé au prix d'un tarif unique Trajet bus/tram. L'aller-retour et l'interruption de trajet sur la même ligne de bus, de tramway, de Tzen ou de câble (même si réalisés dans un délai de 1h30) entraîneront la facturation d'un nouveau trajet.

3.4.2 Lorsque le Titulaire valide en entrée dans le métro, RER, le train, son trajet est facturé pour la valeur d'un tarif unique Trajet Métro-train-RER jusqu'à sa sortie de la zone de contrôle. L'aller-retour et l'interruption de trajet sur la même ligne (même si réalisés dans un délai de 2h00) entraîneront la facturation d'un nouveau trajet.

3.4.3 Si le trajet démarre ou se termine à l'Aéroport d'Orly, le Payeur est facturé à un tarif spécifique aéroport quelle que soit la destination ou le départ du Titulaire.

3.4.4 Si le trajet démarre ou se termine à l'Aéroport Roissy Charles de Gaulle (Aéroport Charles de Gaulle 1 et Aéroport Charles de Gaulle 2 TGV), le Payeur est facturé à un tarif dépendant de la gare de destination ou de départ du Titulaire.

3.4.5 Lorsque le Titulaire réalise un Trajet bus/tram après un Trajet métro/train/RER, dans un délai de 1h30 (une heure et trente minutes) après le début du trajet métro/train/RER alors un seul trajet sera facturé.

3.4.6 Lorsque le Titulaire réalise un Trajet bus/tram précédent un Trajet métro/train/RER, dans un délai de 1h30 (une heure et trente minutes) après le début du trajet bus/tram alors un seul trajet sera facturé ;

3.4.7 Lorsque le Titulaire valide en entrée dans le funiculaire de Montmartre, son trajet est facturé au prix d'un trajet métro.

Tarification des correspondances

Une correspondance signifie le changement vers une autre ligne de transport, sans aller/retour sur la même ligne et sans interruption sur une même ligne.

3.5 Les correspondances réalisées entre bus, tramway, Tzen et Câble pendant 1h30 (une heure trente minutes) ne donnent pas lieu à facturation d'un nouveau trajet.

3.6 Les correspondances réalisées au sein du réseau ferré (métro, RER/train) ne donnent pas lieu à facturation d'un nouveau trajet dans les limites suivantes :

- Pendant 2h00 (deux heures) pour le métro, le RER, train sans effectuer de sortie de la zone de transport.

- ou [via les cheminements de correspondance par la voie publique autorisés](#).

Si la durée du trajet excède la durée de validité du titre ou de correspondance autorisée, ou s'il s'agit d'une liaison non autorisée, un nouveau trajet sera facturé.

3.7 Les correspondances entre le réseau ferré (Métro, RER, Train) et de surface (Bus, Tramway, Tzen et Câble) sont offertes (trajet surface non facturé) dans les conditions suivantes :

- Lorsque le Titulaire réalise un trajet bus/tram avant un trajet RER, train ou métro, la validation en entrée dans le RER, train ou métro doit intervenir dans les 1h30 (une heure trente minutes) après la validation en entrée dans le bus/tram.
- Lorsque le Titulaire réalise un trajet bus/tram après un trajet RER, la validation en entrée dans le bus/tram doit intervenir dans les 1h30 (une heure trente minutes) après la validation en sortie du RER/train.
- Lorsque le Titulaire réalise un trajet bus/tram après un trajet métro, la validation en entrée dans le bus/tram doit intervenir dans les 1h30 (une heure et trente minutes) après la validation en entrée dans le métro.

Si la durée de correspondance excède la durée de correspondance autorisée, le Trajet Bus/Tram sera facturé au tarif en vigueur.

3.8 Le montant facturé des trajets effectués sur une journée est limité au prix du Navigo Jour Toutes Zones, les trajets aéroports étant exclus (cf. article 2.2).

Tableau récapitulatif des durées pendant lesquelles les correspondances sont autorisées : sous réserve des durées totales de déplacements autorisées qui s'appliquent à l'article 2.5

Première validation	➔ Tram/bus/câble	Métro/train/RER
Correspondance		

Tram /bus/câble	1h30 entre la validation en entrée et la validation en correspondance	1h30 entre la validation en entrée et la validation en correspondance
Métro/train/RER	1h30 entre la validation en entrée et la validation en correspondance	2h00 entre la validation en entrée et la validation en correspondance

Opération ponctuelle

3.9 En cas d'opération ponctuelle sur la tarification du produit Navigo Liberté + sur passe, pouvant bénéficier au Titulaire et/ou Payeur du Contrat, pendant une période limitée dans le temps, les informations détaillées relatives à l'opération seront rendues disponibles sur le site www.iledefrance-mobilites.fr pendant la période de l'opération.

