CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU)
DU FORFAIT ANNUEL IMAGINE R SCOLAIRE ET DU FORFAIT IMAGINE R JUNIOR
(SAISON 2026/2027)
(ÉLEVES DE L'ENSEIGNEMENT PRIMAIRE, SECONDAIRE ET EN APPRENTISSAGE)

Préambule

La souscription et l'utilisation d'un forfait annuel imagine R Scolaire ou d'un forfait imagine R Junior 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'il est différent du Titulaire, s'engage à communiquer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation au Titulaire, et à l'informer de ses obligations.

Définitions

Le forfait imagine R Scolaire et le forfait imagine R Junior, créés par Île-de-France Mobilités (Autorité Organisatrice de la Mobilité d'Île-de-France), sont gérés par la S.A.S Comutitres, ci-dessous dénommée « Comutitres S.A.S » ou « Agence imagine R », au nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités.

Le forfait annuel imagine R Scolaire et le forfait annuel imagine R Junior sont chargés sur un passe Navigo imagine R nominatif, rigoureusement personnel et non cessible. Le passe Navigo imagine R est la propriété d'Île-de-France Mobilités jusqu'à sa remise au Titulaire.

La dénomination « Titulaire » indique nommément la personne dont la photo et l'identité figurent sur le passe Navigo imagine R. La dénomination « Payeur » indique la personne physique qui paye le forfait.

La dénomination « Première souscription » désigne une souscription pour un Titulaire qui ne possédait pas de forfait pendant l'année scolaire précédente.

La dénomination « Renouvellement » désigne une souscription pour un Titulaire qui possédait un forfait pendant l'année scolaire précédente.

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).

La dénomination « Transporteurs » désigne les sociétés ayant conclu un contrat 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. Présentation et utilisation du forfait imagine R Scolaire et forfait imagine R Junior

1.1. Utilisable dans le cadre de la tarification francilienne, le forfait annuel imagine R Scolaire et le forfait annuel imagine R Junior permettent de voyager sur les lignes régulières de transport en commun des Transporteurs y compris Filéo et les bus de nuit Noctilien, 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 de transport en commun qui n'appliquent pas la tarification francilienne. Il ne peut pas être complété ou servir de complément à un abonnement SNCF Voyageurs ou à un billet de train.

1.2. Il est réservé aux élèves résidant en Île-de-France, ayant :

- soit moins de 11 ans au 31 décembre 2026 (uniquement pour prétendre à la tarification imagine R Junior) ;
- soit moins de 16 ans au 1er septembre 2026 ;
- soit entre 16 ans et 26 ans au 1er septembre 2026, et fréquentant un établissement recensé par le Ministère de l'Éducation Nationale pour suivre une formation initiale de l'enseignement primaire ou secondaire, une formation d'apprentis, ou un cursus de longue durée (>350 heures théoriques) destiné aux jeunes déscolarisés en difficulté d'insertion.

En sont exclus les élèves en contrat de professionnalisation.

1.3. Toutes les communications (courriers, e-mails, SMS ou appels téléphoniques) sont adressées au Payeur du forfait. Les adresses e-mails des Titulaires âgés de moins de 15 ans ne sont pas collectées, ces derniers ne seront pas contactés. L'envoi du passe Navigo imagine R ou l'e-mail de rechargement est adressé au Payeur.

2. Souscription au forfait imagine R Scolaire ou au forfait imagine R Junior

2.1. Le forfait imagine R Scolaire peut être souscrit :

- Par Internet, depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités (à l'exception des contrats payés par chèque ou de certains contrats financés par un tiers-payant). Si le Titulaire est financé par un tiers-payant, ce dernier collectera certaines données (nom, prénom, date de naissance du Titulaire et e-mail du Payeur) sur un site dédié afin de lui accorder son financement.

- Par courrier pour le forfait payé par chèque ou financé par certains tiers-payant (associations, collectivités…) : le formulaire doit être dûment complété et accompagné de toutes les pièces nécessaires, puis doit être envoyé à l'Agence imagine R. Si le Titulaire est financé par un tiers-payant, le formulaire doit être retiré auprès du tiers-payant. Si le Payeur souhaite payer par chèque, le formulaire de souscription peut être retiré dans les agences commerciales des Transporteurs, en points de vente RATP, ou Guichets Services Navigo SNCF listés sur le site iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/forfait-imagine-r à la question « Comment souscrire par courrier ? Où trouver un formulaire papier ? ».

