

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

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

## 1. DEFINITIONS

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 d'Île-de-France Mobilités et pour son compte.

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.

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

La dénomination « Titulaire » indique nommément la personne dont la photo et les nom/prénom figurent sur le passe Navigo Annuel. 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 au 2.3.3.

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.

## 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 OrlyBus, RoissyBus, les bus de nuit Noctilien et Filéo ainsi que certaines dessertes locales et Transports à la demande, les trains TER ou Intercités (hors réservation obligatoire) en 2<sup>ème</sup> classe. Les parcours doivent être intégralement réalisés en Île-de-France. Il n'est pas valable sur Orlyval, le TGV, ni sur les lignes qui n'appliquent pas la tarification francilienne (notamment les navettes de desserte des aéroports Le Bus Direct et VEA Disney et les bus touristiques OpenTour et Cars Rouges).

### 2.2 Navigo Annuel :

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

**2.2.2** Les forfaits Navigo Annuel 2-3, 3-4 et 4-5 bénéficient du « dézouage », c'est-à-dire de la possibilité de voyager dans toute la région, quelles que soient les zones souscrites, du samedi à partir de 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.

### 2.3 Navigo Annuel Tarification Senior :

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

**2.3.2** Seul le paiement par prélèvements est possible.

**2.3.3** 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 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. 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 Payeur, 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, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> 3 jours ouvrés après la commande.

- dans une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou certains Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Un passe Navigo Annuel est délivré immédiatement, après l'enregistrement du dossier, la prise en photo du Titulaire (de face, tête nue), et la signature du contrat par le Payeur (et le Titulaire s'il est différent du Payeur). 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 peut être déclarée dans les agences commerciales des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> (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, certains comptoirs RATP ou certains Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>. 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 avoir une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps (cf. art. 2.3.3).

**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 » (cf. art. 6 pour modifier les zones du forfait), payé par prélèvements (cf. art. 4.12.3 pour modifier son mode de paiement) et non suspendu (cf. art. 9 pour effectuer une reprise du forfait). La modification du contrat Navigo Annuel pour tenir compte du Navigo Annuel Tarification Senior se fait par Internet depuis son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités ou dans une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou certains Guichets Services SNCF<sup>(1)</sup> 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. 2.3.3). 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.4.13.4) 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 contrat.

## **4. PAIEMENT DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL**

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

**4.2** Un Payeur peut prendre en charge plusieurs forfaits Navigo.

**4.3** Le Payeur peut être différent du Titulaire du passe Navigo Annuel. Dans ce cas, le Payeur et le Titulaire signent obligatoirement le formulaire de souscription. Le Payeur peut, par écrit, déléguer sa signature au Titulaire pour toute demande de service après-vente, à l'exclusion de ceux nécessitant un nouveau Mandat de prélèvement SEPA. Toutes les communications relatives au paiement sont adressées au Payeur.

**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 d'un an 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 21 jours calendaires de traitement.

**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 1/20ème d'1/11ème du prix annuel du forfait.
  - Navigo Annuel Tarification Senior : le tarif journalier appliqué par jour restant est égal au 1/20ème 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. 9).
- 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** Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées, le forfait sera résilié par l'Agence Navigo Annuel et le Titulaire ne pourra définitivement plus circuler avec ce forfait (cf. art 10.2). Passé un an 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](http://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.
- 4.12 Paiement au comptant :**
- 4.12.1** Le paiement au comptant n'est pas disponible pour le forfait Navigo Annuel Tarification Senior.
- 4.12.2** Le prix du forfait Navigo Annuel payé au comptant est fixé pour 12 mois consécutifs de circulation.
- 4.12.3** Le changement de mode de paiement n'est possible que dans une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP, en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> ou par courrier.
- Le passage du mode de paiement comptant au mode prélèvement automatique mensuel est possible lors du renouvellement du paiement du forfait, lors de sa reprise après une suspension ou lors du passage au Navigo Annuel Tarification Senior.
- 4.12.4** Au moins 45 jours avant la fin de l'échéance, un courrier est envoyé au Payeur l'invitant à procéder à un nouveau règlement :
- par Internet depuis l'Espace Personnel du Payeur sur le site Île-de-France Mobilités (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant) ;
  - ou dans une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>, jusqu'à la veille de la fin du forfait ;
  - ou par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 13) :
    - 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 9.
- 4.13 Paiement par prélèvements :**
- 4.13.1** Les prélèvements sont effectués en début de mois pour le mois en cours, sur un compte courant bancaire (hors compte épargne).
- 4.13.2** Après souscription, une attestation indiquant le montant des prélèvements prévus est remise ou envoyée au 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.
- 4.13.3** 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.
- 4.13.4** Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée dans une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP, en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> ou par l'Agence Navigo Annuel avant le 15 du mois en cours pour prendre effet au 1er jour du mois suivant.
- 4.13.5** Le Mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) concordant doivent être :
- soit fournis lors de la souscription en ligne ;
  - soit remis à la signature du contrat dans une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>.
- 4.13.6** Le Payeur désirant changer d'établissement bancaire ou de compte à prélever doit effectuer la modification :
- soit par Internet en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités ;
  - soit dans une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> ;
  - soit en faisant la demande par courrier auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 13).