4 CONDITIONS ET SOUSCRIPTION

4.1 Les conditions à respecter pour pouvoir souscrire à un contrat Navigo Liberté + sont les suivantes :

- Le Titulaire et le Payeur doivent être des personnes physiques ;
- Le Payeur doit être une personne majeure capable ou mineure émancipée ;
- Le Titulaire et le Payeur doivent chacun déclarer une adresse e-mail et un numéro de téléphone portable sauf dans le cas où le Titulaire est un mineur non émancipé ou un adulte sous tutelle ou curatelle ;
- Le Titulaire doit remplir les conditions d'obtention du passe Navigo (se reporter aux CGVU du passe Navigo) ou posséder déjà un passe Navigo.
- Le Payeur d'un contrat résilié pour défaut de paiement non régularisé ne peut être Payeur d'un autre contrat et cela pendant une durée d'un an à compter de la résiliation. Si le Payeur règle sa dette auprès de l'Agence Navigo durant ce délai, il pourra de nouveau être désigné Payeur.
- Le Payeur ayant reçu un avis de sommes à payer d'Île-de-France Mobilités, ne peut être Payeur d'un nouveau forfait Navigo Annuel, imagine R et d'un contrat Navigo Liberté + sur passe pendant 2 ans à compter de la réception de l'avis. Si le Payeur règle sa dette auprès du Trésor Public durant ce délai, il pourra de nouveau être désigné Payeur passé un délai de 21 jours calendaires de traitement.
- Pour un Titulaire dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie (cf. article 12.11), le Titulaire doit attendre un délai de carence de 3 ans à compter de la résiliation.

Le contrat Navigo Liberté + sur passe est chargé exclusivement sur un passe Navigo Personnalisé, rigoureusement personnel et non cessible, propriété d'Île-de-France Mobilités jusqu'à sa remise au Titulaire. Se reporter aux CGVU du passe Navigo. Les passes Navigo Découverte, Navigo imagine R ou Navigo Annuel ne peuvent pas être utilisés pour un contrat Navigo Liberté + sur passe.

- Pour qu'un Titulaire bénéficie d'un Tarif Réduit, celui-ci doit être en capacité de fournir les pièces justificatives demandées au moment de la souscription et à tout moment pendant la durée du contrat. La liste de ces [pièces justificatives](#) est accessible sur le site internet Île-de-France Mobilités. Lors d'une première souscription au contrat Navigo Liberté + sur passe avec demande de Tarif Réduit, le Tarif Réduit s'applique dès la validation de la pièce justificative.

4.2 Le contrat Navigo Liberté + sur passe est souscrit pour une durée indéterminée. Le Titulaire peut choisir de faire commencer son contrat le jour de la souscription ou à une date ultérieure (jusqu'à 60 jours après souscription du contrat).

La souscription au contrat Navigo Liberté + sur passe est possible par Internet, en agence commerciale des transporteurs et dans certains comptoirs RATP.

- Par Internet depuis l'Espace Personnel :

Le Titulaire et le Payeur doivent renseigner le formulaire en ligne, notamment les coordonnées bancaires (BIC/IBAN) du compte prélevé pour le contrat, signer électroniquement les documents relatifs à la souscription constituant le contrat, signer le mandat de prélèvement SEPA, accepter les CGVU du contrat Navigo Liberté + sur passe et les CGVU du passe Navigo si un nouveau passe est délivré.

A noter qu'afin de souscrire à un contrat Navigo Liberté + sur passe, la création d'un Espace Personnel pour le Titulaire est obligatoire.

- En agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF :

Le Titulaire et le Payeur doivent fournir les informations nécessaires pour compléter le formulaire, les coordonnées bancaires (BIC/IBAN) du compte prélevé pour le contrat, signer les documents relatifs à la souscription constituant le contrat, signer le mandat de prélèvement SEPA, signer les CGVU du contrat Navigo Liberté + sur passe et les CGVU du passe Navigo si un passe est délivré. Si le Titulaire est un mineur non émancipé, ou un adulte sous tutelle ou curatelle la signature du contrat et des CGVU ne sont pas obligatoires pour le Titulaire.