Le forfait imagine R Junior peut être souscrit uniquement par Internet, depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités.

2.2. Toute nouvelle souscription doit être accompagnée d'une photo d'identité récente (de face, tête nue, fond neutre, 35x41, non utilisée, non scannée, non photocopiée), du moyen de paiement ainsi que de l'acceptation des présentes CGVU. Pour permettre la fabrication du passe, la photo chargée sur le parcours de souscription est, par défaut, vérifiée automatiquement par un système d'intelligence artificielle.

- Pour la souscription par Internet, après avoir renseigné le formulaire en ligne et avoir transmis toutes les pièces nécessaires (cf. ci-dessus), le Payeur doit signer électroniquement les documents relatifs à la souscription constituant le contrat. Pour les élèves de moins de 11 ans au 31 décembre 2026 qui n'avaient pas de forfait imagine R en 2025/2026, un justificatif d'identité sera à télécharger pour bénéficier du forfait imagine R Junior (carte d'identité, livret de famille, passeport, carte de résident temporaire, carte de séjour temporaire, carte de ressortissant d'un état membre de l'Union européenne ou de l'Espace Économique Européen, extrait d'un acte de naissance, copie intégrale de l'acte de naissance, attestation de remise de passeport). Le document fourni doit permettre une lecture compréhensible, complète et lisible de l'identité et de l'âge du titulaire, tenir sur une seule page et mentionner le nom, prénom et date de naissance du titulaire.
- Pour la souscription par courrier (non valable pour imagine R Junior), le formulaire dûment complété et signé doit être envoyé à l'Agence imagine R.

2.3. Dans la mesure où la demande est complète, un délai de traitement est à prévoir entre la date de réception de la demande de souscription par l'Agence imagine R et la confirmation de souscription envoyée :

Le délai maximal est de :

- 21 jours pour une souscription papier (cachet de la Poste faisant foi) ;
- 10 jours (hors week-end et jour férié) pour une souscription en ligne.

Aucun titre de transport acheté pour voyager durant les délais énoncés précédemment ne sera remboursé.

2.4. Un courrier, ou un e-mail si la souscription a été effectuée par Internet, est envoyé au Payeur lorsque la demande est traitée. Le dossier est mis en attente en l'absence de photo conforme, ou d'une pièce nécessaire au paiement (chèque, RIB ou Mandat de prélèvement SEPA signé) ou d'un justificatif d'identité valide pour le forfait imagine R Junior.

À réception des éléments manquants par l'Agence imagine R, la demande de souscription est considérée complète. Un nouveau délai de traitement (cf. art. 2.3) s'applique à compter de cette date. Aucun titre de transport acheté pour voyager durant cette période ne sera remboursé.

Le Titulaire et le Payeur acceptent qu'après validation de la souscription, l'Agence imagine R contrôle la situation du Titulaire et interroge l'établissement scolaire dans lequel le Titulaire s'est déclaré inscrit pour contrôler les informations communiquées. À tout moment, l'Agence imagine R pourra demander au Payeur de fournir, pour le Titulaire, un justificatif d'identité accompagné d'un certificat de scolarité 2026/2027 et/ou d'une notification d'octroi de bourse pour les élèves boursiers. Les justificatifs doivent être rédigés en langue française. Si les justificatifs ne sont pas renvoyés dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de la demande par l'Agence imagine R, celle-ci considérera que le Titulaire n'a pas droit au forfait imagine R ou au tarif boursier. L'Agence imagine R pourra de plein droit résilier son contrat et lui interdira de souscrire un nouveau forfait imagine R pendant une durée de 3 ans.

Conformément à l'article 6.2, en cas de fausse déclaration avérée, le Titulaire et le Payeur sont passibles de poursuites pénales, en vertu de l'article 441—1 et suivants du code pénal.

2.5. Le Payeur doit informer l'Agence imagine R par courrier ou par e-mail de toute modification de situation concernant l'adresse postale, l'établissement scolaire, le statut boursier du Titulaire (notamment refus ou retrait de bourse) ou la perte de son statut scolaire, dans un délai d'un mois à compter du changement.

2.6. S'il s'agit d'une première souscription, la durée de validité du forfait imagine R Scolaire et du forfait imagine R Junior est de 13 mois (du 1er septembre 2026 – mois offert – jusqu'au 30 septembre 2027). Pour toute souscription entre le 1er septembre 2026 et le 30 avril 2027 le forfait sera dû dès le 1er octobre 2026.

