

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

Date d'entrée en vigueur : juin 2026

La conclusion d'une souscription et l'utilisation d'un forfait Navigo Annuel suppose la connaissance et vaut acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation par le Titulaire et le Payeur, s'il est distinct du Titulaire. Le Payeur s'engage à communiquer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation au Titulaire, s'il est différent du Payeur, et à l'informer de ses obligations.

1. DÉFINITIONS

Le forfait Navigo Annuel 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 Annuel », au nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités. Le forfait Navigo Annuel est souscrit pour une durée indéterminée et est chargé sur un passe Navigo Annuel nominatif, rigoureusement personnel et non cessible, propriété d'Île-de-France Mobilités jusqu'à sa remise au Titulaire.

La dénomination « 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 » (gérée par Comutitres S.A.S). Se reporter aux Conditions Générales d'Utilisation du site.

La dénomination « Titulaire » indique nommément la personne dont la photo et les nom/prénom figurent sur le passe Navigo Annuel et dans l'application Île-de-France Mobilités.

La dénomination « Payeur » indique nommément la personne physique qui paye le forfait.

La dénomination « Tarification Senior » indique nommément la tarification spécifique appliquée aux clients éligibles selon les conditions décrites à l'article 2.2.3.

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

La dénomination « Île-de-France Mobilités Connect » désigne la solution d'authentification sur laquelle l'utilisateur doit s'identifier pour avoir accès à certaines fonctions de la rubrique « Mon espace ».

Les dénominations « Mon espace » et « Titres » désignent les rubriques de l'application Île-de-France Mobilités où le Titulaire peut consulter ou mettre à jour son forfait.

La dénomination « Support » désigne le passe, le téléphone (téléphone NFC compatible sur lequel est installé l'application Île-de-France Mobilités) ou la montre connectée (montre compatible permettant de stocker les titres de transport de manière sécurisée) utilisé par le Titulaire et sur lequel est chargé le forfait Navigo Annuel.

La dénomination « Traitement automatisé » désigne les opérations réalisées par des systèmes informatiques, sans intervention humaine directe à chaque étape, afin de collecter, analyser ou exploiter des données personnelles. Il peut intégrer des technologies d'intelligence artificielle (IA) reposant sur des algorithmes permettant l'analyse et l'interprétation automatisées des données.

2. PRÉSENTATION ET UTILISATION

Utilisable dans le cadre de la tarification zonale de la région Île-de-France, le forfait Navigo Annuel permet de voyager sur les lignes régulières de transport en commun des Transporteurs, y compris les bus de nuit Noctilien ainsi que certaines dessertes locales et Transports à la demande, les trains TER ou Intercités (hors réservation obligatoire) en 2^{ème} classe. Les parcours doivent être intégralement réalisés en Île-de-France. Il n'est pas valable sur Orlyval, le TGV, ni sur les lignes qui n'appliquent pas la tarification francilienne (notamment les navettes de desserte des aéroports Le Bus Direct et VEA Disney et les bus touristiques OpenTour et Big Bus Paris).

2.1 Navigo Annuel :

2.1.1 Il est possible de souscrire un forfait « Navigo Annuel toutes zones » valable sur les zones 1-5, ou un forfait Navigo Annuel deux zones valable sur les zones souscrites, parmi les couples de zones 2-3, 3-4 et 4-5.

2.1.2 Les forfaits Navigo Annuel zones 2-3, 3-4 et 4-5 bénéficient du « dézonage », c'est-à-dire de la possibilité de voyager dans toute la région, quelles que soient les zones souscrites, du samedi à partir de 00h00 au dimanche jusqu'à 23h59, les jours fériés de 00h00 à 23h59, du 15 juillet à 00h00 au 15 août à 23h59 et pendant les petites vacances scolaires de la zone C (Toussaint, Noël, hiver et printemps) du lendemain du jour de fin des cours à partir de 00h00 jusqu'à 23h59 la veille du jour de reprise des cours, telles que définies par le Ministère de l'Éducation Nationale. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

2.2 Navigo Annuel Tarification Senior :

2.2.1 La souscription au forfait « Navigo Annuel Tarification Senior » est uniquement « toutes zones », donc valable sur les zones 1-5.

2.2.2 Seul le paiement par prélèvements est possible.

2.2.3 Il est réservé exclusivement aux personnes âgées de 62 ans et plus sans activité professionnelle ou exerçant une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps.

Une activité professionnelle est considérée comme strictement inférieure à un mi-temps si la durée de cette activité est inférieure à la moitié de la durée légale du travail, à savoir :

- inférieure à la moitié de 35 heures hebdomadaires = 17,5 heures hebdomadaires ;

- ou inférieure à la moitié de l'équivalent annuel de la durée légale de travail, soit 1 607 heures annuelles = 803,5 heures sur une année ;
- ou inférieure à la moitié de l'équivalent mensuel de la durée légale de travail, 151 heures mensuelles = 75,5 heures sur un mois.

3. SOUSCRIPTION AU FORFAIT NAVIGO ANNUEL ET AU FORFAIT NAVIGO ANNUEL TARIFICATION SENIOR

3.1 Navigo Annuel :

Le forfait Navigo Annuel peut être souscrit par le Titulaire :

- par Internet depuis son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Après avoir renseigné le formulaire en ligne, enregistré une photo récente (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée) et renseigné son mode de paiement, le Payeur (et le Titulaire s'il est différent du Payeur) doit signer électroniquement les documents relatifs à la souscription constituant le contrat. Pour permettre la fabrication du passe Navigo Annuel, la photo chargée sur le parcours de souscription est, par défaut, vérifiée automatiquement par un système d'intelligence artificielle. La demande de souscription peut être faite 60 jours au plus tôt et 15 jours au plus tard avant le premier jour du mois choisi. Dans la mesure où la demande est complète (photo conforme aux exigences, paiement accepté et contrat signé électroniquement), le passe Navigo Annuel est, selon le choix du Titulaire, réceptionné à son domicile sous un délai maximum de 10 jours (hors week-end et jours fériés) ou mis à disposition dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾, sur présentation d'un justificatif d'identité, 3 jours ouvrés après la commande ;
- dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou certains Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾ (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Un passe Navigo Annuel est délivré immédiatement, après l'enregistrement du dossier, du mode de paiement, de la prise en photo du Titulaire (de face, tête nue) et de la signature du contrat par le Payeur (et le Titulaire s'il est différent du Payeur). Si le client a opté pour le mode de paiement par prélèvement, un premier règlement est demandé. Son montant varie en fonction de la date de début du forfait. Dans ce cas, un forfait Navigo Annuel souscrit peut débiter au choix du client n'importe quel jour du mois (cf. art. 4.7).