En cas de Payeur distinct du Titulaire, le Payeur et le Titulaire doivent être présents, sauf pour un Titulaire mineur non émancipé, ou un adulte sous tutelle ou curatelle.

4.3 En application des articles L. 221-2 du Code de la consommation, les prestations relatives au contrat ne peuvent faire l'objet du droit de rétractation.

4.4 Un exemplaire des CGVU Navigo Liberté + sur passe est systématiquement remis lors de la souscription en agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF. Elles sont également mises à disposition lors de la souscription par Internet. Les CGVU Navigo Liberté + sur passe sont accessibles à tout moment sur www.iledefrance-mobilites.fr rubrique « Liste CGU/CGV ».

Frais de dossier

4.5 Les frais de dossier sont offerts à la première souscription. En cas de nouvelle souscription (suite à une résiliation du contrat), des frais de dossier sont perçus selon la

tarification en vigueur au moment de la souscription. Ces frais s'élèvent à 8€ TTC en Plein Tarif et 4€ en Tarif Réduit et sont déduits de la première facture.

5 DISTRIBUTION DU PASSE NAVIGO ET CHARGEMENT DU CONTRAT

5.1 Distribution du passe Navigo et chargement du contrat :

- A l'issue d'une souscription par internet :
Si le Titulaire ne possède pas un passe Navigo valide, il peut choisir de passer une commande avec réception à domicile ou bien de retirer son passe en agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF. Dans ces deux cas, le passe est délivré chargé du contrat.
Si le Titulaire possède déjà un passe Navigo valide, il doit se rendre, à partir de 48h après la validation de sa souscription, sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités ou depuis celles des [revendeurs officiels](#) (téléchargeable sur [App Store](#) ou [Play Store](#)), à un guichet, ou à un automate des transporteurs RATP ou SNCF pour charger son contrat.

À compter de la date de validation de sa souscription, le Titulaire dispose d'un délai de 4 mois pour charger son contrat sur son passe Navigo.

Passé ce délai, le contrat du Titulaire sera annulé.

- A l'issue d'une souscription en agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF, le contrat est chargé sur le passe Navigo du Titulaire. Si le Titulaire ne possède pas un passe Navigo valide, un nouveau passe Navigo est délivré chargé du contrat.

5.2 Cohabitation du contrat :

La « cohabitation » de titres de transport ou contrats différents se définit comme la possibilité de charger ces titres ou contrats sur un même passe. Les Règles de Cohabitation des Titres et Contrats sont disponibles sur le site www.iledefrance-mobilites.fr.

6 VALIDATION

6.1 Le Titulaire doit obligatoirement et systématiquement valider le passe Navigo contenant son contrat Navigo Liberté + sur passe sur les appareils de validation avant chaque trajet lors de son entrée sur le réseau et/ou de sa montée dans le véhicule, mais aussi, lors des correspondances et en sortie sur les lignes de contrôle RER/train sous peine de se trouver en infraction.

6.2 La validation vaut délivrance d'un titre de transport qui fera l'objet d'une facturation différée.

6.3 Il n'est pas possible de valider plusieurs fois son contrat Navigo Liberté + sur passe pour permettre le voyage de plusieurs personnes.

6.4 Lorsque le passe contient à la fois un contrat Navigo Liberté + sur passe et un forfait toutes zones, le forfait est prioritairement validé (si la date est valide). Aucun trajet n'est alors facturé sur le contrat Navigo Liberté + sur passe.

6.5 En cas d'oubli de son passe Navigo sur lequel est chargé le contrat Navigo Liberté + sur passe, le Titulaire doit, pour voyager, acheter un titre de transport. Celui-ci n'est pas remboursé.

7 CONTRÔLE

7.1 En cas de contrôle, le Titulaire doit présenter son passe Navigo (avec sa photo et ses nom/prénom(s)) sur lequel est chargé le contrat Navigo Liberté + sur passe validé en entrée de son trajet.

7.2 Le constat du non-respect des principes de validation systématique (article 6) et/ou des règles d'utilisation du contrat (article 2) entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire et des frais de dossiers éventuellement associés conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs en Île-de-France.

