Passes Navigo

**Qu’est-ce qu’un support sans contact ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Il s’agit d’une carte à puce, sur laquelle peuvent être chargés des titres de transport (tickets, forfaits, droits à réduction) facilitant la mobilité des usagers.

[Découvrir tous les supports](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports)

**Quels sont les différents supports sans contact ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Le tableau ci-dessous présente les caractéristiques des différents passes Navigo. Il n’y a plus qu’à trouver le vôtre !

| **Usage** | **Type de support** | **Détails** | **Coût** |
| --- | --- | --- | --- |
| J'utilise très régulièrement les transports | Passe Navigo, Passe Navigo imagine R et Passe Navigo Annuel | - Je peux y charger des forfaits hebdomadaires, mensuels ou annuels, ainsi que mon contrat Navigo Liberté +. | Support gratuit (hors frais de dossier liés au forfait) |
|  |  | **Support nominatif et non cessible.** |  |
|  |  | **Comment l'obtenir ?** : Demander en ligne ou dans les agences commerciales des transporteurs RATP et Optile, ou certains comptoirs SNCF. |  |
|  |  | **Données personnelles ?** : Service de gestion des contrats, création en ligne, identification et suivi de la carte. |  |
| J'utilise occasionnellement les transports ou je suis touriste | Passe Navigo Easy | - Je peux y charger des tickets T+ à l'unité ou en carnet, des tickets OrlyBus/RoissyBus ou le forfait Jour. | Support 2€ TTC |
|  |  | **Support sans contact.** |  |
|  |  | **Comment l'obtenir ?** : En vente dans les guichets et comptoirs RATP, SNCF, Optile ou en ligne. |  |
|  |  | **Données personnelles ?** : Anonyme, rechargement en guichet ou automate. |  |
| J'utilise occasionnellement ou régulièrement les transports | Passe Navigo Découverte | - Je peux y charger des forfaits Navigo Semaine, Mois, Jour. | Support 5€ TTC |
|  |  | **Carte sans contact, nominative et non cessible.** |  |
|  |  | **Comment l'obtenir ?** : En agences commerciales, guichets des transporteurs ou en ligne. |  |
|  |  | **Données personnelles ?** : Nécessite photo et justificatif, nominatif, gestion des données personnelles limitée à la durée d'utilisation. |  |
| Je voyage occasionnellement ou régulièrement | Téléphone | - Je peux acheter, valider et stocker des titres de transport et des forfaits Semaine, Mois, Jour et des carnets de tickets directement sur mon téléphone. | Gratuit |
|  |  | **Comment l'obtenir ?** : En téléchargeant l'application Android ou iOS via le Play Store. |  |
|  |  | **Données personnelles ?** : Nécessite un téléphone et carte SIM compatibles. |  |

**Quels titres sont disponibles sur support sans contact ?**

Mis à jour le 28 juin 2022

La plupart des titres de transport sont disponibles sur les passes Navigo. Les titres de transport qui peuvent être chargés sont différents selon le type de passe.

[Retrouvez ici les différents titres disponibles sur les supports sans contact](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports)

**Comment savoir quel support je possède ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

**Pass Navigo Easy**

[Tout savoir sur le passe Navigo Easy](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-easy)

[Toutes les réponses à vos questions sur le passe Navigo Easy](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/passe-navigo-easy)

**Passe Navigo Découverte**

[Tout savoir sur le passe Navigo Découverte](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-decouverte)

[Toutes les réponses à vos questions sur le passe Navigo Découverte](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/passe-navigo-decouverte)

**Passes Navigo personnalisés**

Il existe plusieurs types de passes nominatifs, dits « personnalisés », portant les noms, prénoms et la photo du porteur du passe :

**Le passe Navigo Annuel**

Si c’est A (ou le mot Intégrale pour les anciens passes) : alors c’est un passe Navigo Annuel

**Le passe Navigo imagine R**

Si c’est un I (ou le logo imagine R pour les anciens passes) : alors c’est un passe Navigo imagine R

**Le passe Navigo**

S’il n’y a pas de lettre : alors c’est un passe Navigo (tout court !)

