**Quels sont les moyens de paiement acceptés sur iledefrance-mobilites.fr ?**

Mis à jour le 20 février 2023

En fonction des actes réalisés, dans votre espace personnel, dans la rubrique "Mon Navigo", deux moyens de paiements vous sont proposés :

* Le paiement par carte bancaire (cartes bancaires acceptées : carte bleu, Visa et Mastercard)
* Le paiement par prélèvements via mandat SEPA

Le paiement par carte bancaire renvoie vers notre partenaire Payline.

Le paiement par prélèvements fonctionne avec [la norme européenne SEPA](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/mes-moyens-de-paiement/sepa--quest-ce-que-cest--quest-ce-que-cela-change). Le site iledefrance-mobilites.fr ne gère pas le prélèvement en lui-même, mais vous permet de vérifier les coordonnées bancaires associées à votre ou vos forfait(s).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Le paiement sur ce site est-il sécurisé ?**

Mis à jour le 20 février 2023

Tout paiement au sein de votre espace personnel dans la rubrique "Mon Navigo" est sécurisé par un certificat SSL, qui garantit une navigation en toute sécurité.  
Les informations bancaires saisies sont cryptées sur votre ordinateur et ne circuleront jamais en clair sur Internet.

Votre numéro de carte bancaire ne sera jamais connu ni conservé sur le site iledefrance-mobilites.fr.  
Les paiements par carte bancaire sont gérés via l'interface Payline, qui garantit une sécurisation unique des pages de paiements. Tous les paiements sont certifiés PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), qui est une norme internationale pour la sécurité des paiements par carte bancaire.  
A noter, si votre banque prévoit le 3DS (3D secure) pour vos paiements, il sera automatiquement activé lors de votre achat.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment ajouter un moyen de paiement dans mon espace personnel ?**

Mis à jour le 25 août 2022

A noter, vous devez obligatoirement être le titulaire du moyen de paiement que vous désirez ajouter. Cet ajout doit se faire sur votre [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte).  
  
Sur le menu de droite « mes moyens de paiement », vous avez la possibilité d’ajouter :

* une nouvelle carte bancaire pour un futur paiement comptant (option « one-click »). Cette opération se fait directement via l’interface sécurisée de notre prestataire Payline. Si votre banque propose l’envoi d’un code par SMS, cette sécurité complémentaire sera automatiquement activée lors du paiement.
* Un nouveau BIC/IBAN pour un paiement par prélèvement. Cliquez sur " ajouter un BIC / IBAN ", et renseignez sur l’écran suivant les informations transmises par votre banque.

Vous pourrez affecter ce nouveau BIC/IBAN à un ou plusieurs de vos forfaits en cours ou à venir.

***BON A SAVOIR :*** *Attention, si vous réalisez cette opération après le 15 du mois, le changement ne sera effectif que lors du prélèvement du mois suivant.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment fonctionne le prélèvement ?**

Mis à jour le 20 février 2023

Pour le forfait Navigo Annuel, le prélèvement automatique vous permet de payer en plusieurs fois, avec un prélèvement automatique réalisé chaque mois.  
Les prélèvements sont effectués chaque mois entre le 3 et le 6 pour le mois en cours.  
Toutefois, vous avez la possibilité de modifier cette date de prélèvement et de choisir entre le 2, le 8 ou 12.  
  
Pour procéder à cette modification, nous vous invitons :  
- soit à vous rendre dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF, dont vous trouverez la liste sur le site [www.iledefrance-mobilites.fr](https://www.google.com/url?q=http://www.iledefrance-mobilites.fr&sa=D&source=docs&ust=1650963636205560&usg=AOvVaw06Fkyb_2gfaXTgaA9rKYpc), rubrique « Je gère ma carte Navigo » (Tous les services),  
- soit à vous connecter à votre espace personnel sur le site [www.iledefrance-mobilites.fr](https://www.google.com/url?q=http://www.iledefrance-mobilites.fr&sa=D&source=docs&ust=1650963636205705&usg=AOvVaw2sFF5onN0ZLPtQkco2LzO_), puis aller dans la rubrique « Mon Navigo »,  
- soit à contacter l’Agence Navigo Annuel par téléphone au 09 69 39 22 22 (appel non surtaxé) ou par e-mail à l’adresse [gestion@agencenavigoannuel.fr](mailto:gestion@agencenavigoannuel.fr).  
  