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

8 PAIEMENT DU CONTRAT

8.1 Une facture est établie mensuellement pour la période correspondant au mois précédent. Elle comptabilise la somme des montants des trajets effectués par le Titulaire sur le mois calendaire précédent avec application d'éventuelles déductions conformément à l'article 3, ainsi que les frais (frais de dossier en cas de nouvelle souscription, de service après-vente) et remboursements éventuels.

La facture est mise à disposition du Titulaire sur son Espace Personnel, à l'exception d'un contrat pour Titulaire mineur ou majeur sous curatelle ou tutelle, pour lequel la facture sera également disponible sur l'Espace Personnel du Payeur.

8.2 Le contrat Navigo Liberté + sur passe est uniquement payable par prélèvement automatique. Le compte bancaire du Payeur est prélevé chaque mois de la somme due.

8.3 Un Payeur peut prendre en charge le paiement de plusieurs contrats Navigo Liberté + sur passe. Toutefois leur nombre est limité à 10 contrats par Payeur.

8.4 Si le Titulaire bénéficie d'un remboursement et qu'il ne s'est pas déplacé ni fait l'objet de frais, ou que le montant de ses déplacements et frais éventuels est inférieur à celui de son remboursement, une facture à montant créditeur en sa faveur sera émise.

8.5 Le total des montants des trajets effectués sur une journée, sauf trajets aéroports (via RER et/ou métro), est plafonné au prix du Navigo Jour. Les informations relatives au Navigo Jour sont disponibles sur le site www.iledefrance-mobilites.fr rubrique « Tarifs ».

8.6 Chaque prélèvement sera effectué entre le 10 et le 20 du mois pour la facture relative au mois précédent. le payeur peut consulter la facture du mois précédent sur son espace personnel à partir du 10 du mois. La pré-notification de prélèvement prévue dans le cadre du SEPA ne s'applique pas.

Dans le cas d'une facture à montant créditeur, un virement sera fait sur le compte bancaire du Payeur selon le même échéancier que les prélèvements.

8.7 L'Agence Navigo peut être amenée à facturer des éléments dus (trajets effectués, frais de dossier et de service après-vente) par le Payeur dans un délai de six mois. Le Payeur sera informé au préalable.

9 INCIDENT DE PAIEMENT

9.1 En cas de rejet de paiement entraînant un solde débiteur sur le contrat Navigo Liberté + sur passe, l'Agence Navigo informe par e-mail et SMS le Titulaire et le Payeur. A défaut de régularisation sous 5 jours après la notification de l'Agence Navigo du rejet du prélèvement par la banque, le contrat Navigo Liberté + sur passe est suspendu.

9.2 En cas de suspension, le Titulaire ne peut plus circuler avec son contrat Navigo Liberté + sur passe. A défaut de régularisation sous 30 jours après la notification de l'Agence Navigo du rejet du prélèvement par la banque, le contrat Navigo Liberté + sur passe du Titulaire est résilié. L'Agence Navigo en avise le Titulaire et le Payeur par e-mail et SMS.

9.3 La suspension et la résiliation ne dispensent pas du paiement des trajets effectués jusqu'à la suspension effective du contrat.

9.4 Un impayé peut être régularisé :

- Par internet, depuis l'Espace Personnel du Titulaire ou du Payeur
- En agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF
- Par téléphone en contactant l'Agence Navigo (09.69.39.22.22 appel non surtaxé)

9.5 Si la facture émise sur le mois précédent fait l'objet d'un impayé non régularisé, la nouvelle facture pour les trajets effectués sur le mois en cours sera émise et mise à disposition du Titulaire sur son Espace Personnel. Toutefois cette facture ne fera pas l'objet d'une demande de prélèvement automatique et devra être payée selon les moyens précisés à l'article 9.4.

Le Payeur est alors redevable envers l'Agence Navigo du cumul du montant des deux factures dues.

9.6 Au terme d'un délai de 2 mois suite à la résiliation du contrat, le Payeur reçoit un avis des sommes à payer d'Île-de-France Mobilités édité par le Trésor Public s'il n'a toujours pas régularisé sa dette.

- L'avis des sommes à payer est adressé au Payeur par voie postale
- Le règlement de ces sommes doit être effectué uniquement auprès du Trésor Public en agence du Trésor Public, en bureau de tabac affilié ou sur le site payfip.gouv.fr. Les modalités de paiements acceptées sont précisées sur l'avis des sommes à payer
- Certains actes liés à la gestion du contrat sont bloqués
- Des actions en saisie, notamment sur compte bancaire ou sur salaire peuvent être engagées par Île-de-France Mobilités.