Aucun titre de transport acheté durant le délai maximum de 10 jours (hors week-end et jours fériés) prévu entre la date de réception de la demande de souscription effectuée par Internet et la date d'expédition du passe Navigo Annuel ne sera remboursé. En cas de non réception du passe Navigo Annuel, aucun remboursement de titres de transport achetés dans l'attente du titre Navigo Annuel ne sera effectué s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à l'Agence Navigo Annuel (adresse correctement saisie, photo conforme, titre de transport envoyé dans les délais impartis par l'Agence Navigo Annuel).

Après le délai de 10 jours, la non réception doit être déclarée dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ (le passe est délivré immédiatement sur présentation d'un justificatif d'identité), en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités, ou par courrier, e-mail ou téléphone à l'Agence Navigo Annuel (un nouveau délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) est à prévoir pour l'acheminement postal).

3.2 Navigo Annuel Tarification Senior :

3.2.1 Le Titulaire ne possède pas initialement de forfait Navigo Annuel :

Les modalités sont les mêmes que celles de la souscription à un forfait Navigo Annuel (cf. art. 3.1). Cependant, le forfait Navigo Annuel Tarification Senior peut être souscrit exclusivement dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou certains Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾. Le Titulaire devra fournir, en complément, un justificatif d'identité pour vérifier son éligibilité à la Tarification Senior, ainsi que déclarer ne pas avoir d'activité professionnelle ou exercer une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps (cf. art. 2.2.3).

3.2.2 Le Titulaire possède déjà un forfait Navigo Annuel :

Le Payeur (et le Titulaire s'il est différent du Payeur) doit s'assurer, au préalable, que son forfait Navigo Annuel est « toutes zones » soit zones 1-5 (cf. art. 7 pour modifier les zones du forfait), payé par prélèvements (cf. art. 4.13.3 pour modifier son mode de paiement) et non suspendu (cf. art. 11 pour effectuer une reprise du forfait). La modification du contrat Navigo Annuel, pour bénéficier de l'application de la Tarification Senior, se fait par Internet depuis son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités ou dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou certains Guichets Services SNCF⁽¹⁾ si les conditions d'éligibilité sont respectées.

3.2.3 Depuis son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités, après avoir téléchargé un justificatif d'identité valide permettant de vérifier son âge, le Titulaire doit obligatoirement déclarer qu'il n'a pas d'activité professionnelle ou exerce une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps (cf. art. 2.2.3). Dans la mesure où la demande est complète (justificatif d'identité valide, déclaration sur l'absence d'activité professionnelle ou une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps), la Tarification Senior sera prise en compte pour le prochain prélèvement ou le suivant selon la date de validation de la demande de modification en contrat Navigo Annuel Tarification Senior (cf. art. 4.14.1) par l'Agence Navigo Annuel.

3.3 Le délai de traitement des demandes est de 5 jours (hors week-end et jours fériés).

3.4 La signature du contrat, après acceptation du dossier, entraîne l'ouverture d'un compte client pour le Titulaire qui est l'utilisateur du passe Navigo Annuel et également, le cas échéant, pour le Payeur du forfait.

4. PAIEMENT DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL

4.1 Le Payeur doit être une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit être fourni). Les mineurs de moins de 16 ans ne peuvent être ni Payeur ni Titulaire d'un forfait Navigo Annuel.

4.2 Un Payeur peut prendre en charge plusieurs forfaits Navigo.

4.3 Le Payeur peut être différent du Titulaire du forfait Navigo Annuel. Dans ce cas, le Payeur et le Titulaire signent obligatoirement le

contrat lors de la souscription. Le Payeur peut, par écrit, déléguer sa signature au Titulaire pour toute demande de service après-vente, à l'exclusion de ceux nécessitant un nouveau Mandat de prélèvement SEPA. Toutes les communications relatives au paiement sont adressées au Payeur.

4.4 Le Payeur d'un contrat résilié pour défaut de paiement non régularisé ne peut être Payeur d'un autre forfait Navigo Annuel et cela pendant une durée de deux mois à compter de la résiliation. Si le Payeur règle sa dette auprès de l'Agence Navigo Annuel 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 de sommes à payer d'Île-de-France Mobilités édité par le Trésor Public. 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 contrat Navigo Liberté + 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 traitement de 21 jours calendaires.

4.5 Le prix du forfait est payable au tarif en vigueur au jour du paiement :

- soit au comptant au tarif du forfait annuel (il n'est pas possible de sélectionner ce mode de paiement pour le forfait Navigo Annuel Tarification Senior) ;
- soit par prélèvement automatique mensuel (hors compte épargne).

4.6 Des frais de dossier de 7,60 € TTC sont perçus lors de la souscription.

4.7 En cas de souscription dans les vingt derniers jours du mois ou en cas de reprise d'un forfait dans les vingt derniers jours d'un mois différent de celui de sa suspension, le montant dû pour ce mois est calculé en fonction du nombre de jours restants jusqu'à la fin du mois.

- Navigo Annuel : le tarif journalier appliqué par jour restant est égal au 1/20^{ème} d'1/11^{ème} du prix annuel du forfait.
- Navigo Annuel Tarification Senior : le tarif journalier appliqué par jour restant est égal au 1/20^{ème} du prix mensuel du forfait selon le tarif Navigo Annuel Tarification Senior en vigueur.