S'il s'agit d'un renouvellement du forfait, la durée de celui-ci est de 12 mois et couvre la période du 1er octobre 2026 au 30 septembre 2027. Pour toute souscription entre le 1er octobre 2026 et le 30 avril 2027 le forfait sera dû dès le 1er octobre 2026.

Le renouvellement du forfait ne peut débuter qu'au 1er octobre. Le Titulaire ne peut donc pas disposer de deux contrats pour une même période.

Quelle que soit sa date de souscription, le forfait expire toujours au 30 septembre.

Aucune demande de souscription pour l'année 2026/2027 ne sera acceptée au-delà du 30 avril 2027.

2.7. Le Titulaire peut suivre, depuis l'Espace Personnel du Payeur, l'état d'avancement du traitement de sa demande de forfait.

2.8. La première année de souscription, le forfait est chargé sur un passe Navigo imagine R comportant le nom, le prénom et la photo du Titulaire. À l'issue de l'année scolaire, le passe Navigo imagine R doit être conservé et chargé du nouveau forfait pour la souscription suivante. Si le Titulaire ne dispose plus de son passe Navigo imagine R pour cette nouvelle souscription, la fabrication d'un nouveau passe sera payante. Les tarifs sont disponibles sur le site internet idf-mobilites.fr/perte-vol-passe.

2.9. Lors d'un renouvellement du forfait, le Payeur reçoit, selon les informations présentes sur son dossier, un courrier, un SMS ou un e-mail, l'invitant à mettre à jour le passe Navigo imagine R. Si le Titulaire met à jour son passe Navigo imagine R après le début de validité du forfait, aucun titre de transport acheté avant la date de mise à jour ne sera remboursé.

En cas de non-réception du courrier/e-mail/SMS relatif au rechargement du forfait (renouvellement du forfait), il appartient au Payeur de se renseigner quant au suivi du traitement de sa demande (informations disponibles sur l'Espace Personnel du Payeur ou par téléphone). Aucun titre de transport acheté dans l'attente de ce courrier/e-mail/SMS ne sera remboursé.

2.10. La non réception du passe Navigo imagine R peut être déclarée, au plus tôt, 11 jours après l'envoi du SMS de fabrication du passe :

- dans les agences commerciales des Transporteurs, en points de vente RATP, en Guichets Services Navigo SNCF(1), le passe est délivré immédiatement,
- par Internet sur le site Île-de-France Mobilités en se connectant à son Espace Personnel (un nouveau délai de 10 jours, hors week-end et jours fériés est à prévoir pour l'acheminement postal). Aucun titre de transport acheté pour voyager durant ce nouveau délai ne sera remboursé.

2.11. Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de mouvement social des Transporteurs en dehors de ceux prévus par le Code des transports (Articles L.1222-11 et suivants), et le cas échéant, la démarche de remboursement se fera sur le site Île-de-France Mobilités Dédommagement.

3. Paiement du forfait imagine R Scolaire et du forfait imagine R Junior

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

3.2. Un Payeur peut prendre en charge plusieurs forfaits imagine R.

3.3. Le Payeur peut être différent du Titulaire du passe Navigo imagine R.

3.4. Le Payeur d'un contrat résilié pour défaut de paiement non régularisé ne peut pas être nouveau Payeur d'un forfait imagine R, Navigo Annuel et contrat Navigo Liberté + et cela pendant une durée de deux mois à compter de la résiliation. Si le Payeur règle sa dette auprès de l'Agence imagine R durant ce délai, il pourra de nouveau être désigné Payeur.

Au terme de ce délai et sans régularisation de dette, le Payeur recevra un avis des sommes à payer d'Île-de-France Mobilités édité par le Trésor Public. Le Payeur ayant reçu un avis des sommes à payer d'Île-de-France Mobilités ne peut pas être Payeur d'un nouveau forfait imagine R, Navigo Annuel et contrat Navigo Liberté + pendant 2 ans à compter de la réception de l'avis. Dès que 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. Aucun titre de transport acheté pour voyager durant ce délai de 21 jours ne sera remboursé.

3.5. Le prix TTC du forfait, comprenant des frais de dossier (8 € TTC non remboursables), est fixé pour l'année scolaire. Il est payable, soit au comptant en une seule fois, soit par prélèvement automatique mensuel en 9 (neuf) fois. Aucun paiement en espèces n'est admis.