10 CONSULTATION DU SUIVI DE CONSOMMATION, DES FACTURES ET DES PRELEVEMENTS

10.1 Consultation du suivi de consommation :

Le suivi de consommation du mois permet au Titulaire de consulter les trajets (sans identification précise du lieu) qu'il a réalisés sur le mois en cours ainsi que leur montant. Il est consultable sur l'Espace Personnel du Titulaire (à l'exception d'un contrat avec Titulaire mineur ou majeur sous tutelle, pour lequel le suivi de consommation sera également disponible sur l'Espace Personnel du Payeur) à partir du 6ème jour du mois et jusqu'au 5ème jour du mois suivant. Les informations de suivi de consommation sont données à titre indicatif. Les éventuels frais de dossier ou de Service Après-Vente (SAV) ne sont pas pris en compte. Le décompte définitif des trajets et éventuels frais sera établi dans la facture qui sera disponible au plus tôt le 5 du mois suivant.

10.2 Consultation des factures :

Les factures des 24 derniers mois sont consultables et téléchargeables sur l'Espace Personnel du Titulaire (à l'exception d'un contrat avec Titulaire mineur ou majeur sous tutelle, pour lequel les factures seront également disponibles sur l'Espace Personnel du Payeur).

La facture correspondant aux trajets du mois précédent est disponible en début de mois (au plus tôt le 5 du mois). Si aucun trajet n'est effectué, aucune facture n'est émise.

Accès aux factures :

Dans le cas d'un mineur porteur (**de moins de 18 ans**)> **les factures sont disponibles et téléchargeables** depuis l'espace du payeur

11 CONDITIONS D'UTILISATION DU PASSE NAVIGO

Le Titulaire s'engage à respecter les précautions d'utilisation du passe Navigo qu'il utilise pour en permettre le bon fonctionnement. Ces règles sont énoncées dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe Navigo et disponibles sur www.iledefrance-mobilites.fr.

12 SERVICE APRES-VENTE

12.1 Un acte de SAV n'est possible que si le contrat Navigo Liberté + sur passe du Titulaire ne présente pas d'impayé. Les moyens de régularisation sont indiqués à l'article 9.4.

SAV MODIFICATION DES DONNEES PERSONNELLES

12.2 Le Titulaire et le Payeur peuvent modifier leurs coordonnées postales, téléphoniques et adresses e-mail depuis leur Espace Personnel ainsi qu'en agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF.

SAV CHANGEMENT DE PAYEUR ET DE COORDONNEES BANCAIRES

12.3 Tout acte de SAV ayant une incidence sur les prélèvements automatiques (changement de données bancaires du Payeur, ou changement de Payeur) sera pris en compte pour le prochain prélèvement. Le payeur s'assurera qu'il n'y a pas de rupture de paiement.

12.4 Le Payeur désirant changer de compte à prélever peut effectuer la modification :

- Soit par internet en se connectant sur son Espace Personnel ;
- Soit en agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF.

12.5 Le changement de Payeur peut s'effectuer :

- Par le Titulaire, en se connectant sur internet à son Espace Personnel. Puis le nouveau Payeur reçoit un e-mail l'invitant à valider la demande du Titulaire. Il vérifie les informations renseignées par le Titulaire, les modifie le cas échéant, signe électroniquement les documents relatifs à la souscription et accepte les CGVU du contrat Navigo Liberté + sur passe.
- Soit en agence commerciale des transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF en présence du Titulaire et du nouveau Payeur : le nouveau Payeur renseigne le formulaire, ses coordonnées bancaires (BIC/IBAN), signe les documents constituant le contrat, et accepte les CGVU du contrat.

Le Titulaire a également la possibilité de devenir le Payeur de son contrat.

12.6 La révocation du Mandat de prélèvement SEPA s'effectue uniquement par internet depuis l'Espace Personnel du Payeur et en formulant la demande via le formulaire de contact disponible sur le site www.iledefrance-mobilites.fr. Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre payeur, ou de la demande de résiliation du contrat. A défaut, l'Agence Navigo résilie le contrat Navigo Liberté + sur passe du Titulaire (cf. article 12.11).