4.8 En cas d'arrêt maladie, le Titulaire est invité à suspendre son forfait (cf. art. 10).

4.9 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 Internet Île-de-France Mobilités Dédommagement.

4.10 Les frais des rejets bancaires appliqués par l'Agence Navigo Annuel (hors incident technique non imputable au Payeur) sont à la charge du Payeur.

4.11 Pour régulariser un impayé, le Payeur peut effectuer le paiement :

- depuis son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités, rubrique « Je gère ma carte Navigo » (uniquement par carte bancaire) ;
- par téléphone, en réglant par carte bancaire, au 09 69 39 22 22 (appel non surtaxé) ;
- dans une agence commerciale des Transporteurs (en espèces ou par carte bancaire), en point de vente RATP (uniquement par carte bancaire) ou en Guichet Services Navigo SNCF (en espèces ou par carte bancaire), dont la liste se trouve sur le site Île-de-France Mobilités rubrique « Me déplacer » puis « Autour de moi ».

4.12 Si les sommes dues ne sont pas réglées, le forfait sera résilié par l'Agence Navigo Annuel et le Titulaire ne pourra définitivement plus circuler avec ce forfait (cf. art 12.2). 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 payip.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.

4.13 Paiement au comptant :

4.13.1 Le paiement au comptant n'est pas disponible pour le forfait Navigo Annuel Tarification Senior.

4.13.2 Le prix du forfait Navigo Annuel payé au comptant est fixé pour 12 mois consécutifs de circulation.

4.13.3 Le changement de mode de paiement n'est possible que dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP, en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ ou par courrier.

Le passage du mode de paiement comptant au mode de paiement par prélèvement automatique mensuel est possible lors du renouvellement du paiement du forfait, lors de sa reprise après une suspension ou lors du passage au forfait Navigo Annuel Tarification Senior.

4.13.4 Au moins 45 jours avant la fin de l'échéance, une communication est envoyée au Payeur l'invitant à procéder à un nouveau règlement :

- par Internet depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant) ;
- dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾, jusqu'à la veille de la fin du forfait ;
- ou par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 15) :
 - par courrier, le chèque doit être réceptionné par l'Agence Navigo Annuel au plus tard 20 jours avant la fin du contrat ;
 - par téléphone, le règlement par carte bancaire est possible jusqu'à la veille de la fin du contrat.

Au-delà de ces délais, le contrat sera suspendu selon les règles de l'article 10.

4.14 Paiement par prélèvements :

4.14.1 Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP, en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ ou par l'Agence Navigo Annuel avant le 15 du mois en cours pour prendre effet au 1^{er} jour du mois suivant.

4.14.2 Les prélèvements sont effectués en début de mois pour le mois en cours, sur un compte courant bancaire (hors compte épargne). Il est également possible de choisir une autre date de prélèvement entre le 2, le 8 ou le 12 du mois. Cette action est possible dans la limite d'une fois par mois, après la souscription, sur demande, par Internet depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant), en agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP, en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ ou par téléphone (cf. art. 15).

4.14.3 Le Payeur peut consulter l'historique de ses prélèvements en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités.

4.14.4 A l'issue de la souscription, une attestation indiquant le montant des prélèvements prévus est remise au Payeur si la souscription est effectuée dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou certains Guichets Services Navigo SNCF. Si la souscription a été effectuée sur le site Île-de-France Mobilités, l'attestation est disponible en téléchargement sur l'Espace Personnel du Titulaire ou du Payeur. Les frais de dossier (cf. art. 4.6) sont ajoutés au premier règlement.

Il est également possible de télécharger une attestation en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités. Cette démarche est réservée aux Titulaires ou Payeurs de plus de 16 ans dont le contrat commercial est actif, suspendu ou résilié depuis moins de 6 mois.

4.14.5 Toute modification tarifaire décidée par Île-de-France Mobilités est répercutée sur les prélèvements suivant la date d'entrée en vigueur de ladite décision. Un avis est adressé au Payeur.

4.14.6 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 Île-de-France Mobilités.

Les informations sur la tarification sont disponibles sur :

- le site Île-de-France Mobilités ;
- les affichages dans les lieux de transport et de souscription au forfait Navigo Annuel ;
- le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités.

4.14.7 Quel que soit le mode de souscription (par Internet ou en agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou certains Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾), le Mandat de prélèvement SEPA doit être dûment rempli et signé. En cas de souscription en agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou certains Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾, un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) papier ou dématérialisé doit être fourni ou présenté.

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

- par Internet en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités ;
- dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ ;
- ou en faisant la demande par courrier auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 15).

Le Payeur fournit un RIB papier ou dématérialisé en agence ou par courrier, ou saisit directement ses nouvelles coordonnées bancaires sur son Espace Personnel par Internet sur le site Île-de-France Mobilités, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements (cf. art. 4.14.1).

4.14.9 Le changement de Payeur (sauf pour le forfait financé par un Tiers Payant) ou le changement de mode de paiement (sauf pour le forfait Navigo Annuel Tarification Senior) peut s'effectuer :

- dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ ;
- ou par courrier ou e-mail auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 15).

Le nouveau Payeur doit alors remplir et signer un nouveau Mandat de prélèvement SEPA et fournir un RIB papier ou dématérialisé concordant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements (cf. art. 4.14.1). Le Mandat de prélèvement SEPA étant strictement associé au Payeur, le nouveau Payeur doit, pour un changement par courrier, contacter dans un premier temps l'Agence Navigo Annuel afin d'obtenir le Mandat qui lui sera attribué.

4.14.10 La révocation du Mandat de prélèvement SEPA s'effectue uniquement par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 15). Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre mode de paiement valide, d'un autre Payeur ou de la résiliation du forfait. A défaut, Comutitres S.A.S se réserve le droit de résilier le contrat commercial (cf. art. 12.2).