[En savoir plus sur les différents forfaits Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs)

**Qu’est-ce qu’on fait de mes données personnelles ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Selon le type de passe, le traitement des données personnelles est différent :

| **Critères** | **Navigo personnalisés (Navigo, Navigo Annuel, Navigo imagine R)** | **Navigo Découverte** | **Navigo Easy** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dossier client en base de données** | Oui | Non | Non |
| **Photo, nom et prénom sur le passe** | Oui | Oui | Non |
| **Titres de transport** | Oui | Oui | Oui |
| **Anonymat des déplacements** | Non | Non | Oui |
| **SAV (reconstitution du titre)** | Oui | Oui | Non |

**Où puis-je voyager avec mon support ?**

Mis à jour le 28 janvier 2022

Cela dépend du titre que vous chargez sur votre support.

[Découvrir les différents titres de transport et leurs spécificités](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs)

**Quelle est la durée de vie d’un support sans contact ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

La durée de vie d’un support sans contact est de **10 ans.**

Vous recevrez l’information que votre passe Navigo personnalisé est périmé ou arrive à expiration sur votre espace personnel en ligne, sur un automate de vente de la RATP ou de la SNCF.

Un nouveau passe vous est adressé gratuitement par courrier quelques jours avant la fin de validité de votre passe. Pensez à vérifier votre adresse postale sur votre espace personnel.

Si vous n’avez pas reçu votre nouveau passe, et que votre passe actuel est arrivé à échéance, vous pouvez vous rendre dans une agence où un nouveau passe vous sera remis gratuitement.

**Pourquoi dois-je valider à chaque entrée / montée ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Pour voyager, l’utilisateur d’un passe Navigo doit l’avoir préalablement chargé d’un titre de transport et avoir validé celui-ci 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.

Cette validation nous permet d’avoir une meilleure connaissance des flux de voyageurs et de la fréquentation des lignes, connaissance indispensable pour adapter l’offre de transport régionale et l’offre tarifaire au plus près de la réalité.

**Comment obtenir un forfait imagine R et/ou une carte de transport scolaire (SCOL'R - CSB LR) ?**

Mis à jour le 24 juin 2024

**imagine R :**

Plus d'infos : Forfait imagine R : [souscription en ligne](https://www.imagine-r.com/souscription-en-ligne/)

**Circuits spéciaux scolaires :**

Pour la distribution et le SAV de la carte Scol’R uniquement, merci de contacter les services ci-dessous :

**- Département 77 :**

[01 64 14 77 77](tel:01-64-14-77-77) / [bureauoffrescolaire@departement77.fr](mailto:bureauoffrescolaire@departement77.fr)

**- Département 78 :**

[01 39 23 17 40](tel:01%2039%2023%2017%2040) (14h/17h) / [css78@iledefrance-mobilites.fr](mailto:css78@iledefrance-mobilites.fr)

**- Département 91 :**

[01 69 91 69 80](tel:01%2069%2091%2069%2080) (14h/17h) / [css91@iledefrance-mobilites.fr](mailto:css91@iledefrance-mobilites.fr)

**- Département 95 :**

[01 34 20 52 70](tel:01%2034%2020%2052%2070) (14h/17h) / [css95@iledefrance-mobilites.fr](mailto:css95@iledefrance-mobilites.fr)

[En savoir plus sur les titres de transport scolaire](https://www.iledefrance-mobilites.fr/le-reseau/services-de-mobilite/transports-scolaires)

**Qu’est-ce que le passe Navigo ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Une image contenant texte, Visage humain, homme, personne

Description générée automatiquement

Le passe Navigo est un passe sans contact nominatif, avec photo, qui permet de charger plusieurs titres de transport.

Si vous ne savez pas quel passe vous possédez, nous vous invitons à consulter la rubrique **Comment savoir quel support je possède ?**

[Tout savoir sur le passe Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo)

**Est-ce que le passe Navigo est fait pour moi ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Si vous utilisez régulièrement les transports, alors oui, le passe Navigo est fait pour vous.