Le Payeur fournit un RIB papier 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. 4.13.4).

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

- soit dans une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> ;
- soit par courrier auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 13).

Le nouveau Payeur doit alors remplir et signer un nouveau Mandat de prélèvement SEPA et fournir un RIB papier concordant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements (cf. art. 4.13.4). 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.

**4.13.8** La révocation du Mandat de prélèvement SEPA s'effectue uniquement par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 13). 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. 10.2).

**4.13.9** Le forfait Navigo Annuel et le forfait Navigo Annuel Tarification Senior n'ont pas de date de fin de validité : seule la suspension ou la résiliation du forfait telles que définies aux articles 9 et 10, arrête le prélèvement automatique mensuel.

#### **4.13.10 Navigo Annuel :**

**4.13.10.1** Le montant des prélèvements mensuels correspond à 1/11ème du prix annuel du forfait au tarif en vigueur le jour du prélèvement.

**4.13.10.2** Dès lors que le Payeur a réglé 11 mois entiers consécutifs, le 12ème mois n'est pas prélevé. Lorsque le forfait a commencé le 1<sup>er</sup> 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).

**4.13.10.3** Le changement de mode de paiement n'est possible que dans une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP, en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> ou par courrier.

Le passage du mode prélèvement automatique vers le mode paiement comptant est possible à tout moment dans le respect de l'article 4.13.4. Le Payeur règle le solde correspondant à la différence entre le prix annuel du forfait en vigueur et la somme des mensualités déjà payées.

#### **4.13.11 Navigo Annuel Tarification Senior :**

**4.13.11.1** Le montant des prélèvements mensuels correspond à 1/12ème du tarif Navigo Annuel Tarification Senior en vigueur.

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

**4.13.11.3** Dans le cas où le Titulaire possédait déjà un forfait Navigo Annuel lorsqu'il fait sa demande de 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. 4.13.4).

## **5. CONDITIONS D'UTILISATION DU PASSE**

**5.1** Le Titulaire doit obligatoirement et systématiquement valider son forfait Navigo Annuel chargé sur son passe 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** En cas d'oubli de son passe Navigo Annuel, pour voyager, le Titulaire doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

**5.3** Le passe Navigo Annuel du Titulaire doit être présenté lors des contrôles, sous peine de paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. En cas de doute sur l'identité du Titulaire du passe, il peut être demandé un justificatif d'identité.

**5.4** En cas de mauvais fonctionnement avéré du passe Navigo Annuel :

- dans les agences commerciales des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>, celui-ci est immédiatement remplacé sans frais ;
- dans les autres guichets des Transporteurs, et si la puce du passe est lisible, le Titulaire reçoit un coupon de dépannage valable 15 jours et un passe provisoire en échange de son passe Navigo Annuel. Pour obtenir un nouveau passe Navigo Annuel, le Titulaire doit ensuite se rendre dans une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> où celui-ci lui sera remis sans frais en échange du coupon de dépannage et du passe provisoire précédemment reçus.

**5.5** Toute utilisation frauduleuse du passe Navigo Annuel (falsification, contrefaçon, utilisation du passe 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 fraudeurs et de ses/leurs complices.