4.14.11 La période de validité initiale est renouvelée automatiquement chaque année. Le forfait Navigo Annuel et le forfait Navigo Annuel Tarification Senior n'ont donc pas de date de fin de validité : seule la suspension ou la résiliation du forfait, telles que définies aux articles 10 et 12, arrête le prélèvement automatique mensuel. Pour toute nouvelle souscription à un autre forfait, et afin d'éviter un double prélèvement, il est nécessaire de suspendre (cf. art. 10.2) ou de résilier (cf. art. 12.1) le forfait Navigo Annuel.

4.14.12 Navigo Annuel :

4.14.12.1 Le montant des prélèvements mensuels correspond à 1/11^{ème} du prix annuel du forfait au tarif en vigueur le jour du prélèvement.

4.14.12.2 Dès lors que le Payeur a réglé 11 mois entiers consécutifs, le 12^{ème} mois n'est pas prélevé. Lorsque le forfait a commencé le 1^{er} d'un mois M, ou en cours du mois M pour 20 jours ou plus, et qu'aucune suspension n'est intervenue, c'est le mois M+11 qui ne sera pas prélevé. Lorsque le forfait a commencé en cours du mois M pour 19 jours ou moins, et qu'aucune suspension n'est intervenue, c'est le mois M+12 qui ne sera pas prélevé (cf. art. 4.7). Ce principe est également applicable pour le paiement

comptant. Si une suspension intervient avant 11 mois entiers consécutifs, le 12^{ème} mois, qui n'a pas été facturé, ne sera donc pas remboursé. Toute suspension ou résiliation effectuée lors du mois non prélevé ne fera l'objet d'aucun report.

4.14.12.3 Le changement de mode de paiement n'est possible que dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP, en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ ou par courrier.

Le passage du mode de paiement par prélèvement automatique vers le mode paiement au comptant est possible à tout moment dans le respect de l'article 4.14.1. Le Payeur règle le solde correspondant à la différence entre le prix annuel du forfait en vigueur et la somme des mensualités déjà payées.

4.14.13 Navigo Annuel Tarification Senior :

4.14.13.1 Le montant des prélèvements mensuels correspond à 1/12^{ème} du tarif Navigo Annuel Tarification Senior en vigueur.

4.14.13.2 Ce montant est prélevé tous les mois de l'année, soit pendant 12 mensualités.

4.14.13.3 Dans le cas où le Titulaire possédait déjà un forfait Navigo Annuel lorsqu'il fait sa demande de forfait Navigo Annuel Tarification Senior, la Tarification Senior sera prise en compte pour le prochain prélèvement ou le suivant selon la date de la demande de modification du contrat (cf. art. 4.14.1).

5. CONDITIONS D'UTILISATION DU SUPPORT

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

5.2 Le Titulaire peut transférer son forfait Navigo Annuel présent sur son passe dans son téléphone ou sa montre connectée. L'opération de transfert est décrite dans les Conditions Générales d'Utilisation d'un téléphone Android ou iOS⁽²⁾.

5.3 S'il change d'avis, le Titulaire peut retransférer son forfait Navigo Annuel chargé sur son téléphone ou sa montre connectée vers son précédent passe Navigo Annuel.

- S'il a conservé son précédent passe Navigo Annuel, cette opération peut être effectuée via l'application Île-de-France Mobilités ;
- S'il n'a pas conservé son précédent passe Navigo Annuel, le Titulaire doit effectuer une déclaration de perte/ vol de celui-ci :
 - par Internet en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités. Le nouveau passe est alors envoyé par courrier sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) à compter de la demande ou mis à disposition dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ sur présentation d'un justificatif d'identité ;
 - dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾. La fabrication du nouveau passe chargé du forfait Navigo Annuel ne sera possible qu'après la mise à jour du forfait par le Titulaire directement sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités rubrique « Mon espace » (la remontée de l'information via l'application est instantanée mais peut, dans certains cas, mettre jusqu'à 24h avant d'apparaître).

5.4 Le Titulaire qui souhaite changer de téléphone, doit se référer aux Conditions Générales d'Utilisation d'un téléphone Android ou iOS⁽²⁾ pour transférer son forfait Navigo Annuel sur son nouveau téléphone.

5.5 Pour éviter tout cas de fraude, le Titulaire ne dispose que d'un support actif pour voyager avec son forfait Navigo Annuel : le passe ou le téléphone ou la montre connectée.

5.6 En cas d'oubli de son support, pour voyager, le Titulaire doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

5.7 Le support utilisé par le Titulaire doit être présenté lors des contrôles, 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 en Île-de-France. En cas de doute sur l'identité du Titulaire du forfait, un justificatif d'identité peut être demandé.

5.8 En cas de mauvais fonctionnement avéré :

- du passe Navigo Annuel : dans les agences commerciales des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾, celui-ci est immédiatement remplacé sans frais ;
- du téléphone/ de la montre connectée : se référer aux Conditions Générales d'Utilisation d'un téléphone Android ou iOS⁽²⁾.

5.9 Toute utilisation frauduleuse du forfait Navigo Annuel (falsification, contrefaçon, utilisation par un tiers), constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait immédiat du passe Navigo Annuel, la résiliation du forfait et peut donner lieu à des poursuites devant les tribunaux. Cette sanction s'applique à l'égard du/des fraudeur(s) et de son/ses/leurs complice(s).

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

5.11 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/ses contrat(s) souscrit(s) est/sont inactif(s) 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.

6. CONTRÔLE

- 6.1.** En cas de contrôle, le Titulaire doit présenter le support sur lequel est chargé le forfait Navigo Annuel validé lors de l'entrée sur le réseau. En cas de contrôle d'un titre chargé sur téléphone, le Titulaire doit présenter son téléphone allumé, avec le NFC activé, face à l'équipement de contrôle. Il pourra être demandé à l'utilisateur d'afficher dans l'application Île-de-France Mobilités sa photo et sa date de naissance enregistrées sur Île-de-France Mobilités Connect et de présenter un justificatif d'identité.
- 6.2.** Le constat du non-respect des principes de validation systématique (cf. art. 5) et/ou des règles d'utilisation du forfait Navigo Annuel expose au paiement d'une indemnité forfaitaire ou à une verbalisation conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs en Île-de-France. A défaut de paiement auprès du Transporteur dans les trois mois à compter de l'infraction, le contrevenant s'expose au paiement de l'amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public (art. 529-5 du Code de procédure pénale).