[Tout savoir sur le passe Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo)

**Puis-je prêter mon passe Navigo ?**

Mis à jour le 03 juin 2021

Non, le passe Navigo ne peut être prêté / emprunté.

[Tout savoir sur le passe Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo)

**Quels titres de transports puis-je charger sur mon passe Navigo ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Le passe Navigo permet de charger des :

* [Forfait Navigo Mois](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-mois)
* [Forfait Navigo Semaine](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-semaine)
* [Forfait Navigo Jour](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-jour)
* [Forfait Navigo Jeunes Week-end](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/navigo-jeunes-week-end)
* Forfait Navigo [Gratuité](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/le-forfait-navigo-gratuite) / [Gratuité Jeunes en insertion](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/le-forfait-gratuite-jeunes-en-insertion)
* Forfait Navigo Solidarité 75% [Mois](https://www.iledefrance-mobilites.fr/doc/undefined)/[Semaine](https://www.iledefrance-mobilites.fr/doc/undefined) et [50% Mois/Semaine](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/reduction-50)
* [Forfait Améthyste](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-amethyste)

***Bon à savoir***

Vous pouvez acheter jusqu’à deux forfaits Navigo Jour (ou Semaine ou Mois) en un unique acte d’achat. Un passe Navigo peut contenir jusqu’à deux forfaits Navigo Jour (ou Semaine ou Mois).

[Tout savoir sur la passe Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo)

**Quelles sont les conditions d'obtention d’un passe Navigo ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Vous devez résider ou travailler en Île-de-France.

[Tout savoir sur la passe Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo)

**Où puis-je me procurer un passe Navigo ? A quel prix ?**

Mis à jour le 26 août 2024

Le passe Navigo est délivré **gratuitement** aux personnes résidant ou travaillant en Île-de-France.

**En agence**

1. Rendez-vous dans une agence commerciale des transporteurs ou certains comptoirs RATP. [**Voir la carte des points de vente**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cartes/points-de-vente)
2. Apportez un justificatif d’identité et un justificatif de domicile.
3. Votre photo sera prise sur place et vous recevrez votre passe immédiatement.

**En ligne**

1. Commandez depuis votre [**espace Mon Navigo**](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte) en ligne.
2. Remplissez le formulaire et téléchargez une photo récente.
3. Vous recevrez votre passe sous 3 semaines à domicile ou sous 3 jours ouvrés si vous souhaitez le récupérer en agence/comptoirs RATP ou Guichets Services Navigo SNCF.

**Par correspondance**

1. Procurez-vous le formulaire de demande, disponible dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF.
2. Envoyez-le avec une photo d’identité à l’Agence Navigo.
3. Vous recevrez votre passe sous 21 jours maximum.

**Note :** si vous travaillez en Île-de-France mais n’y résidez pas, vous pouvez obtenir le passe Navigo uniquement par correspondance. Envoyez le formulaire de demande, une photo d’identité et une attestation de votre employeur ou organisme de stage (avec le numéro SIRET de l’établissement situé en Île-de-France).

**Que faire si je n’ai pas reçu mon passe Navigo ?**

Mis à jour le 24 août 2022

Vous avez commandé un passe Navigo en ligne ou par correspondance et vous ne l’avez pas reçu dans les délais de 21 jours.

Pour obtenir, sans frais, un nouveau passe Navigo dans les meilleurs délais, vous avez la possibilité de déclarer, à partir de 21 jours suivant la réception de votre dossier complet par l'Agence, la non-réception de votre passe Navigo en agence commerciale RATP, SNCF, OPTILE ou dans un comptoir RATP ou Guichet Services Navigo SNCF.

Vous avez également la possibilité de faire une déclaration de non-réception de passe en ligne depuis votre [Espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte) en cliquant sur "Déclarer la non-réception de ma carte" ou par courrier, e-mail ou téléphone à l'Agence Navigo. Un nouveau passe vous sera adressé par voie postale sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés).