Pour les moins de 11 ans au 31 Décembre 2026, aucune subvention départementale et/ou sociale ne peut être appliquée et aucun financement par un tiers-payant n'est possible.

Pour les élèves non boursiers, le prix TTC du forfait imagine R Scolaire est fixé à la souscription en fonction du département de résidence, de l'établissement, et de la classe déclarée lors de la souscription.

Pour les élèves boursiers, le prix TTC du forfait imagine R Scolaire est fixé en fonction du département de résidence, de l'établissement et de la classe déclarés lors de la souscription ainsi que de la notification d'attribution de bourse indiquant précisément le montant annuel pour les collégiens ou l'échelon pour les lycéens (hors primes éventuelles).

Pour les collégiens, lycéens et apprentis titulaires d'une carte Scol'R, le prix du forfait imagine R Scolaire est fixé à la souscription, sous réserve que la carte Scol'R ait été réglée et soit active. Aucune subvention départementale et/ou sociale ne peut être appliquée et aucun financement par un tiers-payant n'est possible.

En cas de retrait ou résiliation de la carte Scol'R du Titulaire, l'Agence imagine R ajustera le tarif du forfait imagine R et en informera le Payeur.

3.6. Quelle que soit la date de souscription, le prix du forfait est dû dans son intégralité. En cas de souscription après la date de début de validité du forfait (cf. art. 2.6), il ne pourra être procédé à aucun remboursement des mois déjà écoulés entre la date de début de validité du forfait et la date de confirmation de la souscription. Aucun titre de transport ne sera remboursé s'il a été acquis avant la confirmation de souscription enregistrée par l'Agence imagine R.

3.7. En cas d'interruption temporaire de la scolarité (maladie, hospitalisation, accident, …), aucun remboursement ne sera effectué.

3.8. Aucune suspension n'est possible, seule la résiliation permet d'interrompre les prélèvements (cf. art. 6).

Afin de bénéficier des tarifs réservés aux boursiers des Ministères de l'Education Nationale ou de l'Agriculture, le Titulaire du forfait imagine R doit obligatoirement renseigner la classe. Dans le cas contraire, le tarif régional sera appliqué. Au moment de la souscription, la notification d'octroi de bourse ne sera pas demandée si l'attribution de la bourse a pu être vérifiée automatiquement à la suite de la consultation des services de la direction interministérielle du numérique. Pour les élèves boursiers qui ne fournissent pas leur notification d'attribution de bourse ou l'attestation de bourse indiquant précisément le montant annuel pour les collégiens ou l'échelon pour les lycéens (hors primes éventuelles), le forfait doit être réglé dans sa totalité au tarif non boursier. À réception de la notification d'attribution de bourse par l'Agence imagine R (au plus tard le 15 décembre 2026), le prix du forfait sera recalculé : les paiements effectués par prélèvements seront réajustés ; le règlement au comptant fera l'objet d'un remboursement.

La notification d'attribution de bourse peut être transmise par Internet sur le site Île-de-France Mobilités en se connectant à son Espace Personnel ou par courrier à l'Agence imagine R.

Les coordonnées du Titulaire peuvent être transmises par l'Agence imagine R à l'établissement scolaire d'inscription déclaré pour vérification du statut boursier (cf. art. 2.4).

3.9. Forfait imagine R Scolaire ou forfait imagine R Junior payé au comptant :

3.9.1. Pour imagine R Scolaire :

- Par Internet : il est payable par carte bancaire.
- Par courrier : il est payable par chèque bancaire, chèque de banque. Un chèque unique doit accompagner chaque demande de souscription. Il sera encaissé dès réception.

3.9.2. Pour imagine R Junior :

- Par Internet : il est payable par carte bancaire uniquement.

3.10. Forfait imagine R Scolaire ou forfait imagine R Junior payé par prélèvements :

3.10.1. Quel que soit le mode de souscription (courrier ou Internet), le mandat de prélèvement SEPA doit être dûment rempli et signé (signature électronique par Internet). En cas de souscription par courrier, un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) concordant doit être également joint à l'envoi.