7. CHANGEMENT DE ZONES DU FORFAIT (HORS FORFAIT NAVIGO ANNUEL TARIFICATION SENIOR)

- 7.1** Le changement de zones n'est pas possible sur le forfait Navigo Annuel Tarification Senior (uniquement zones 1-5 ou « toutes zones »).
- 7.2** La modification d'un forfait Navigo Annuel en un autre est possible entre les 4 forfaits existants (zones 1-5 ou « toutes zones », 2-3, 3-4, 4-5), pendant toute la validité du forfait sur demande du Payeur qui peut donner une procuration et une copie de son justificatif d'identité au Titulaire. Dans le cadre d'un forfait Navigo Annuel financé par un Tiers Payant, le Titulaire doit présenter un justificatif de l'accord du Tiers Payant.
- 7.3** La modification du forfait peut être réalisée par le Payeur ou par le Titulaire (si procuration donnée par le Payeur) :
- pour un forfait chargé sur passe :
 - par Internet depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités, par courrier, e-mail ou téléphone (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Elle ne prendra effet qu'après la mise à jour du passe par le Titulaire directement sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités ou celles des revendeurs officiels, rubrique « Titres », sur un automate RATP ou Transilien SNCF ou dans un point de vente Transporteur et ce, au plus tôt 48h après la prise en compte de la demande effectuée sur Internet, par téléphone, ou après réception du courrier ;
 - dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ afin que le passe chargé du forfait soit mis à jour immédiatement.
 - pour un forfait chargé sur téléphone ou montre connectée :
 - par Internet depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités, par courrier, e-mail ou téléphone (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Elle ne prendra effet qu'après la mise à jour du forfait par le Titulaire directement sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités rubrique « Mon espace » (la remontée de l'information via l'application est instantanée mais peut, dans certains cas, mettre jusqu'à 24h avant d'apparaître) ;
 - dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾. Elle ne prendra effet qu'après la mise à jour du forfait par le Titulaire directement sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités rubrique « Mon espace » (la remontée de l'information via l'application est instantanée mais peut, dans certains cas, mettre jusqu'à 24h avant d'apparaître).
- 7.4** La modification du forfait peut être immédiate ou différée (1^{er} jour d'un des deux mois suivant la modification) et prend effet après la mise à jour du support par le Titulaire (cf. article 7.3).
- 7.5** Le Titulaire peut vérifier la prise en compte de ce changement de zones en consultant le contenu :
- de son passe sur un téléphone, un automate ou en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités ;
 - de son forfait sur téléphone en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités ou en se rendant directement dans l'application Île-de-France Mobilités rubrique « Mon espace ».
- 7.6** La modification d'un forfait deux zones en forfait zones 1-5 ou « toutes zones », d'un forfait zones 4-5 en zones 3-4 ou 2-3, ou d'un forfait zones 3-4 en zones 2-3 entraîne une augmentation du coût du forfait. Le calcul des sommes dues est effectué en fonction de la date de prise d'effet de la modification, rapportée au 1^{er} du mois concerné.
- Paiement par prélèvements : le nouveau barème des prélèvements est appliqué à partir du mois du changement de zones pour la totalité du mois.
 - Paiement comptant : le Payeur est facturé suivant la même méthode de calcul que celle utilisée pour le paiement par prélèvements.
- 7.7** La modification d'un forfait zones 1-5 ou « toutes zones » en un forfait deux zones, ou d'un forfait zones 2-3 en zones 3-4 ou 4-5, ou d'un forfait zones 3-4 en zones 4-5 entraîne une diminution du coût du forfait. Le calcul des sommes dues est effectué en fonction de la date de prise d'effet de la modification, rapportée au 1^{er} du mois suivant.
- Paiement par prélèvements : le nouveau barème des prélèvements est appliqué à partir du mois suivant le changement de zones.
 - Paiement comptant : le compte du Payeur est crédité suivant la même méthode de calcul que celle utilisée pour le paiement par prélèvements.
- Si le paiement comptant a été effectué par chèque, une lettre-chèque est déclenchée automatiquement afin de rembourser le Payeur du trop-perçu restant.
- Si le paiement comptant a été effectué par carte bancaire :
- sur les Services en ligne : un remboursement est déclenché automatiquement sur la carte bancaire du Payeur afin de le rembourser du trop-perçu restant, s'il a, au préalable, effectué un paiement dans les 11 mois précédents, d'un montant supérieur ou égal au montant du remboursement ;

- en agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ : le remboursement du trop-perçu sera effectué par lettre-chèque ou sur la carte bancaire du Payeur, si un paiement a été effectué sur les Services en ligne dans les 11 mois précédents, d'un montant supérieur ou égal au montant du remboursement.

8. AJOUTS DE FORFAITS (HORS NAVIGO ANNUEL TARIFICATION SENIOR)

8.1 L'ajout de forfaits n'est pas possible en complément du forfait Navigo Annuel Tarification Senior (uniquement zones 1-5 ou « toutes zones »).

8.2 Il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Annuel zones 2-3, 3-4 ou 4-5, un forfait Navigo Jour.

8.3 Le forfait Navigo Annuel peut être utilisé conjointement à un abonnement de travail des réseaux TER et Intercités (hors TGV) délivré par la SNCF, pour les parcours entre une gare située hors Île-de-France et une gare en Île-de-France dont l'extrémité en province est située à moins de 75 km de la gare tête de ligne parisienne. Il peut également être utilisé conjointement à un abonnement « Forfait » pour les parcours entre une gare située hors Île-de-France et une gare en Île-de-France.