**Agence Navigo**

95905 Cergy Pontoise Cedex 9

Téléphone : [09 69 39 22 22](tel:09%2069%2039%2022%2022)

(appel non surtaxé du lundi au vendredi de 8h à 20h ou le samedi de 9h à 20h)

**Comment puis-je charger des titres sur mon passe Navigo ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Vous pouvez charger votre titre sur votre passe Navigo :

* dans tous les guichets et appareils de vente des stations RATP ou des gares SNCF ;
* auprès des commerces de proximité agrées ;

# Mon passe Navigo est abîmé, peut-on me le remplacer ?

Mis à jour le 26 novembre 2020

En cas dysfonctionnement avéré, votre passe Navigo est immédiatement remplacé dans tous les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF. Le remplacement est gratuit, sauf s’il s’avère que le dysfonctionnement provient du non-respect par l’utilisateur des précautions d’utilisation énoncées dans les [Conditions Générales de Vente et d’Utilisation du passe Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-passe-navigo). Le remplacement nécessite la restitution du passe défectueux.

**J’ai perdu/on m’a volé mon passe Navigo, quelles démarches dois-je effectuer ?**

Mis à jour le 03 juillet 2023

En cas de perte ou de vol du passe Navigo, celui-ci est remplacé à la demande du titulaire contre le paiement d’une somme forfaitaire de 15 euros TTC.

La déclaration de perte ou vol et le remplacement du passe Navigo sont réalisés en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF :

* par le titulaire du passe Navigo sur présentation d’une pièce d’identité ;
* par un tiers pour le compte du titulaire du passe Navigo, sur présentation des pièces d’identité du tiers et du titulaire du passe Navigo et d’une procuration signée de ce dernier.

# J’ai oublié mon passe Navigo, comment faire pour voyager ?

Mis à jour le 26 novembre 2020

En cas d’oubli de votre passe Navigo, vous devez, pour voyager, acheter un titre de transport. Cet achat n’est pas remboursé.

**Je n’ai pas encore reçu mon passe Navigo, serai-je remboursé(e) si j’achète des tickets ?**

Mis à jour le 03 mars 2021

Lorsque vous commandez votre passe Navigo en ligne, un délai maximal de 21 jours entre la date de réception de la commande par l’Agence Navigo et la date d’expédition du passe Navigo au titulaire (cachet de la Poste faisant foi), est annoncé pour la réception de votre passe Navigo.  
  
Si vous achetez des titres de transport pendant cette période, ils ne seront pas remboursés.

Si toutefois, passé ce délai de 21 jours suite à la réception de votre dossier valide, vous n'avez pas reçu votre passe Navigo et que vous êtes amené à acheter des titres de transport, vous pourrez être remboursé conformément aux [CGVU en vigueur](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-passe-navigo).

**Que faire si mon passe Navigo ne fonctionne plus ?**

Mis à jour le 04 juillet 2023

Si vous constatez un dysfonctionnement de votre passe Navigo, vous pouvez vous présenter :

* en [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite) pour faire vérifier votre passe Navigo. En cas de dysfonctionnement avéré, un nouveau passe Navigo vous sera remis immédiatement, sur présentation d’une pièce d’identité, et en échange du passe Navigo défectueux.
* à un guichet RATP ou SNCF : en cas de dysfonctionnement avéré, un coupon de dépannage accompagné d’une carte provisoire vous seront remis en échange du passe Navigo défectueux. Vous devrez ensuite vous rendre [en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite) où votre nouveau passe vous sera remis sans frais en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire précédemment reçus.
* en guichets RATP, vous avez également la possibilité de commander votre nouveau passe Navigo et l’obtenir sous 3 jours dans le guichet RATP de votre choix.
* par courrier. Pour cela, vous devez récupérer un bordereau de détérioration dans un guichet des transporteurs. Un coupon de dépannage accompagné d’une carte provisoire personnalisée vous seront remis en échange du passe Navigo défectueux. Vous devrez remplir et envoyer le bordereau dans les 48h à :

Agence Navigo  
95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9  
A réception du bordereau par l’Agence Navigo, un nouveau passe vous sera envoyé sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés). Sauf dysfonctionnement imputable à l’Agence Navigo, aucun titre de transport ne pourra être remboursé au-delà de ce délai.