**5.6** Toute utilisation irrégulière du titre de transport Navigo Annuel (défaut de forfait en cours de validité, non validation du forfait sur les appareils de validation des Transporteurs notamment) constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

## **6. MODIFICATIONS DE ZONES DU FORFAIT (HORS NAVIGO ANNUEL TARIFICATION SENIOR)**

- 6.1** La modification de zones n'est pas possible sur le forfait Navigo Annuel Tarification Senior (uniquement toutes zones).
- 6.2** La modification d'un forfait Navigo Annuel en un autre est possible entre les 4 forfaits existants (« toutes zones », 2-3, 3-4, 4-5), pendant toute la validité du forfait sur demande du Payeur qui peut donner une procuration et une copie de son justificatif d'identité. Dans le cadre d'un forfait Navigo Annuel financé par un Tiers Payant, le Titulaire doit présenter un justificatif de l'accord du Tiers Payant.
- 6.3** La modification du forfait peut être réalisée uniquement par le Payeur :
- par Internet depuis son Espace Personnel 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 que lorsque le Titulaire aura mis à jour son passe Navigo Annuel dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF et ce, au plus tôt 48h après la prise en compte de la demande ;
  - dans les agences commerciales des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>.
- 6.4** La modification du forfait peut être immédiate ou différée (1er jour d'un des deux mois suivant la modification) et prend effet après la mise à jour du passe Navigo Annuel par le Titulaire dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF. Le Titulaire peut vérifier la prise en compte de cette modification en consultant le contenu de son passe sur un automate ou en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités.
- 6.5** La modification d'un forfait deux zones en forfait « toutes zones », d'un forfait 4-5 en 3-4 ou 2-3, ou d'un forfait 3-4 en 2-3 entraîne une augmentation du coût du forfait. Le calcul des sommes dues est effectué en fonction de la date de prise d'effet de la modification, rapportée au 1er 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.
- 6.6** La modification d'un forfait « toutes zones » en un forfait deux zones, ou d'un forfait 2-3 en 3-4 ou 4-5, ou d'un forfait 3-4 en 4-5 entraîne une diminution du coût du forfait. Le calcul des sommes dues est effectué en fonction de la date de prise d'effet de la modification, rapportée au 1er 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 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 agences commerciales des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> : 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.

## **7. AJOUTS DE FORFAITS (HORS NAVIGO ANNUEL TARIFICATION SENIOR)**

- 7.1** L'ajout de forfaits n'est pas possible en complément du Navigo Annuel Tarification Senior (uniquement toutes zones).
- 7.2** Il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Annuel 2-3, 3-4 ou 4-5, un forfait Navigo Jour valable sur des zones complémentaires parmi les forfaits Navigo Jour 1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 2-3, 2-4, 2-5, 3-4, 3-5, 4-5.
- 7.3** 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, la Région ayant créé l'abonnement régional considéré et SNCF Voyageurs.

## **8. PERTE OU VOL**

- 8.1** 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.
- 8.2** Le remplacement du passe Navigo Annuel peut se faire :
- soit 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 ;
  - soit immédiatement dans les agences commerciales des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> sur présentation d'un justificatif d'identité ;
  - soit, 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. 13) 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 reconstruit. 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.

**8.3** 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, un comptoir RATP ou un Guichet Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>.

## **9. SUSPENSION ET REPRISE DU FORFAIT**

**9.1** Le forfait peut être suspendu puis repris à tout moment quel que soit le mode de paiement. La date de reprise peut être spécifiée lors de la demande de suspension dans la limite de l'article 9.3.

**9.2** La suspension et la reprise du forfait peuvent être réalisées :

- 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). Elles ne prendront effet qu'après la mise à jour du passe Navigo Annuel dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF par le Titulaire et ce, au plus tôt 48h après la prise en compte de la demande effectuée sur Internet, par téléphone, ou après réception du courrier ;
- dans les agences commerciales des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> afin que le passe chargé du forfait soit mis à jour immédiatement.

**9.2.1** Le Titulaire peut vérifier la prise en compte de cette suspension en se connectant à son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités.

**9.3** 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. 10.2).

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

**9.5** Durant la suspension, la facturation est interrompue.

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques sont suspendus (cf. art. 4.13.4).
- 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 agences commerciales des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> : 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.

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

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques s'effectuent de la même manière qu'en début de forfait (cf. art. 4.13.10 pour Navigo Annuel et art. 4.13.11 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. 4.12).