A noter qu’une seule modification de date de prélèvement n’est possible par mois.

Pour le forfait imagine R, le prélèvement automatique vous permet de payer en plusieurs fois, avec un prélèvement automatique réalisé chaque mois.

Le prélèvement est effectué à chaque début de mois et correspond au paiement du mois qui commence.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment passer du paiement comptant au paiement par prélèvements ?**

Mis à jour le 29 mars 2023

Vous êtes titulaire d'un forfait Navigo Annuel ou imagine R que vous réglez au comptant et vous souhaitez payer par prélèvements ?

* **Pour Navigo Annuel**, cette modification du mode de paiement est possible soit lors du renouvellement du paiement comptant du forfait, ou lors de la reprise du forfait après une suspension. Pour ce faire rendez-vous en [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite) avec votre RIB. Cette action n'est pas possible pour le forfait Navigo Annuel Tarification Senior car le paiement s'effectue uniquement par prélèvements.
* **Pour imagine R**, il est possible de passer au paiement par prélèvements uniquement lors du renouvellement du forfait.

Vous serez amené à remplir un [mandat SEPA](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/mes-moyens-de-paiement/sepa--quest-ce-que-cest--quest-ce-que-cela-change).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment passer du paiement par prélèvements au paiement comptant ?**

Mis à jour le 29 mars 2023

Vous êtes titulaire d'un forfait Navigo Annuel ou imagine R, réglé par prélèvements automatiques et vous souhaitez passer au paiement comptant ?

Pour Navigo Annuel ou imagine R, cette modification du mode de paiement est réalisable à tout moment. Vous réglez le solde correspondant à la différence entre le prix du forfait annuel en vigueur et la somme des mensualités déjà payées.

Pour ce faire rendez-vous en [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite).  
  
Si vous êtes titulaire d’un contrat Navigo Liberté + ou d'un forfait Navigo Annuel Tarification Senior, seul le mode de paiement par prélèvement automatique est accepté

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment changer de payeur ?**

Mis à jour le 29 mars 2023

Vous êtes le payeur d’un forfait / contrat et vous souhaitez changer le payeur ?  
  
Cette démarche est à effectuer uniquement par le nouveau payeur par un acte de SAV :

* dans une [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)
* par courrier auprès de l'Agence Navigo Annuel ou imagine R

**Agence Navigo Annuel**  
TSA 16606  
95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9  
  
**Agence imagine R**  
TSA 46033  
95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9

* Depuis votre espace personnel (uniquement pour un contrat Navigo Liberté +)

En effet, le nouveau payeur devra fournir les nouvelles coordonnées bancaires BIC/IBAN et signer un nouveau mandat de prélèvement SEPA.

A noter que le changement de payeur ne peut pas être effectué pour les forfaits financés par un Tiers Payant (associations, collectivités…).  
  
Si vous avez changé de banque et souhaitez renseigner vos nouvelles coordonnées bancaires, faites-le directement en ligne depuis votre espace personnel (lien vers la page de création d’espace personnel).

***BON A SAVOIR :*** *En cas d'impayé associé à votre contrat Navigo Liberté +, il est impossible de changer de payeur sans régularisation totale de la dette. Le titulaire ou payeur, si différents, est invité à régulariser son impayé (une tierce personne peut également régler la dette).*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**J’ai changé de compte bancaire, comment effectuer la modification ?**

Mis à jour le 29 mars 2023

Vous pouvez modifier les informations de votre compte bancaire directement depuis votre [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte) en cliquant sur « Mes moyens de paiement ».

* Cliquez sur " ajouter un BIC /IBAN " et [laissez-vous guider](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/mes-moyens-de-paiement/comment-ajouter-un-moyen-de-paiement-dans-mon-espace-personnel)
* Affecter ce moyen de paiement à votre forfait / contrat en cours ou aux forfaits / contrats que vous financez

Vous pouvez également effectuer ce changement en vous rendant en[agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou guichet services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite) ou en faire la demande par [courrier](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/faq/contacts).