***BON A SAVOIR :***

*Si vous ne pouvez pas vous déplacer, une tierce personne peut se présenter muni de votre passe Navigo, de votre procuration, de votre carte d’identité et de la sienne. L’échange du passe Navigo est gratuit sauf s’il s’avère que la détérioration est du fait du titulaire. Pour plus de détails*[*cliquez ici.*](https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/perte-vol-passe)

*Si vous aviez utilisé votre téléphone pour charger vos titres de transport sur votre passe Navigo, pensez à apporter vos justificatifs d’achat. Pour plus de détails, rendez-vous sur la FAQ du Service d'achat de titres de transport sur téléphone,*[*disponible ici*](https://faq-mes-deplacements.iledefrance-mobilites.fr/)

**Qu’est-ce que le passe Navigo Easy ?**

Mis à jour le 22 avril 2022

Une image contenant texte, capture d’écran, Police, Téléphone mobile

Description générée automatiquement

Navigo Easy est un passe sans contact anonyme, destiné aux occasionnels et touristes, qui permet de charger plusieurs titres de transport.

Vous n'êtes pas inscrit dans un fichier client, aucune information personnelle (nom, adresse, photo) n’est donc nécessaire pour l’obtenir.

Si vous ne savez pas quel passe vous possédez, nous vous invitons à consulter la rubrique [Comment savoir quel support je possède ?](https://www.iledefrance-mobilites.fr/faq-navigo-generalites)

[Tout savoir sur le passe Navigo Easy](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-easy)

**Puis-je prêter mon passe Navigo Easy ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Ce passe peut être prêté, mais lors d’un trajet, chaque voyageur doit posséder son passe et le valider.

[Tout savoir sur le passe Navigo Easy](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-easy)

**Comment faire si je voyage en groupe ou en famille ?**

Mis à jour le 26 août 2024

Chaque voyageur, y compris les enfants, doit avoir **son propre titre de transport**. Par exemple, il n’est pas possible d’utiliser un seul passe Navigo Easy pour tout le groupe.

Voici vos options pour voyager en groupe ou en famille :

* **Navigo Easy pour chaque personne** : chaque membre du groupe détient son propre passe Navigo Easy.
* **Utilisation de l’app Cartes d’Apple**(iPhone uniquement) : Vous pouvez stocker les titres de transport pour plusieurs personnes dans le même iPhone via l’app Cartes d’Apple. Chaque membre du groupe aura sa propre carte de transport dématérialisée dans votre téléphone.
* **Combinaison de solutions** : vous pouvez stocker votre propre titre dans votre téléphone et utiliser des passes Navigo Easy pour les autres membres du groupe.

**Utilisateurs d’Android**

Pour les utilisateurs d’Android, chaque membre du groupe devra utiliser un téléphone distinct (avec une carte par téléphone) ou un passe Navigo Easy (un passe par personne).

**Détenteurs d’iPhone**

Si vous souhaitez regrouper les titres de transport de votre famille ou groupe dans un seul iPhone, il est possible de créer plusieurs cartes de transport au sein du même appareil.

Chaque carte sera utilisée pour une personne spécifique, enfant ou adulte. Cette fonctionnalité est disponible **uniquement pour les détenteurs d’un iPhone**.

**Comment ajouter une carte de transport supplémentaire avec l’app Cartes d’Apple ?**

Suivez ces étapes pour créer une carte Navigo dématérialisée supplémentaire dans votre iPhone :

1. Ouvrez l’application “Cartes”.
2. Appuyez sur le bouton (+) et sélectionnez “Carte de transport”.
3. Choisissez “France/Navigo” parmi les régions et réseaux disponibles.
4. Cliquez sur “Continuer”.
5. Sélectionnez le titre de transport à acheter, puis cliquez sur “Acheter”.
6. Suivez les instructions pour finaliser l’achat et la création de votre carte Navigo dématérialisée.

Pour ajouter d’autres cartes Navigo dans votre iPhone, **répétez cette procédure**.