SAV CONTRAT : SUSPENSION ET REPRISE

12.7 La suspension dure au maximum un (1) an. Le contrat est résilié de plein droit par l'Agence Navigo en cas de non reprise après ce délai.

12.8 Suspension et reprise à l'initiative du Titulaire ou du Payeur :

- Le contrat peut être suspendu puis repris à tout moment.
- Si le contrat est en retard de paiement, le Titulaire ou Payeur, si différents, doit d'abord régulariser sa situation avant d'effectuer une suspension de son contrat (son contrat redevient alors actif).
- La demande peut être réalisée en agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF. Le passe Navigo sera mis à jour immédiatement.
- Le Titulaire ou le Payeur peuvent choisir une date de suspension et de reprise immédiate ou différée (dans un délai maximum de 60 jours d'anticipation).
- Le titulaire peut vérifier la prise en compte de sa demande en se connectant à son Espace Personnel.
- En cas d'impayé, le contrat ne peut être suspendu ou repris. Les moyens de régularisation sont indiqués à l'article 9.4.

12.9 Reprise après suspension à l'initiative de l'Agence Navigo :

Pour reprendre un contrat suspendu à l'initiative de l'Agence Navigo, l'impayé doit être régularisé. Les moyens de régularisation sont indiqués à l'article 9.0.

Après régularisation, le Titulaire doit se rendre sur l'application Île-de-France Mobilités ou depuis celles des [revendeurs officiels](#) (téléchargeable sur [App Store](#) ou [Play Store](#)), dans le menu "Achat", ou dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF pour réactiver son contrat Navigo Liberté + sur passe.

Si la régularisation a lieu en agence commerciale des transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF :

- et que la personne qui régularise est en possession du passe Navigo du Titulaire, le passe est réactivé immédiatement.
- dans le cas contraire, une demande de réactivation sera à réaliser ultérieurement en possession du passe Navigo du Titulaire.

En cas de Tarif Réduit, celui-ci s'appliquera à nouveau lors de la reprise du contrat si la pièce justificative est encore valable.

SAV CONTRAT : RESILIATION

12.10 Résiliation à l'initiative du Titulaire ou du Payeur :

Le contrat peut être résilié à tout moment à condition de ne pas être en situation d'impayé :

- En ligne depuis l'Espace Personnel du Titulaire ou du Payeur.

La résiliation ne prendra effet qu'après la mise à jour du passe Navigo depuis un téléphone mobile sur l'application Île-de-France Mobilités ou depuis celles des [revendeurs officiels](#) (téléchargeable sur [App Store](#) ou [Play Store](#)) dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF, au plus tôt 48h après la demande effectuée sur Internet.

- En agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF. Le passe sera mis à jour immédiatement.

Les trajets réalisés jusqu'à la date de résiliation effective sont comptabilisés dans la facturation et prélevés le mois suivant.

12.11 Résiliation à l'initiative de l'Agence Navigo :

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

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des pièces justificatives.
- En cas de fraude établie dans l'utilisation du contrat Navigo Liberté + sur passe, à savoir le non-respect des règles d'utilisation (énoncées à l'article 2) et de validation (énoncées à l'article 6)
- En cas d'impayés non régularisés dans les conditions énoncées à l'article 9
- En cas de révocation de Mandat de Prélèvement SEPA non accompagnée de la désignation d'un nouvel engagement d'un Payeur et de la signature d'un nouveau mandat SEPA
- En cas de suspension supérieure à 12 mois.
- Décision de la suppression de l'offre tarifaire par Île-de-France Mobilités

L'Agence Navigo signifie la résiliation au moyen d'un e-mail adressé au Titulaire et au Payeur.

SAV PASSE NAVIGO : PERTE OU VOL, PASSE DETERIORE

Se reporter aux Conditions Générales d'Utilisation du passe Navigo.

12.12 Le Payeur ne pourra prétendre au remboursement des titres de transports qui seraient utilisés sur le passe du Titulaire, entre la date de la perte ou du vol et la demande de résiliation du forfait ou de suspension avec refabrication du passe.

12.13 Dans le cas d'une déclaration par téléphone ou sur son Espace Personnel avec réception de passe par courrier, les frais seront prélevés sur la facture suivante.

12.14 Dans le cas d'un passe Navigo défectueux ou détérioré portant un contrat Navigo Liberté + sur passe, aucun coupon de dépannage ne sera remis. S'il souhaite voyager, le Titulaire doit acheter des titres de transport, ceux-ci ne seront pas remboursés.