3.10.2. A la confirmation de la souscription, le Payeur reçoit une information (courrier pour la souscription par courrier ou dans l'e-mail de confirmation de souscription pour la souscription par Internet) indiquant le montant des sommes qui seront prélevées sur le compte bancaire. Ces informations sont également disponibles sur l'attestation du forfait, accessible à tout moment sur le site Île-de-France Mobilités en se connectant à son Espace Personnel, par téléphone ou courrier auprès de l'Agence imagine R, ou dans les agences commerciales des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF(1). En cas de changement de tarif, le Payeur reçoit une communication écrite lui indiquant le montant mis à jour des sommes prélevées.

3.10.3. Le montant des prélèvements automatiques est calculé sur la base de 9 prélèvements réalisés d'octobre à juin. En cas de souscription acceptée après le 15 septembre ou en cas de souscription tardive, les sommes dues au titre des mois déjà écoulés depuis le 1er octobre sont ajoutées au 1er prélèvement ainsi que les frais de dossier. Les prélèvements se font en début de mois.

3.10.4. Le Payeur désirant changer d'établissement bancaire ou de compte à prélever doit le signaler, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements :

- soit par Internet, sur le site Île-de-France Mobilités en se connectant à son Espace Personnel, en saisissant directement ses nouvelles données bancaires,
- soit en fournissant un nouveau RIB, papier ou dématérialisé, dans une agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP, en Guichet Services Navigo SNCF(1), ou par courrier auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8).

3.10.5. Le changement de Payeur ou le changement de mode de paiement peuvent s'effectuer dans une agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP, en Guichets Services Navigo SNCF(1) ou par courrier auprès de l'Agence imagine R.

Lors d'un changement de Payeur, le nouveau Payeur remplit un nouveau Mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB correspondant aux nouvelles données bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

3.10.6. La révocation du Mandat de prélèvement s'effectue uniquement par courrier auprès de l'Agence imagine R. Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide ou d'un autre Payeur.

3.10.7. Les frais des rejets bancaires appliqués par l'Agence imagine R (hors incident technique non imputable au Payeur) sont à la charge du Payeur et sont inclus au montant de l'impayé. Toute somme impayée est ajoutée au montant du prélèvement suivant.

3.11. En l'absence des pièces justificatives ouvrant droit à un tarif spécifique ou suite à un changement de situation déclaré en cours de contrat par le Payeur, l'Agence imagine R l'informera en retour d'un éventuel ajustement de tarif.

4. Conditions d'utilisation du passe Navigo imagine R

4.1. Le Titulaire d'un passe Navigo imagine R chargé avec un forfait imagine R Scolaire ou un forfait imagine R Junior doit obligatoirement et systématiquement le 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 devoir régler une indemnité forfaitaire ou d'être exposé à une verbalisation conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

4.2. En cas d'oubli de son passe Navigo imagine R, pour voyager, le Titulaire doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

4.3. Lors des contrôles, le passe Navigo imagine R du Titulaire doit être présenté et avoir été préalablement validé. En cas de doute sur l'identité du Titulaire du passe Navigo imagine R, il peut être demandé un justificatif d'identité.

4.4. Le passe Navigo imagine R 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 imagine R 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 imagine R.

4.5. En cas de mauvais fonctionnement avéré du passe Navigo imagine R :

- celui-ci est immédiatement remplacé gratuitement dans les agences commerciales des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF(1) ;
- dans les autres Guichets des Transporteurs,
    - si la puce du passe Navigo imagine R est lisible, le Titulaire reçoit un coupon de dépannage valable 15 jours et un passe provisoire en échange de son passe Navigo imagine R. Pour obtenir un nouveau passe Navigo imagine R, le Titulaire doit ensuite se rendre dans une agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF(1) où celui-ci lui sera remis en échange du coupon de dépannage et du passe provisoire précédemment reçus.
    - si la puce du passe Navigo imagine R n'est pas lisible, le Titulaire sera invité à acheter des titres de transport remboursables dans la limite de 15 jours sur demande écrite adressée à l'Agence imagine R.
- le Payeur peut également demander son remplacement par courrier en envoyant à l'Agence imagine R le bordereau de détérioration obtenu au guichet en échange du passe Navigo imagine R. Le bordereau rempli et envoyé par le Payeur dans les 48h lui permettra de recevoir le nouveau passe Navigo imagine R au domicile du Payeur, sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) suivant la réception du bordereau par l'Agence imagine R (cachet de la Poste faisant foi). Sauf dysfonctionnement imputable à l'Agence imagine R, aucun titre de transport ne pourra être remboursé au-delà de 15 jours.