**Valider votre titre de transport avec plusieurs cartes**

Si vous avez plusieurs cartes dans votre iPhone, voici comment valider votre titre de transport :

* **Sélection manuelle** : Sélectionnez la carte désirée en appuyant deux fois sur le bouton latéral droit de votre iPhone pour afficher vos cartes disponibles.
* **Mode Transport Express** : Activez ce mode pour valider rapidement une carte spécifique sans déverrouiller l’écran. Cette option est disponible dans l’app Cartes.

Lors de la création de votre première carte Navigo dématérialisée, le mode Transport Express est activé par défaut.

**Activer le mode Express sur iPhone :**

1. Ouvrez l’application “Cartes”.
2. Sélectionnez votre carte Navigo.
3. Dans le menu contextuel (…), choisissez “Données de la Carte”.
4. Sélectionnez “Réglages de Transport express” et choisissez la carte.

**Activer le mode Express sur Apple Watch via votre iPhone :**

1. Ouvrez l’application “Watch” sur votre iPhone.
2. Allez dans “Cartes et Apple Pay”.
3. Sélectionnez “Transport Express” et choisissez la carte souhaitée.

Les quatre derniers chiffres du numéro de la carte apparaîtront sur le visuel de la carte pour vous aider à identifier celle que vous souhaitez utiliser.

**Quels titres de transports puis-je charger sur mon passe Navigo Easy ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Le passe Navigo Easy permet de charger des :

* [Tickets t+ à l’unité (plein tarif) et carnets de t+ (plein tarif et tarif réduit)](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/ticket-t-sur-passe-navigo-easy-et-sur-telephone)
* [Forfaits Navigo Jour](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-jour)
* [Forfait Navigo Jeunes Week-end](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/navigo-jeunes-week-end)
* [Titres RoissyBus/OrlyBus sans contact](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/billets-de-dessertes-directes-des-aeroports)

Les [billets Origine-Destination](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/billet-origine-destination) seront disponibles prochainement sur Navigo Easy.  
  
**Bon à savoir**

* Vous pouvez acheter jusqu’à deux carnets de t+ ou 9 tickets t+ en un unique acte d’achat.
* Un passe Navigo Easy ne peut pas contenir à la fois des carnets de t+ plein tarif et tarif réduit, et contient au maximum 30 tickets t+.
* Vous pouvez acheter jusqu’à deux forfaits Navigo Jour en un unique acte d’achat. Un passe Navigo Easy peut contenir jusqu’à deux forfaits Navigo Jour.
* Vous pouvez acheter jusqu’à 9 titres Orlybus/Roissybus en un unique acte d’achat. Un passe Navigo Easy peut contenir à la fois des titres OrlyBus et RoissyBus, et contient au maximum 30 titres OrlyBus et RoissyBus.

[Tout savoir sur la passe Navigo Easy](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-easy)

**Quelles sont les conditions d'obtention d’un passe Navigo Easy ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Il n’y a aucune condition d’obtention, ce passe est ouvert à tout le monde.

[Tout savoir sur la passe Navigo Easy](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-easy)

**Où puis-je me procurer un passe Navigo Easy ? A quel prix ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Le passe Navigo Easy peut être obtenu immédiatement dans les guichets ou comptoirs des transporteurs, au prix de 2 euros TTC.

[Tout savoir sur la passe Navigo Easy](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-easy)

**Comment puis-je charger des titres sur mon passe Navigo Easy ?**

Mis à jour le 25 avril 2023

Vous pouvez charger votre titre sur votre passe Navigo Easy :

* dans tous les guichets et appareils de vente des stations RATP ou des gares SNCF ;
* auprès des commerces de proximité équipés et agréés ;
* ou via votre smartphone avec l'application Île-de-France Mobilités, rubrique Achat.

