

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU) DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL

Ces conditions générales s'appliquent :

- à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2015 : aux forfaits Navigo Annuel vendus à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015 et valides à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2015
- à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2015 : à tous les forfaits Navigo Annuel

Le forfait annuel Navigo Annuel, créé par le STIF (Syndicat des Transports d'Île-de-France), est géré par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence Navigo Annuel », en son nom et pour le compte des transporteurs RATP, SNCF et Optile mandataire des opérateurs privés ci-après désignés « les transporteurs ».

Le forfait Navigo Annuel est chargé sur une carte Navigo Annuel nominative, rigoureusement personnelle et non cessible, propriété du STIF (Autorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs. Son utilisation est subordonnée à la connaissance et à l'acceptation par le titulaire des présentes conditions d'utilisation.

La dénomination « titulaire » indique nommément la personne dont la photo et le nom/prénom figurent sur la carte Navigo Annuel. La dénomination « payeur » indique nommément la personne physique qui paye le forfait.

## 1 PRESENTATION ET UTILISATION

1.1 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, Noctilien, la Navette « Paris par le train », Filéo ainsi que certaines dessertes locales et Transports à la demande, les trains TER ou Intercités en 2<sup>ème</sup> classe. Les parcours doivent être intégralement réalisés en Île-de-France. Il n'est pas valable sur Orlyval, ni sur le TGV, ni sur les lignes qui n'appliquent pas la tarification francilienne.

1.2 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 ou 4-5. A partir du 1<sup>er</sup> septembre 2015, le forfait « Navigo Annuel toutes zones » se substitue automatiquement aux forfaits 1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 2-4, 2-5, et 3-5 souscrits avant cette date, au tarif en vigueur, conformément aux délibérations du STIF.

1.3 Les forfaits Navigo Annuel 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 0h00 au dimanche jusqu'à 23h59, les jours fériés de 0h00 à 23h59, du 15 juillet à 0h00 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 0h00 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 SOUSCRIPTION AU FORFAIT NAVIGO ANNUEL**

2.1 Le forfait Navigo Annuel peut être souscrit :

- dans une agence commerciale des transporteurs ou certains comptoirs RATP (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Une carte Navigo Annuel est délivrée immédiatement, après l'enregistrement du dossier, la prise photo du titulaire (de face, tête nue), la personnalisation de la carte Navigo Annuel et la signature du contrat. Un premier règlement est demandé. Son montant varie en fonction de la date de début du forfait. Un forfait Navigo Annuel souscrit en agence commerciale des transporteurs ou en comptoir RATP peut débuter au choix du client n'importe quel jour du mois.
- par correspondance : le formulaire de souscription\* complété et signé, accompagné d'une photo d'identité (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée, non scannée, non photocopiée) ainsi que du moyen de paiement (chèque, ou mandat cash en cas de paiement comptant ou mandat SEPA et RIB en cas de paiement par prélèvement), doit être adressée 60 jours au plus tôt et 15 jours au plus tard avant le premier jour du mois choisi (cachet de la Poste faisant foi). Dans la mesure où la demande est complète, un délai maximum de 15 jours est à prévoir entre la date de réception de la demande de souscription par l'Agence Navigo Annuel et la date d'expédition de la carte Navigo Annuel au titulaire (cachet de la Poste faisant foi). Aucun titre de transport acheté pour voyager durant ce délai de 15 jours ne sera remboursé. En cas de non réception de la carte 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, titre de transport envoyé dans les délais impartis par l'Agence).

\* *Le formulaire de souscription peut également être rempli en ligne sur le site [ratp.fr](http://ratp.fr) ou directement sur <https://agenceenligneratp.fr>.*

2.2 La signature du contrat, après acceptation du dossier, entraîne l'ouverture d'un compte client pour le titulaire de la carte Navigo Annuel et également, le cas échéant, pour le payeur du contrat.

## **3 PAIEMENT DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL**

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

3.2 Un payeur peut prendre en charge plusieurs forfaits.

3.3 Le payeur peut être différent du titulaire de la carte Navigo Annuel. Dans ce cas, le payeur et le titulaire signent obligatoirement le formulaire de souscription. Le payeur peut déléguer sa signature, par écrit, 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.