Il peut également être utilisé conjointement avec un abonnement régional pour un parcours entre une gare francilienne et une gare hors Île-de-France sous réserve qu'une convention ad hoc ait été signée entre Île-de-France Mobilités et la Région ayant créé l'abonnement régional considéré.

9. PERTE OU VOL

9.1 Le passe Navigo Annuel est remplacé sans frais en cas de perte ou de vol, dans la limite de 2 fois par période de 12 mois consécutifs à compter de la souscription ou de la reprise.

9.2 Le remplacement du passe Navigo Annuel peut se faire :

- par Internet en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités pour effectuer une déclaration de perte/ vol. L'ancien passe est immédiatement opposé et le nouveau passe est alors envoyé par courrier sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) à compter de la demande ou mis à disposition dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ sur présentation d'un justificatif d'identité ;
- immédiatement dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ sur présentation d'un justificatif d'identité ;
- ou, si le passe ne contient pas d'autre forfait qu'un forfait Navigo Annuel, par courrier sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) à compter de la réception de la demande, auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 15) sous réserve que l'Agence Navigo Annuel dispose de la photo du Titulaire.

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

Pour voyager, le Titulaire doit acheter des titres de transport en attendant le remplacement de son passe. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

9.3 L'ancien passe Navigo Annuel est mis en opposition. S'il est retrouvé, il ne doit plus être utilisé sur les réseaux des Transporteurs et doit être remis dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾.

9.4 Si la perte ou le vol concerne le téléphone ou la montre connectée, le Titulaire doit se référer aux Conditions Générales d'Utilisation d'un téléphone Android ou iOS⁽²⁾.

10. SUSPENSION DU FORFAIT

10.1 Le forfait peut être suspendu à tout moment quel que soit le mode de paiement.

10.2 La suspension peut être réalisée :

- pour un forfait chargé sur passe :
 - par Internet depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités, par courrier, e-mail ou téléphone (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Elle ne prendra effet qu'après la mise à jour du passe Navigo Annuel par le Titulaire directement sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités ou celles des revendeurs officiels, rubrique « Titres », sur un automate RATP ou Transilien SNCF ou dans un point de vente Transporteur et ce, au plus tôt 48h après la prise en compte de la demande effectuée sur Internet, par téléphone, ou après réception du courrier ;
 - dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ afin que le passe chargé du forfait soit mis à jour immédiatement.
- pour un forfait chargé sur téléphone ou montre connectée :
 - par Internet depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités, par courrier, e-mail ou téléphone (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Elle ne prendra effet qu'après la mise à jour du forfait par le Titulaire directement sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités rubrique « Mon espace » (la remontée de l'information via l'application est instantanée mais peut, dans certains cas, mettre jusqu'à 24h avant d'apparaître) ;
 - dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾. Elle ne prendra effet qu'après la mise à jour du forfait par le Titulaire directement sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités rubrique « Mon espace » (la remontée de l'information via l'application est instantanée mais peut, dans certains cas, mettre jusqu'à 24h avant d'apparaître).

10.2.1 Le Titulaire peut vérifier la prise en compte de cette suspension en consultant le contenu :

- de son passe sur un téléphone, un automate ou en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités ;
- de son forfait sur téléphone en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités ou en se rendant directement dans l'application Île-de-France Mobilités rubrique « Mon espace ».

10.3 La suspension dure au maximum 12 mois. Au-delà de ce délai, le forfait est résilié de plein droit par l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 12.2).

10.4 En cas de suspension en cours de mois, le mois en cours est dû dans son intégralité.

10.5 Durant la suspension, la facturation est interrompue.

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques sont suspendus (cf. art. 4.14.1).
- Paiement comptant : le Payeur est remboursé des mois non utilisés en appliquant à la période consommée la méthode de calcul applicable au paiement par prélèvements (cf. art. 4.13).

- Si le paiement comptant a été effectué par chèque, le remboursement s'effectuera par lettre-chèque.

- Si le paiement comptant a été effectué par carte bancaire :

- sur les Services en ligne : le remboursement s'effectuera sur la carte bancaire utilisée pour le paiement, si le Payeur a, au préalable, effectué un paiement dans les 11 mois précédents d'un montant supérieur ou égal au montant du remboursement ;
- en agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ : le remboursement du trop-perçu sera effectué par lettre-chèque ou sur la carte bancaire du Payeur, si un paiement a été effectué sur les Services en ligne dans les 11 mois précédents, d'un montant supérieur ou égal au montant du remboursement.

11. REPRISE DU FORFAIT

11.1. Le forfait peut être repris à tout moment quel que soit le mode de paiement. La date de reprise peut être spécifiée lors de la demande de suspension dans la limite de l'article 10.3.

11.2. La reprise du forfait peut être réalisée :

- pour un forfait chargé sur passe :
 - par Internet depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités, par courrier, e-mail ou téléphone (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Elle ne prendra effet qu'après la mise à jour du passe Navigo Annuel par le Titulaire directement sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités ou celles des revendeurs officiels, rubrique « Titres », sur un automate RATP ou Transilien SNCF ou dans un point de vente Transporteur et ce, au plus tôt 48h après la prise en compte de la demande effectuée sur Internet, par téléphone, ou après réception du courrier ;
 - dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ afin que le passe chargé du forfait soit mis à jour immédiatement.
- pour un forfait chargé sur téléphone ou montre connectée :
 - par Internet depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités, par courrier, e-mail ou téléphone (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Elle ne prendra effet qu'après la mise à jour du forfait par le Titulaire directement sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités rubrique « Titres » (la remontée de l'information via l'application est instantanée mais peut, dans certains cas, mettre jusqu'à 24h avant d'apparaître) ;
 - dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾. Elle ne prendra effet qu'après la mise à jour du forfait par le Titulaire directement sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités rubrique « Titres » (la remontée de l'information via l'application est instantanée mais peut, dans certains cas, mettre jusqu'à 24h avant d'apparaître).