## **10. RÉSILIATION DU CONTRAT**

### **10.1 A l'initiative du Payeur**

Le Payeur a la possibilité, à tout moment, de résilier son contrat : par Internet depuis son Espace Personnel sur le site Île-de-France Mobilités, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Agence Navigo Annuel (Agence Navigo Annuel – 95905 Cergy Pontoise Cedex 9), ou sur présentation du passe Navigo Annuel dans les agences commerciales des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>.

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

**10.1.2** La résiliation entraîne l'arrêt de la facturation.

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques sont arrêtés à compter du 1er jour du mois suivant la demande de résiliation (cf. art. 4.13.4).
- 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 agences commerciales des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> : 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.

## **10.2 A l'initiative de l'Agence Navigo Annuel**

**10.2.1** 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 passe Navigo Annuel ou du forfait (cf. art. 5.5 et 5.6) ;
- en cas d'impayés ;
- en cas d'un nombre de perte ou vol supérieur à 3 au cours des 12 derniers mois ;
- en cas de révocation de Mandat de Prélèvement SEPA non accompagné de la désignation d'un nouveau moyen de paiement valide ;
- en cas de suspension supérieure à 12 mois.

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

**10.2.3** Toute personne qui continue à utiliser indûment le passe Navigo Annuel est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

**10.2.4** 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. 10.2.1). 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 ;
- à un Payeur dont le contrat a été résilié ou suspendu pour retard ou défaut de paiement tel que défini à l'article 10.2.1.

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

**10.2.6** 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.

**10.3** 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.

## **11. RESPONSABILITE DU PAYEUR ET DU TITULAIRE**

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

**11.2** Un exemplaire des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation est systématiquement remis lors de la souscription en agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>. 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.

## **12. PARTENARIATS**

Le passe 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 passe 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 passe Navigo Annuel.

## **13. 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 – 95905 Cergy Pontoise Cedex 9).

## **14. INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNEES A CARACTERE 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 :

- la souscription et la gestion du contrat ;
- la communication institutionnelle et la communication commerciale et non commerciale ;
- la réalisation d'analyses statistiques.

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

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

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

## **14.1 Les traitements pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement**

### **14.1.1 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 de santé ;
- les Données relatives à des infractions.

### **14.1.2 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 14.

### **14.1.3 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 et la réalisation de statistiques ;
- sur l'exercice d'une mission de service public d'Île-de-France Mobilités pour l'envoi de communications non commerciales dites institutionnelles ;
- sur le consentement du Titulaire et du Payeur pour l'envoi de communications commerciales.

### **14.1.4 Combien de temps Île-de-France Mobilités conserve ces Données ?**

Île-de-France Mobilités conserve les Données du client spécifiques des forfaits Navigo Annuel et Navigo Annuel Tarification Senior 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.

### **14.1.5 Qui peut avoir accès à ces Données ?**

#### **14.1.5.1 Dans le cadre des Traitements ci-avant définis**

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

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

#### **14.1.5.2 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 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 passe 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.

### **14.1.6 Transfert des Données hors Union européenne**

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

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



seront transférées.

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

## **14.2 Les traitements pour lesquels les Transporteurs sont responsables de traitement**

### **14.2.1 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.

### **14.2.2 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 14.

### **14.2.3 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).

### **14.2.4 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 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 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.

### **14.2.5 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, Île-de-France Mobilités est destinataire des Données de validation préalablement anonymisées.

### **14.2.6 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.

## **14.3 Quels sont les droits du Titulaire et du Payeur sur leurs Données et comment les exercer ?**

Le Titulaire et le Payeur disposent chacun d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, 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 :

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

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

#### **14.4 Utilisation de Données à caractère personnel 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 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 passe 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.

#### **15. MEDIATION**

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

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

Le client trouvera sur les sites Internet 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.

#### **16. PRECAUTIONS 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.

#### **17. APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES 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](http://www.iledefrance-mobilites.fr), [www.optile.com](http://www.optile.com), [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr), [www.transilien.com](http://www.transilien.com).

Dès lors que le passe 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.

<sup>(1)</sup> Liste des agences commerciales et des comptoirs-club RATP et des Guichets Services Navigo SNCF sur [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr), [www.optile.com](http://www.optile.com), [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr), [www.transilien.com](http://www.transilien.com).