SAV CHANGEMENT OU RENOUELEMENT DE TARIF

12.15 Le Payeur ou Titulaire (majeur capable ou mineur émancipé) désirant changer de tarif peut effectuer la modification :

- Soit par internet en se connectant sur son Espace Personnel ;
- Soit en agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF.

Pour bénéficier d'un Tarif Réduit le client devra fournir une pièce justificative valide (cf. article 4.1).

12.16 Lorsque l'application du Tarif Réduit arrive à échéance, le Titulaire et le Payeur si différents en sont informés par e-mail 30 jours avant la fin de validité de la pièce justificative. Pour continuer de bénéficier d'un Tarif Réduit le client devra fournir à nouveau une pièce justificative correspondant au Tarif souhaité. Dans le cas où cette dernière ne serait pas fournie ou si la pièce justificative fournie était invalide, le contrat passerait automatiquement au Plein Tarif le premier jour du mois suivant.

12.17 Toute demande de changement ou renouvellement de Tarif Réduit devra être effectuée avant le 25 du mois en cours pour être prise en compte le mois suivant sous réserve de validité du justificatif.

13 RECLAMATION

Le Titulaire ou le Payeur peut émettre une réclamation par internet depuis son Espace Personnel via le formulaire de contact. Les réclamations, en lien avec la facturation, devront être émises dans un délai de 90 jours après réception de la facture contestée. Dans sa réclamation, le Titulaire ou le Payeur doit fournir un maximum de détails sur le trajet contesté, tels que la date, l'heure, les lignes empruntées et une description complète du trajet.

Passé ce délai, les données de validation sont définitivement supprimées et aucune demande de remboursement, total ou partiel, ne pourra être acceptée.

14 DISPOSITIONS DIVERSES

14.1 Contact :

L'Agence Navigo peut être contactée en envoyant un message à l'aide du formulaire de demande d'information accessible depuis l'Espace Personnel du Titulaire ou du Payeur sur le site internet www.iledefrance-mobilites.fr.

14.2 Suspension / Arrêt d'un Tarif Réduit :

Île-de-France Mobilités se réserve le droit de mettre fin à un Tarif Réduit appliqué sur le contrat d'un Titulaire dans le cadre d'une suppression ou évolution des Tarifs Réduits. Le Plein Tarif sera alors appliqué le mois suivant la date de fin de validité de la pièce justifiant le Tarif Réduit. Aucune responsabilité découlant de cet arrêt ne pourra être recherchée en aucune manière.

En cas de Tarif Réduit, la pièce justificative du Titulaire peut être demandée à tout moment.

14.3 Suspension / Arrêt du service :

Comutitres S.A.S se réserve le droit de mettre fin au contrat Navigo Liberté + sur passe du Titulaire dans le cadre d'une suppression ou évolution des prestations proposées à ses clients. Le cas échéant, Comutitres S.A.S s'engage à rembourser le solde au Payeur. Aucune responsabilité découlant de cet arrêt ne pourra être recherchée en aucune manière.

15 INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de l'exécution du contrat Navigo Liberté + sur passe, 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 et du respect de leur vie personnelle :

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

Gestion du contrat/service

- la délivrance et la gestion des forfaits Navigo Liberté +
- la prévention et gestion des impayés,
- la gestion du vol et de la perte de titres de transports,
- la gestion des impayés et la suspension des contrats associés
- la gestion de l'archivage
- la détection des incidents technologiques et des fraudes technologiques, la suspension des supports et contrats frauduleux

Statistiques

- la réalisation d'analyses statistiques

Communication / prospection

- les opérations de prospection commerciale et non commerciale
- la communication institutionnelle

Gestion des demandes

- la gestion du S.A.V et les ouvertures de compte en Agence
- La gestion des demandes d'exercice de droit RGPD dont la gestion du droit à l'oubli et la gestion des demandes des Tiers

Les Transporteurs (RATP, SNCF Voyageurs, OPTILE - mandataire des opérateurs privés- et tout autre transporteur ayant obtenu une délégation de service public d'Île-de-France Mobilités) traitent les Données à caractère personnel dans le cadre de : Gestion du contrat / service

- 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 ;

Gestion des demandes

- la gestion des réclamations clients liées à l'utilisation du réseau des Transporteurs.