11.2.1 Le Titulaire peut vérifier la prise en compte de cette reprise en consultant le contenu :

- de son passe sur un téléphone, un automate ou en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités ;
- de son forfait sur téléphone en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités ou en se rendant directement dans l'application Île-de-France Mobilités rubrique « Mon espace ».

11.3 A la reprise, la facturation reprend, sans aucun frais de dossier supplémentaire.

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques s'effectuent de la même manière qu'en début de forfait (cf. art. 4.14.12 pour Navigo Annuel et art. 4.14.13 pour Navigo Annuel Tarification Senior).
- Paiement comptant : le Payeur renouvelle son paiement pour 12 mois consécutifs de circulation au tarif en vigueur à la date du paiement. (cf. art. 4.13).

12. RÉSILIATION DU CONTRAT

12.1 A l'initiative du Payeur

Le Payeur a la possibilité, à tout moment, de résilier son contrat, sous réserve que ce dernier ne comporte pas de dette :

- pour un forfait chargé sur passe :
 - par Internet depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Agence Navigo Annuel ou par e-mail en précisant la date d'effet souhaitée (cf. art. 15) ;

- ou dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ afin que le passe chargé du forfait soit mis à jour immédiatement.
- pour un forfait chargé sur téléphone ou montre connectée :
 - par Internet depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Agence Navigo Annuel ou par e-mail en précisant la date d'effet souhaitée (cf. art. 15) ;
 - ou dans une agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾. Elle ne prendra effet qu'après la mise à jour du forfait par le Titulaire directement sur téléphone via l'application Île-de-France Mobilités rubrique « Mon espace » (la remontée de l'information via l'application est instantanée mais peut, dans certains cas, mettre jusqu'à 24h avant d'apparaître).

12.1.1 En cas de résiliation en cours de mois, le mois en cours est dû dans son intégralité.

12.1.2 La résiliation entraîne l'arrêt des paiements.

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques sont arrêtés à compter du 1^{er} jour du mois suivant la demande de résiliation (cf. art. 4.14.1). Si la résiliation intervient après la préparation des prélèvements du mois suivant, la mensualité sera prélevée puis remboursée sous un délai de 30 jours.
- Paiement comptant : le solde du compte du Payeur est établi en appliquant à la période de forfait la même méthode de calcul que celle applicable au paiement par prélèvements.

Si le compte du Payeur est créditeur, l'Agence Navigo Annuel procède au remboursement du trop-perçu.

- Si le paiement comptant a été effectué par chèque, le remboursement s'effectuera par lettre-chèque.
- Si le paiement comptant a été effectué par carte bancaire :
 - sur les Services en ligne : le remboursement s'effectuera sur la carte bancaire utilisée pour le paiement, si le Payeur a, au préalable, effectué un paiement dans les 11 mois précédents d'un montant supérieur ou égal au montant du remboursement ;
 - en agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ : le remboursement du trop-perçu sera effectué par lettre-chèque ou sur la carte bancaire du Payeur, si un paiement a été effectué sur les Services en ligne dans les 11 mois précédents, d'un montant supérieur ou égal au montant du remboursement.

12.2 A l'initiative de l'Agence Navigo Annuel

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

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des pièces ;
- en cas de fraude établie dans l'utilisation du forfait ou du support sur lequel est chargé le forfait Navigo Annuel (cf. art. 5.9 et 5.10) ;
- en cas d'impayés ;
- en cas d'un nombre de perte ou vol supérieur à 3 au cours des 12 derniers mois ;
- en cas de révocation du Mandat de Prélèvement SEPA non accompagné de la désignation d'un nouveau moyen de paiement valide ;
- en cas de suspension supérieure à 12 mois ;
- en cas de décès du payeur identifié suite à un rejet bancaire pour ce motif.

12.2.2 L'Agence Navigo Annuel signifie la résiliation au moyen d'une lettre adressée au dernier domicile connu du Payeur.

12.2.3 Toute personne qui continue à utiliser indûment le support est considérée comme étant sans titre de transport et s'expose donc au paiement d'une indemnité forfaitaire ou à une verbalisation conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs en Île-de-France.

12.2.4 L'Agence Navigo Annuel se réserve le droit de refuser toute nouvelle souscription au forfait Navigo Annuel à :

- un Titulaire dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie (cf. art. 12.2.1). 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 ;
- un Payeur dont le contrat a été résilié ou suspendu pour retard ou défaut de paiement tel que défini à l'article 12.2.1.

12.2.5 Le Titulaire dont le Payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer un nouveau Payeur.

12.2.6 En application des articles L. 221-2 du Code de la consommation, l'ensemble des prestations relatives au forfait Navigo Annuel n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation existant en matière de vente à distance.

12.3 Île-de-France Mobilités se réserve le droit de mettre fin à un service fourni au Titulaire et/ou Payeur dans le cadre d'une suppression ou évolution de prestation. 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.

13. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

13.1 Les présentes Conditions Générales s'imposent à la fois au Payeur et au Titulaire.

13.2 Un exemplaire des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation est systématiquement remis lors de la souscription en agence commerciale des Transporteurs, en point de vente RATP ou certains Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾. Elles sont également mises à disposition lors de la souscription par Internet. Ces règles sont énoncées dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de chaque support et disponibles sur le site Île-de-France Mobilités.

14. PARTENARIATS

Le forfait Navigo Annuel peut être utilisé dans le cadre de certaines prestations fournies par les partenaires de la mobilité durable d'Île-de-France Mobilités. Les Transporteurs, Île-de-France Mobilités et Comutitres S.A.S déclinent toute responsabilité relative à l'utilisation du forfait Navigo Annuel dans le cadre d'une application qui n'aurait pas fait l'objet d'une convention de partenariat avec Île-de-France Mobilités. Le partenaire reste seul responsable des engagements contractuels pris vis-à-vis du Titulaire du forfait Navigo Annuel.