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

- soit au comptant au tarif du forfait annuel,
- soit par prélèvements automatiques mensuels sur un compte bancaire domicilié en France métropolitaine ou dans un département d'outre-mer.

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

3.5 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. Le tarif journalier appliqué par jour restant est égal au 1/20<sup>ème</sup> d'1/11<sup>ème</sup> du prix annuel du forfait.

3.6 Le passage du mode paiement comptant au mode prélèvement automatique mensuel est possible lors du renouvellement du paiement du forfait ou lors de sa reprise après une suspension.

Le passage du mode prélèvement automatique vers le mode paiement comptant est possible à tout moment. Le payeur règle le solde correspondant à la différence entre le prix du forfait annuel en vigueur et la somme des mensualités déjà payées.

3.7 Lorsque les forfaits sont gérés sur un compte client unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun.

3.8 Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées, le forfait peut être résilié et le titulaire ne pourra définitivement plus circuler avec ce forfait.

3.9 Forfait payé au comptant :

**3.9.1** Le prix du forfait payé au comptant est fixé pour 12 mois de circulation.

**3.9.2** Au moins 45 jours avant la fin de l'échéance, un courrier est envoyé au payeur l'invitant à procéder à un nouveau règlement :

- soit dans une agence commerciale des transporteurs ou certains comptoirs RATP, jusqu'à la veille de la fin du forfait,
- soit par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf art. 10.1), au plus tard 20 jours avant la fin du contrat (date de réception de la demande complète à l'Agence Navigo Annuel).

Au-delà de ces délais, le contrat sera suspendu selon les règles de l'article 7.

**3.9.3** Les frais des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

3.10 Forfait payé par prélèvements

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

**3.10.2** Dès lors que le payeur a réglé 11 mois entiers consécutifs, le 12<sup>ème</sup> mois n'est pas prélevé. Lorsque le forfait a commencé le 1<sup>er</sup> d'un mois M et qu'aucune suspension n'est intervenue, c'est le mois M+11 qui ne sera pas prélevé. Lorsque le forfait a commencé un autre jour du mois M et qu'aucune suspension n'est intervenue, c'est le mois M+12 qui ne sera pas prélevé.

**3.10.3** Les prélèvements sont effectués en début de mois pour le mois en cours, sur un compte courant bancaire domicilié en France métropolitaine ou dans un département d'outre-mer (hors compte épargne).

**3.10.4** Après souscription, il est remis ou envoyé au payeur une attestation indiquant le montant des prélèvements prévus. Les frais de dossier (cf. art. 3.4) sont ajoutés au 1<sup>er</sup> règlement.

**3.10.5** Toute modification tarifaire décidée par le STIF est répercutée sur les prélèvements suivant la date d'entrée en vigueur de ladite décision. Un avis est adressé au payeur.

**3.10.6** Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 15 du mois en cours pour prendre effet au premier jour du mois suivant.

**3.10.7** Le Mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) concordant doivent être remis à la signature du contrat dans une agence commerciale des transporteurs ou certains comptoirs RATP ou envoyés par correspondance à l'Agence Navigo Annuel accompagnés du formulaire de souscription.

**3.10.8** Le payeur désirant changer d'établissement bancaire ou de compte à prélever doit le signaler :

- soit dans une agence commerciale des transporteurs ou certains comptoirs RATP,
- soit par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf art. 10.1).

Le payeur fournit un RIB concordant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements (cf art. 3.10.6).

**3.10.9** Le changement de payeur (sauf pour le forfait financé par un Tiers Payant) ou le changement de mode de paiement peut s'effectuer :

- soit dans une agence commerciale des transporteurs ou certains comptoirs RATP,
- soit par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf art. 10.1).

Le nouveau payeur remplit alors un nouveau Mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB concordant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements (cf art. 3.10.6).

**3.10.10** La révocation du Mandat de prélèvement s'effectue uniquement par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. article 10.1)

Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide, d'un autre payeur, ou de la résiliation du forfait. A défaut, le GIE Comutitres se réserve le droit de résilier le contrat commercial (cf. art. 8.1.1).

**3.10.11** Les frais des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

**3.10.12** Seule la résiliation ou la suspension du forfait telles que définies aux articles 7 et 8, arrête le prélèvement automatique mensuel.