Communication / prospection

- les opérations de prospection commerciale et non commerciale dans le respect de la réglementation en vigueur ;

Statistiques

- les analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport et les services offerts par le transporteur ;

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

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

15.1.1 Quelles Données sont collectées ?

Les données collectées dans le cadre de l'exécution du contrat 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 économiques et financier
- Les Données de validation

15.1.2 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 15.

15.1.3 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 du Titulaire et du Payeur pour : la gestion du contrat / service et la réalisation de statistiques ;
- sur la base de l'exercice d'une mission de service public d'Île-de-France Mobilités pour l'envoi de communications non commerciales dites institutionnelles ;
- sur la base de la mission d'intérêt général pour la détection des fraudes technologiques et la suspension des supports et contrats frauduleux
- sur le consentement du Titulaire et du Payeur pour l'envoi de communications commerciales

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

Île-de-France Mobilités conserve les Données du client spécifiques au contrat Navigo Liberté + sur passe pendant l'exécution du contrat ainsi que jusqu'à la fin des délais de prescriptions

légaux applicables. Néanmoins, les données brutes des validations ne sont conservées que 90 jours à partir de la facturation.

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 www.iledefrance-mobilites.fr sont conservés le temps de la création du compte et des services associés qui demandent ces justificatifs.

15.1.5 Qui peut avoir accès à ces Données ?

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 Comutitres S.A.S, à ses prestataires de services et partenaires contractuels et au titulaire du service numérique multimodal concerné par l'opération.

15.1.6 Transfert des Données hors Union Européenne :

Les données sont transférées hors Union Européenne dans le cadre de la gestion du service-après-vente au partenaire basé en Côte d'Ivoire et/ou Bénin.

Ces pays ne disposent pas d'une décision d'adéquation. Cependant, Île-de-France Mobilités s'assure que le transfert des données à caractère personnel est effectué conformément à la Règlementation relative à la protection des données, notamment en mettant en place des mesures afin de s'assurer que les données bénéficient d'une protection équivalente, et plus particulièrement en mettant en place des dispositions contractuelles adaptées : les règles d'entreprise contraignantes dites « BCR ».

15.2 Les traitements pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement

15.2.1 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 d'infraction
- les Données de validation

15.2.2 Pourquoi les Données sont-elles collectées ?

Les Données collectées font l'objet de traitements automatisés, pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement, et dont les finalités sont listées en préambule de l'article 15.

15.2.3 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).

15.2.4 Combien de temps les Transporteurs conservent ces Données ?

Les règles de conservation mises en œuvre par la RATP et la SNCF 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. 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 retrouvées sur le site internet de ces derniers.

15.2.5 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 Comutitres S.A.S afin de réaliser des analyses statistiques leur permettant d'améliorer l'offre de transport et les services proposés par les Transporteurs.

Pour des besoins d'identification des incidents et de fraudes technologiques, Île-de-France Mobilités est destinataire des Données de validation.

15.2.6 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.

15.3 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-mobilités.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 SNCFVoyageurs - DPO - Direction juridique et Conformité, Campus CAMPRA , 4 rue André Campra CS20012, 93212 SAINT-DENIS CEDEX ou via un formulaire dédié aux demandes d'exercice de droit en ligne : <https://url-c.fr/e/7hy9i>
- 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.

16 DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont soumises au droit français.

La loi applicable en cas de litige est la loi française devant les tribunaux compétents français.

En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle concerné et dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois, le client peut avoir recours à la voie de la médiation pour régler son litige à l'amiable.

Les parties au litige restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. La solution proposée par la médiation ne s'impose pas aux parties.

Le client trouvera sur les sites internet RATP, SNCF et OPTILE, auprès de leurs agents ou sur les supports de communication adéquats mis en œuvre par chacun d'eux, les données et l'adresse du site internet du médiateur compétent dont relève chaque Transporteur, le client pouvant saisir le médiateur de son choix.

17 EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Île-de-France Mobilités peut être amené à faire évoluer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Dans ce cas, les nouvelles Conditions Générales seront portées à la connaissance des clients par voie de publication au recueil des actes administratifs d'Île-de-France Mobilités, ainsi que sur les sites internet www.iledefrance-mobilites.fr, www.optile.com, www.ratp.fr et www.transilien.com d'une communication par e-mail au Titulaire et Payeur.

Les traductions des CGVU sont à titre indicatif. Seules les CGVU en français font foi devant les tribunaux.