4.6. En cas de dégradation volontaire du passe Navigo imagine R (passe gratté ou perforé notamment, des frais de remplacement non remboursables seront appliqués. Ce montant est disponible sur le site internet idf-mobilites.fr/perte-vol-passe.

4.7. Toute utilisation frauduleuse du passe Navigo imagine R (falsification, contrefaçon, utilisation du passe par un tiers) constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait immédiat du passe Navigo imagine R, la résiliation du forfait et peut donner lieu à des poursuites judiciaires. Cette sanction s'applique à l'égard du/des fraudeurs et de ses/leurs complices.

4.8. Toute utilisation irrégulière du passe Navigo imagine R (défaut de forfait en cours de validité, non validation du forfait sur les appareils de validation des Transporteurs notamment) constatée lors d'un contrôle expose au paiement d'une indemnité forfaitaire ou à une verbalisation conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

4.9. Le Titulaire toujours en possession d'un passe en cours de validité, c'est-à-dire qui a moins de 10 ans, et qui souhaite recharger des titres de transport, ne doit pas le réutiliser dans le cas où son ou ses contrats souscrits sont inactifs depuis au moins 5 ans, car ses données auront été archivées dans nos systèmes. Par conséquent le Titulaire s'engage à effectuer une nouvelle souscription et obtenir un nouveau passe en agence commerciale ou en ligne. Aucun remboursement ne pourra être effectué en cas de chargement de titre de transport sur le passe précité.

5. Perte ou vol

5.1. En cas de perte ou de vol, le passe Navigo imagine R sera remplacé (sur présentation d'un justificatif d'identité) avec application de frais de remplacement non remboursables (les tarifs sont disponibles sur le site idf-mobilites.fr/perte-vol-passe), 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.

La demande de remplacement du passe Navigo imagine R peut être effectuée :

- soit en agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF(1). Le nouveau passe est délivré immédiatement ;
- soit par Internet, sur le site Île-de-France Mobilités en se connectant à son Espace Personnel. Le passe peut être envoyé par courrier ou mis à disposition dans une agence commerciale des Transporteurs, en points de vente RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF(1) ;
- soit par téléphone auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8).

Dans le cas d'une demande par téléphone ou par Internet avec une demande d'envoi par courrier, le nouveau passe sera envoyé sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) à compter de la demande et seuls seront remboursés les titres de transport achetés pour voyager entre la date de réception de la déclaration de perte/vol par l'Agence imagine R et jusqu'à 2 jours après la date d'envoi du nouveau passe Navigo imagine R de remplacement (cachet de la Poste faisant foi). La demande de remboursement se fait par courrier libre adressé à l'Agence imagine R et doit obligatoirement être accompagnée des titres originaux achetés dans l'attente de la réception du nouveau passe.

5.2. Pour les paiements par prélèvement, les frais de refabrication sont ajoutés au prélèvement suivant.

Pour le paiement au comptant, le règlement peut être effectué par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, Electron, Maestro), ou chèque bancaire.

5.3. L'ancien passe Navigo imagine R est mis en opposition. Il ne peut plus être utilisé sur les réseaux des Transporteurs.

5.4. Tout passe Navigo imagine R retrouvé doit être remis dans une agence commerciale des Transporteurs, un comptoir RATP ou un Guichet Services Navigo SNCF(1).

6. Résiliation du contrat

6.1. Seul le Payeur peut demander la résiliation du contrat :

- soit par Internet sur le site Île-de-France Mobilités en se connectant à son Espace Personnel ;
- soit par e-mail à l'adresse imaginer@agencenavigo.fr ;
- soit par courrier adressé à l'Agence imagine R.

La résiliation prend effet à partir du premier jour du mois qui suit la réception de la demande complète à l'Agence imagine R. Elle est définitive pour l'année scolaire en cours et n'est autorisée que pour les motifs suivants :

- interruption de scolarité jusqu'à la fin de l'année scolaire (arrêt de fréquentation, longue maladie, accident). Un certificat doit être fourni ;
- stage de durée supérieure à 2 mois effectué hors Île-de-France (uniquement pour les élèves et apprentis inscrits dans un établissement situé en Île-de-France lors de la souscription). Un justificatif doit être fourni ;
- déménagement hors Île-de-France. Un justificatif de la nouvelle adresse doit être fourni ;
- décès du Titulaire. Un certificat de décès doit être fourni ;
- bénéficie de la Tarification Solidarité Transport ;
- résiliation de la carte Scol'R pour les collégiens,les lycéens et les apprentis.