3.11 En cas d'arrêt maladie, le titulaire est invité à suspendre son forfait (cf. art. 7). Les arrêts maladie ne font l'objet d'aucun remboursement.

3.12 Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de grève des transporteurs en dehors de ceux prévus dans le cadre de la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques d'application.

## **4 CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE**

4.1 Le titulaire d'une carte Navigo Annuel chargée avec un forfait Navigo Annuel doit obligatoirement et systématiquement la valider aux appareils de contrôle des transporteurs avant chaque voyage lors de son entrée sur le réseau et/ou de sa montée dans le véhicule., sous peine de paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

4.2 En cas d'oubli de sa carte Navigo Annuel, pour voyager, le titulaire doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

4.3 La carte Navigo Annuel du titulaire doit être présentée 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 de la carte, il peut être demandé un justificatif d'identité.

4.4 En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Navigo Annuel :

- dans les agences commerciales des transporteurs et certains comptoirs RATP, celle-ci est immédiatement remplacée sans frais.
- dans les autres guichets des transporteurs, et si la puce de la carte est lisible, le titulaire reçoit un coupon de dépannage valable 15 jours et une carte provisoire en échange de sa carte Navigo Annuel. Pour obtenir une nouvelle carte Navigo Annuel, le titulaire doit ensuite se rendre dans une agence commerciale des transporteurs ou certains comptoirs RATP où celle-ci lui sera remise sans frais en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire précédemment reçus.

4.5 Toute utilisation frauduleuse de la carte Navigo Annuel (falsification, contrefaçon, utilisation de la carte par un tiers), constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait immédiat de la carte Navigo Annuel, la résiliation du forfait et peut donner lieu à des poursuites devant les tribunaux. L'Agence Navigo Annuel se réserve le droit d'engager des poursuites devant les tribunaux. Cette sanction s'applique à l'égard du/des fraudeurs et de ses/leurs complices.

4.6 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.

## **5 MODIFICATION DE ZONES DU FORFAIT, AJOUTS DE FORFAITS ET DE COMPLEMENTS DE PARCOURS**

5.1 Modification de zones du forfait :

**5.1.1** 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 avec accord du payeur, sur présentation d'une procuration et d'une copie de sa pièce d'identité et/ou du Tiers Payant, sur présentation d'une attestation de l'employeur.

**5.1.2** La modification du forfait doit être réalisée dans les agences commerciales des transporteurs ou certains comptoirs RATP.

**5.1.3** La modification du forfait est demandé par le payeur, à qui une notification de changement forfait est remise.

**5.1.4** La modification du forfait peut prendre effet immédiatement ou à partir du premier jour du mois suivant la demande, après chargement de la carte Navigo Annuel.

**5.1.5** La modification d'un forfait deux-zones en forfait « toutes zones », ou 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 1<sup>er</sup> 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.

**5.1.6** 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. Une lettre chèque est déclenchée automatiquement afin de rembourser le payeur du trop-perçu restant.

## 5.2 Ajouts de forfaits

Il est possible d'ajouter, à un forfait Navigo Annuel 2-3, 3-4 ou 4-5, un autre forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine valable sur des zones complémentaires parmi les forfaits « toutes zones » ou deux zones 2-3, 3-4 ou 4-5.

## 5.3 Chargement d'un complément de parcours

Le complément de parcours s'appuie toujours sur un forfait Navigo Annuel 2-3, 3-4 ou 4-5 en cours de validité. Il permet, sur les parcours ferrés (RER RATP, SNCF Transilien) hors des zones de validité du forfait, de ne payer que le complément correspondant à la part du trajet effectué en dehors des zones du forfait chargé. Le complément de parcours acheté est chargé directement sur la carte avant d'être validé lors du premier passage au valideur. C'est un billet à usage immédiat non échangeable et non remboursable. Il a la priorité absolue, dès la première validation, sur les autres titres chargés de la carte. Il doit être impérativement validé dans un délai de 3 heures à partir de son achat. Il est ensuite valable pendant 3 heures à partir de sa première validation. Il n'est possible d'acquiescer qu'un seul complément de parcours à la fois, pas d'aller-retour et pas de carnet. Il n'est pas valable sur le réseau bus, y compris Noctilien, ni sur le réseau tramway. Il est vendu uniquement dans la gare d'origine du parcours à effectuer.