***BON A SAVOIR :***

*Pour les forfaits Navigo Annuel et imagine R, si vous réalisez cette opération après le 15 du mois, le changement ne sera effectif que lors du prélèvement du mois suivant.  
Pour le contrat Navigo Liberté +, cette opération sera prise en compte pour le prochain prélèvement.*

**SEPA : qu’est-ce que c’est ? Qu’est-ce que cela change ?**

Mis à jour le 01 septembre 2021

SEPA (Single Euro Payment Area) est une initiative de l'Union Européenne qui vise à créer une gamme unique de moyens de paiements en euros.

Pour un virement ou un prélèvement, au sein du même pays ou entre deux pays de L'espace SEPA, les identifiants bancaires à utiliser sont [le BIC et l'IBAN](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/mes-moyens-de-paiement/quest-ce-quun-bic-iban). Le délai maximum d'exécution est d'un jour. Le mandat de prélèvement SEPA formalise l'autorisation du créancier à prélever le débiteur.

Dans ce cadre, vous n'avez aucun document à communiquer à votre banque. Votre banque reste en revanche votre principal interlocuteur pour toutes vos questions concernant les moyens de paiement.

Lorsque vous êtes en **prélèvement SEPA**, vous pouvez voir apparaître sur votre mandat de prélèvement les données suivantes :

Affichage de votre Référence Unique de Mandat (RUM) Correspondant à votre référence client pour le prélèvement

Affichage de l'identifiant ICS (Identifiant Créancier SEPA) Correspondant à la référence unique pour Navigo Annuel au sein de la zone SEPA

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Qu’est-ce qu’un BIC / IBAN ?**

Mis à jour le 08 avril 2021

Le [virement SEPA et le prélèvement SEPA](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/mes-moyens-de-paiement/sepa--quest-ce-que-cest--quest-ce-que-cela-change) nécessitent l'usage de coordonnées bancaires qui sont harmonisées à l'échelle européenne : le BIC et l'IBAN.

Le code BIC (Bank Identifier Number) est l'identifiant international de la banque. Il figure sur votre relevé d'identité bancaire. Il est composé de 8 à 11 caractères.

l'IBAN (International Bank Account Number) est l'identifiant du compte bancaire. Il figure sur votre relevé d'identité bancaire. En France, il est composé de 27 caractères commençant par FR suivi de 2 caractères puis des 23 chiffres de l'ancien RIB.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment révoquer un mandat SEPA ?**

Mis à jour le 25 août 2022

Vous pouvez souhaiter l’arrêt des prélèvements dans les cas suivants :

* Changer de mode de paiement (passer du paiement par prélèvements au paiement comptant),
* Changer de payeur, et dans ce cas, un nouveau mandat SEPA au nom du nouveau payeur peut être signé,
* Suspendre (uniquement pour les forfaits Navigo Annuel et Navigo Annuel Tarification Senior) ou résilier votre forfait.

Ces actes n'entraînent pas automatiquement la révocation du mandat SEPA. Pour le supprimer, vous devez faire une demande écrite de révocation de mandat SEPA. Cela peut s’effectuer :

* En ligne : en vous connectant à votre espace personnel, après avoir consulté l’aide en ligne, cliquez sur « [Nous contacter](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/faq/poser_question) ». Renseignez le motif, votre contrat, le thème puis précisez dans la partie ’’description’’, votre demande de révocation. Dès que votre demande aura été traitée, vous recevrez un e-mail de confirmation.
* Par courrier : auprès de l’agence concernée en fonction du forfait détenu (Navigo Annuel et imagine R uniquement)

**Agence Navigo Annuel**

TSA 16606  
95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9

**Agence imagine R**

TSA 46033  
95905 CERGY PONTOISE CEDEX

Toute demande doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide ou de l'identité d'un nouveau payeur dans le cas où le forfait / contrat est toujours actif.

***BON A SAVOIR :***

*En cas d'impayé associé à votre contrat Navigo Liberté +, il est impossible de révoquer un mandat SEPA sans régularisation totale de la dette. Le titulaire ou payeur, si différents, est invité à régulariser son impayé (une tierce personne peut également régler la dette).  
  
Pour le forfait Navigo Annuel, cette demande de révocation peut également être accompagnée de la demande de résiliation de forfait. Cependant, veuillez noter qu'à réception d'une demande de résiliation nous mettons automatiquement fin aux prélèvements.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Je paie au comptant. Quand sera encaissé mon chèque ?**

Mis à jour le 03 mars 2021

Le chèque sera encaissé dès réception par l'Agence.