Les justificatifs fournis doivent être rédigés en langue française.

Le contrat peut être résilié sans motif :

- Si la résiliation intervient avant le début de validité du forfait, seuls les 8 € TTC de frais de dossier sont facturés au Payeur.
- Pendant le premier mois suivant la date de souscription, si la résiliation intervient après le début de validité du forfait, les 8 € TTC de frais de dossier et une mensualité sont facturés au Payeur.

Aucune résiliation ne pourra être acceptée au cours des 3 derniers mois de validité du forfait, ceux-ci ne pouvant pas donner lieu à un remboursement.

6.2. Le contrat pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, être résilié de plein droit par l'Agence imagine R en cas de :

- deux impayés successifs : lorsque les sommes dues ne sont pas réglées, le forfait sera résilié par l'Agence imagine R et le Titulaire ne pourra définitivement plus circuler avec ce forfait, ni resouscrire un nouveau forfait imagine R pour l'année scolaire en cours ;
- fraude établie lors de la souscription : fausse déclaration, falsification des pièces justificatives, contrat non réglé dans sa totalité. Dans ce cas, la résiliation ne donnera lieu à aucun remboursement et le Titulaire et/ou le Payeur pourra/pourront être condamné(s) au versement de dommages et intérêts correspondant au tarif du forfait imagine R Scolaire et imagine R Junior ;
- fraude établie dans l'utilisation du titre de transport imagine R décrite aux articles 4.7 et 4.8 ;
- non-respect de l'article 2.5 (notamment la perte du statut boursier à communiquer dans un délai d'un mois).
- de refus d'ajustement du prix du forfait au tarif en vigueur à la suite du retrait ou de la résiliation de la carte scol'R du Titulaire.

6.3. Tout mois commencé est dû.

- Pour les paiements par prélèvement, ceux-ci sont automatiquement arrêtés ;
- Pour les paiements au comptant : si le compte du Payeur est créditeur et que la résiliation est autorisée selon les motifs cités dans l'article 6.1, l'Agence imagine R procède au remboursement du trop-perçu sur la base de 1/9ème du prix du forfait ; si le compte du Payeur est débiteur, la résiliation ne prend effet qu'au 1er du mois suivant le paiement des sommes dues. Les 3 derniers mois de validité du forfait ne peuvent pas donner lieu à un remboursement.

Les frais de dossier ne font l'objet d'aucun remboursement.

6.4. L'Agence imagine R signifie la résiliation au moyen d'un courrier et/ou d'un e-mail adressé au dernier domicile et/ou dernière adresse e-mail connu(s) du Payeur.

6.5. En cas de résiliation pour défaut de paiement, passés deux mois après la résiliation, 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.

6.6. L'Agence imagine R se réserve le droit de refuser toute nouvelle souscription :

- à un Titulaire dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie (notamment falsification, contrefaçon, ou utilisation du titre par un tiers) ;
- à un Payeur dont un contrat est toujours en défaut de paiement.

Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation, à l'égard du fraudeur et de ses éventuels complices.

6.7. En application de l'article L221-2 du Code de la consommation, l'ensemble des prestations relatives au forfait imagine R Scolaire et imagine R Junior n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation existant en matière de vente à distance.

7. Responsabilité du Payeur et du Titulaire

Les présentes Conditions Générales s'imposent à la fois au Payeur et au Titulaire, étant entendu que le Payeur est seul tenu responsable par les conditions relatives au paiement.

Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont systématiquement délivrées au dos de l'exemplaire client du contrat signé lors de la souscription par courrier. Elles sont également accessibles à tout moment sur le site Île-de-France Mobilités rubrique « Tarifs ».

Commenté [SM1]: Confirmer que la résiliation de la carte scol'R bus entraine la résiliation en cas de refus de reprise du forfait au tarif en vigueur et non une résiliation d'office

Commenté [KL2R1]: @IDFM est-ce ok pour vous ?

Commenté [KL3R1]: Ok vu en séance

8. Dispositions diverses

L'Agence imagine R peut être contactée par e-mail (imaginer@agencenavigo.fr), via le formulaire de contact accessible sur l'Espace Personnel du site Île-de-France Mobilités, par téléphone (09 69 39 22 22 – appel non surtaxé), et par courrier (Agence imagine R – TSA 94444 - 77213 Avon Cedex).