5.4 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.

## 6 PERTE OU VOL

6.1 La carte Navigo Annuel est remplacée sans frais en cas de perte ou de vol, dans la limite de 2 fois par période de 12 mois à compter de la souscription, de la reprise ou de la date anniversaire du contrat..

6.2 Le remplacement de la carte Navigo Annuel est réalisé dans les agences commerciales des transporteurs et certains comptoirs RATP sur présentation d'une pièce d'identité ou par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf art.10.1) sous réserve que l'Agence Navigo Annuel dispose de la photo du titulaire.

6.3 L'ancienne carte Navigo Annuel est mise en opposition et si elle est retrouvée, elle ne doit plus être utilisée sur les réseaux des transporteurs.

6.4 Toute carte Navigo Annuel retrouvée doit être remise dans une agence transporteur ou un comptoir RATP.

## **7 SUSPENSION DU FORFAIT**

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

7.2 La suspension et la reprise du forfait sont exclusivement réalisées dans les agences commerciales des transporteurs et certains comptoirs RATP afin que le forfait chargé dans la carte Navigo Annuel soit modifié.

7.3 La suspension dure au maximum 12 mois. Au-delà de ce délai, le forfait est résilié de plein droit par l'Agence Navigo Annuel.

7.4 Tout mois commencé est dû dans son intégralité. En cas de suspension en cours de mois, le mois en cours est dû dans son intégralité.

7.5 Durant la suspension, la facturation est suspendue.

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques sont suspendus (cf 3.10.6).
- Paiement comptant : le solde du compte payeur est établi en appliquant à la période consommée la méthode de calcul applicable au paiement par prélèvements. Le compte du payeur peut donc se trouver créditeur dans l'attente de la reprise du forfait. Une lettre chèque est déclenchée automatiquement afin de rembourser le client de l'éventuel trop perçu restant.

7.6 A la reprise, la facturation reprend, sans aucun frais de dossier supplémentaires.

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques s'effectuent de la même manière qu'en début de forfait (cf art. 3.10.2 et art. 3.10.3).
- Paiement comptant : le prix du forfait est diminué de l'éventuel solde créditeur du compte du payeur.

## **8 RESILIATION DU CONTRAT**

8.1 A l'initiative du payeur

**8.1.1** Le contrat peut être résilié à tout moment, quel que soit le mode de paiement, à la demande du payeur sur présentation de la carte Navigo Annuel dans les agences commerciales des transporteurs ou certains comptoirs RATP ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Agence Navigo Annuel (cf art.10.1).

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

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

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques sont arrêtés à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la demande de résiliation (cf art. 3.10.6).
- 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.

## 8.2 A l'initiative de l'Agence Navigo Annuel

**8.2.1** 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 de la carte Navigo Annuel ou du forfait (cf. art. 4.5 et 4.6) ;
- en cas d'impayés ;
- en cas d'un nombre de perte ou vol supérieur à 3 dans l'année ;
- 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.

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

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

**8.2.4** 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. 8.2.1). Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation à l'égard du fraudeur.
- à un payeur dont le contrat a déjà été résilié pour impayés tels que définis à l'article 8.2.1. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 6 mois à compter de la résiliation.

**8.2.5** Le titulaire dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer un nouveau payeur.

## 9 RESPONSABILITE DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

9.1 Les présentes conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au titulaire même lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé le formulaire de souscription.

9.2 Un exemplaire des Conditions Générales d'Utilisation est systématiquement remis lors de la souscription en agence commerciale des transporteurs, en comptoir RATP ou lors de l'envoi de la carte Navigo Annuel dans le cas d'une souscription par correspondance.

## 10 DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 L'Agence Navigo Annuel peut être contactée par courriel (gestion@agencenavigoannuel.fr), par téléphone (09.69.39.22.22 appel non surtaxé) ou par correspondance (Agence Navigo Annuel – 95905 Cergy Pontoise Cedex 9).

10.2 Lorsque la carte est retournée à l'Agence Navigo Annuel avec la mention *n'habite pas à l'adresse indiquée*, aucun remboursement de titres de transport achetés dans l'attente du titre ne sera effectué s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à l'Agence Navigo Annuel (adresse correctement saisie, titre de transport envoyé dans les délais impartis par l'Agence).