15. DISPOSITIONS DIVERSES

L'Agence Navigo Annuel peut être contactée par e-mail (gestion@agencenavigoannuel.fr), par téléphone (09.69.39.22.22 appel non surtaxé) et par courrier uniquement à cette adresse (Agence Navigo Annuel – TSA 74451 – 77213 Avon Cedex).

16. INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de l'exécution des contrats Navigo Annuel et Navigo Annuel Tarification Senior, 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 du contrat et du passe ;
 - la prévention et la gestion des impayés ;
 - la gestion du vol et de la perte des 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 des 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 Service-Après-Vente et les ouvertures de comptes 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.

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

Les Transporteurs (RATP, SNCF, 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.
- **Statistiques**
 - les analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport et les services offerts par le Transporteur.
- **Communication/prospection**
 - les opérations de prospection commerciale et non commerciale dans le respect de la réglementation en vigueur.
- **Gestion des demandes**
 - la gestion des réclamations clients liées à l'utilisation du réseau des Transporteurs.

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

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

16.1.1 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 d'ordre économique et financier ;

- les Données relatives à des infractions ;
- les Données de validation.

Certaines de ces données sont obligatoires pour permettre la souscription et l'exécution du contrat. À défaut de les fournir, le forfait Navigo Annuel ou Navigo Annuel Tarification Senior ne pourra pas être délivré ou maintenu.

16.1.2 Pourquoi les Données sont-elles collectées ?

Les Données collectées, dont certaines sont obligatoires pour la souscription et l'exécution du contrat, 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 16.

16.1.3 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 pour la gestion du contrat/service et la réalisation de statistiques ;
- 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 ;
- la base de la mission d'intérêt général pour la détection des fraudes technologiques ;
- le consentement du Titulaire et du Payeur pour l'envoi de communications commerciales.

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

Les données personnelles sont conservées pendant toute la relation commerciale et ce jusqu'à 5 ans après la date de fin de validité du/ou des contrat(s) souscrit(s), puis archivées durant les délais légaux de conservation.

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

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.

16.1.5 Qui peut avoir accès à ces Données ?

16.1.5.1 Dans le cadre des Traitements ci-avant définis.

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

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

16.1.5.2 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. À l'occasion de ces interrogations, le Partenaire transmet le numéro de support Navigo Annuel (ou le numéro de client) et la date de naissance de l'Utilisateur à Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités envoie un code de retour au Partenaire, sans aucune Donnée à caractère personnel.

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

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

16.1.6 Transfert des Données hors Union européenne.

Les Données concernant le Payeur et le Titulaire, ou son représentant légal sont communiquées dans le cadre du Service-Après-Vente à des sous-traitants d'Île-de-France Mobilités établis en dehors de l'Union européenne (Côte d'Ivoire et/ou Bénin et/ou Tunisie).

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 ».

16.2 Les traitements pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement

16.2.1 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.

16.2.2 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 16.

16.2.3 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).

16.2.4 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 support) 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 sur le front de vente sont conservées pendant une durée maximale de deux ans, à compter de l'opération.
- Les Données collectées dans le cadre de la constatation d'infractions sont conservées pour une durée pouvant aller jusqu'à six ans à compter de la commission de l'infraction, en fonction du type d'infraction et des suites données.
- Les Données collectées pour des finalités de prospection et de communication sont conservées pendant une durée de trois ans à compter du dernier contact de la personne concernée ou jusqu'au retrait de son consentement.

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

16.2.5 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. Seules les Données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques sont communiquées.

Pour des besoins d'analyses statistiques du trafic, d'identification des incidents et de fraudes technologiques, Île-de-France Mobilités est destinataire des Données de validation préalablement anonymisées.

16.2.6 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.

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

16.3.1 Droits généraux

Le Titulaire et le Payeur disposent chacun 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.

Le droit à l'effacement ne peut s'exercer lorsque le traitement des données demeure nécessaire, notamment pour l'exécution du contrat en cours, pour le respect d'obligations légales, pour la gestion d'une dette ou d'une transaction financière en cours.

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

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

- les traitements pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement :
 - à l'adresse postale : Île-de-France Mobilités – 39bis 41 rue de Châteaudun – 75009 Paris ;
 - ou à l'adresse e-mail : dpo@iledefrance-mobilites.fr.
- les traitements pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement :
 - le Titulaire et le Payeur peuvent contacter directement les Transporteurs via leurs sites institutionnels ;
 - ou à l'adresse postale RATP : Délégué à la Protection des Données de la RATP – 54 Quai de la Rapée – LAC LT73 – 75599 Paris Cedex 12 ou via le formulaire accessible à l'adresse : <https://centredereclatclientsratp.typeform.com/demandedpo> ;

- ou à l'adresse postale SNCF : SNCF Voyageurs - Campus Voyageurs – 1 rue Camille Moke – CS 20012 – 93200 Saint-Denis ou via un formulaire dédié aux demandes d'exercice de droit en ligne : <https://app.dastr.eu/privacy-hub/4QUia0GHIUaMUQa84CT7hLmLK2AdVenhsdyfNCkx/home> ;
- 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.

16.3.2 Droit spécifique

Conformément à la réglementation 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 Navigo Annuel.

17. 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.

18. PRÉCAUTIONS D'UTILISATION DU PASSE

Le passe 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 à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électro-magnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement du passe. Il est vivement recommandé de laisser le passe dans un étui protecteur rigide.

19. APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Île-de-France Mobilités et les Transporteurs se réservent le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Dans ce cas, les nouvelles Conditions Générales seront portées à la connaissance des clients par voie de publication au recueil des actes administratifs d'Île-de-France Mobilités et sur les sites Internet www.iledefrance-mobilites.fr, www.optile.com, www.ratp.fr, www.transilien.com.

Dès lors que le support ne contient plus de forfait Navigo Annuel 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.

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

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

(2) Conditions Générales d'Utilisation d'un téléphone Android sur <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgu-achat-titre-android> ou d'un téléphone iOS sur <https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgu-telephone-iphone>.