9. Informations relatives aux Données personnelles

Dans le cadre du forfait annuel imagine R Scolaire ou d'un forfait imagine R Junior 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 :
  - Gestion du contrat/service
    - la délivrance et la gestion des forfaits Navigo imagine R ;
    - 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.

La mise en place de traitements dédiés à la lutte contre la fraude, permettant à l'Agence imagine R d'effectuer des contrôles complémentaires fondés sur la transmission, par le Payeur, d'une pièce d'identité et d'un certificat de scolarité 2026/2027 pour le Titulaire. L'absence de transmission de ces documents dans un délai d'un mois peut entraîner un rejet de la transaction ou une résiliation du forfait (cf. 2.4).

  - 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 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 règlementation en vigueur ;
  - Statistiques
    - les analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport et les services offerts par le transporteur.

Également, le Tiers Payant traite les Données à caractère personnel dans le cadre de la gestion des demandes de financement et la gestion de ces financements.

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 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 économique et financier ;
- les Données de santé ;
- 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 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.

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

Île-de-France Mobilités conserve les Données du client spécifiques au forfait annuel imagine R Scolaire ou au forfait imagine R Junior pendant l'exécution du contrat 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 Île-de-France Mobilités sont conservés le temps de la création du compte et des services associés qui demandent ces justificatifs.

Le système d'intelligence artificielle utilisé pour vérifier la photo automatiquement ne conserve aucune donnée après analyse.

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, aux partenaires du programme Relationnel imagine R et aux services de la direction interministérielle du numérique.

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 Multimodal 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 aux transports 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 imagine R (ou le numéro de client) et la date de naissance du Titulaire 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 du Titulaire et/ou du Payeur 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 imagine R (ou le numéro de client) et la date de naissance du Titulaire 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 (Côte d'Ivoire et/ou Tunisie et/ou Bénin).

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 type émises par la Commission Européenne ou encore à des règles d'entreprises 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 dans le cadre de la verbalisation ;
- les Données de validation dans le cadre du contrôle des titres ;
- les Données relatives aux réclamations et sollicitations clients.

9.2.2. 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 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) ;
- 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 RATP et SNCF Voyageurs 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 passe) ne sont conservées que quelques heures. 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 des 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 en points 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'identification des incidents et de fraudes technologiques, 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 règlementation en vigueur.

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

9.3.1. Droits généraux

Le Titulaire et le Payeur disposent, dans les limites posées par le RGPD, chacun, et uniquement pour ce qui les concerne directement, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de 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 :

- Pour 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.
- Pour 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 via le formulaire accessible à l'adresse : *https://centrederelationclientsratp.typeform.com/demandedpo*.
  - ou à l'adresse postale de SNCF Voyageurs SA : DPO - Direction Performance – Direction juridique et Conformité – Campus Voyageurs - 1/3 rue Camille Moke, CS 20012, 93212 La Plaine 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.
- Pour les traitements pour lesquels le Tiers Payant est responsable de traitement : veuillez contacter votre Tiers Payant.

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.

9.3.2. Droit spécifique

Conformément à la règlementation en vigueur, le Titulaire et le Payeur disposent du droit d'opter ou non pour un traitement automatisé afin de vérifier l'éligibilité de la photo. En cas de refus, le traitement sera transmis pour un traitement manuel par l'Agence imagine R.

10. Médiation

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 des Transporteurs, 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. Application des Conditions Générales 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 Titulaires et des Payeurs par voie de publication au recueil des actes administratifs d'Île-de-France Mobilités, sur tous les sites Internet dont en particulier *www.iledefrance-mobilites.fr*, *www.optile.com*, *www.ratp.fr*, *www.transilien.com* et d'une communication par e-mail au Titulaire et Payeur.

Dès lors que le passe Navigo imagine R ne contient plus de forfait imagine R Scolaire ou de forfait imagine R Junior mais un autre forfait, les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait concerné s'appliquent et les dispositions du présent document ne s'appliquent plus.

(1) Liste des agences commerciales, des points de vente RATP et des Guichets Services Navigo SNCF disponible sur les sites Internet *www.iledefrance-mobilites.fr*, *www.optile.com*, *www.ratp.fr*, *www.transilien.com* ou par téléphone auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8)