10.3 Les données collectées font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion du forfait Navigo Annuel, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du forfait. Elles sont destinées au GIE Comutitres, responsable du traitement, à ses prestataires de services et partenaires contractuels, aux entreprises de transport en commun d'Île-de-France (RATP, SNCF, Optile et à leurs prestataires), aux financeurs institutionnels ainsi qu'au STIF et à ses prestataires de service. Le payeur et le titulaire ou son représentant légal reconnaissent avoir été informés et acceptent que les données les concernant soient communiquées à des fins de gestion à un sous-traitant situé dans un pays tiers non membre de l'Union Européenne (Maroc et/ou Madagascar). A cet égard, seules les données relatives à l'identification, aux coordonnées personnelles et professionnelles, aux informations économiques et financières, et au contrat d'abonnement seront transférées. Ces transferts de données sont encadrés par des conventions de flux transfrontalières établies conformément aux clauses contractuelles type émises par la Commission Européenne et ont fait l'objet d'une autorisation de la CNIL (Décisions Cnil DF-2011-535 et DF-2012-724).

10.4 Les données collectées sont obligatoires, exceptés le courriel et le numéro de téléphone qui sont recommandés. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription ne peut être traitée. A défaut d'adresse courriel ou de numéros de téléphone, le titulaire et le payeur ne pourront pas être contactés à des fins de gestion par ces canaux. Les offres commerciales des entreprises de transport en commun d'Île-de-France et de leurs partenaires transmises par communication électronique ne sont envoyées qu'aux clients ayant donné leur consentement (étant entendu que pour les titulaires mineurs il s'agit du consentement du représentant légal).

10.5 Toute personne concernée par le traitement dispose sur justification de son identité :

1. d'un droit d'accès et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ;
2. d'un droit d'opposition :
  - au traitement de ces données, pour des motifs légitimes ;
  - à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection ;
  - à la conservation sous forme numérisée de sa photographie : dans ce cas une nouvelle photo d'identité est demandée chaque fois qu'une nouvelle refabrication de la carte est nécessaire.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de l'Agence Navigo Annuel 95905 CERGY PONTOISE – Cedex 09. Toutes les informations concernant les droits visés ci-dessus sont disponibles sur le site [www.comutitres.fr](http://www.comutitres.fr).

En cas d'impayés, perte, vol ou fraude, le client est informé de la possibilité de mise en opposition de sa carte Navigo Annuel, de résiliation de son contrat, éventuellement de l'impossibilité de renouveler son forfait immédiatement ainsi que le cas échéant du refus du paiement en ligne par carte bancaire.

10.6 Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations de la carte par les transporteurs concernés et font l'objet d'un traitement dont la finalité est la gestion de ces données notamment pour la détection de la fraude. Les responsables de ces traitements sont les transporteurs d'Île-de-France, chacun pour ce qui le concerne. Le GIE Comutitres n'est pas destinataire de ces données de validation.

10.7 En outre, des données anonymisées relatives aux déplacements et des données relatives aux habitudes d'achat et forfaits de transport sont communiquées au STIF afin de réaliser des analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport. Seules les

données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques seront communiquées au STIF.

10.8 S'agissant des données de validation, l'ensemble des droits au titre de la loi *Informatique et Libertés* s'exerce auprès des transporteurs.

10.9 Le client est informé que tout appel au service après-vente du forfait est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. Si le client ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. Le client dispose également d'un droit d'accès auxdits enregistrements comme mentionné à l'article 10.4.

## **11 PRECAUTIONS D'UTILISATION DE LA CARTE**

La carte 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 la carte à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la carte. Il est vivement recommandé de laisser la carte dans son étui protecteur rigide.

## **12 APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION**

Le STIF et les transporteurs se réservent le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales 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 du STIF, ainsi que par voie d'affichage dans les bus et/ou les gares et/ou les stations et/ou les tramways et/ou les sites internet [navigo.fr](http://navigo.fr), [optile.com](http://optile.com), [ratp.fr](http://ratp.fr) et [transilien.com](http://transilien.com).

Dès lors que la carte ne contient plus de forfait Navigo Annuel mais un autre forfait, les conditions générales d'utilisation du forfait concerné s'appliquent et les dispositions du présent document ne s'appliquent plus.