**Comment puis-je consulter mes titres sur mon passe Navigo Easy ?**

Mis à jour le 25 avril 2023

La consultation du contenu de votre passe Navigo Easy est possible :

* sur les appareils de vente des stations RATP ou des gares SNCF ;
* dans les guichets, les comptoirs et les agences commerciales des transporteurs RATP et SNCF Transilien ;
* chez les commerçants agrées ;
* via mon smartphone sur l'application Île-de-France Mobilités, rubrique Achats, puis cliquer sur "sur mon passe Navigo" et présenter le au dos de votre smartphone pour consulter le contenu du passe.

# J’ai été débité d’un titre sur mon passe Navigo Easy, alors que je ne l’ai pas validé !

Mis à jour le 26 novembre 2020

Il se peut qu’en validant un autre passe pour voyager (Navigo Annuel par exemple), vous avez malencontreusement approché votre passe Navigo Easy de l’appareil de validation, qui a donc été également validé, à votre insu.

Pour éviter cette situation, nous vous conseillons d’éloigner le passe que vous ne souhaitez pas utiliser.

**Mon passe Navigo Easy est abîmé, peut-on me le remplacer ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

En cas dysfonctionnement avéré, votre passe Navigo Easy est immédiatement remplacé dans tous les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF. Le remplacement est gratuit, sauf s’il s’avère que le dysfonctionnement provient du non-respect par l’utilisateur des précautions d’utilisation énoncées dans les [Conditions Générales de Vente et d’Utilisation du passe Navigo Easy](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-passe-navigo-easy). Le remplacement nécessite la restitution du passe défectueux.

**J’ai perdu/on m’a volé mon passe Navigo Easy, quelles démarches dois-je effectuer ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

En cas de perte ou de vol, votre passe et le titre chargé ne peuvent pas être remplacés, conformément aux [Conditions Générales de Vente et d’Utilisation du passe Navigo Easy](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-passe-navigo-easy). Vous devez, pour voyager, acheter un titre de transport. Cet achat n’est pas remboursé.

**J’ai oublié mon passe Navigo Easy, comment faire pour voyager ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

En cas d’oubli de votre passe Navigo Easy, vous devez, pour voyager, acheter un titre de transport. Cet achat n’est pas remboursé.

**Qu’est-ce que le passe Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 10 juin 2022

Le passe Navigo Annuel est un passe sans contact nominatif, avec photo, qui permet de charger plusieurs titres de transport.

[Tout savoir sur le passe Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-annuel)

[En savoir plus sur le forfait Navigo Annuel](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-annuel)

**Puis-je prêter mon passe Navigo Annuel?**

Mis à jour le 10 juin 2022

Non, le passe Navigo Annuel ne peut être prêté.

[Tout savoir sur le passe Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-annuel)

[En savoir plus sur le forfait Navigo Annuel](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-annuel)

**Où puis-je me procurer un passe Navigo Annuel ? A quel prix ?**

Mis à jour le 24 août 2022

Le passe Navigo Annuel est délivré gratuitement lors d’une souscription au [forfait Navigo Annuel](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-annuel) (hors frais de dossier liés au forfait) :

* en ligne, à partir de son [Espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte): le passe est alors soit expédié à domicile sous 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 (3 jours ouvrés après la commande sur présentation d'un justificatif d'identité);
* en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF : le passe est alors obtenu immédiatement sur présentation d'un justificatif d'identité.

[En savoir plus sur le forfait Navigo Annuel](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-annuel)

**Quelles sont les conditions d'obtention d’un passe Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 10 juin 2022

Vous devez souscrire à un forfait Navigo Annuel pour obtenir votre passe Navigo Annuel gratuitement.

[En savoir plus sur le forfait Navigo Annuel](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-annuel)

**Que faire si je n’ai pas reçu mon passe Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 07 mars 2022

Vous avez souscrit votre forfait Navigo Annuel en ligne ou par courrier et vous n’avez pas reçu votre passe dans les délais de 10 jours (hors week-end et jours fériés) annoncés.  
  
Vous pouvez alors l’obtenir gratuitement et immédiatement en déclarant la non-réception de votre passe Navigo Annuel en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichets Services Navigo SNCF sur présentation d'un justificatif d'identité.  
  
Vous avez également la possibilité de faire une déclaration de non-réception de passe en ligne depuis votre Espace personnel  en cliquant sur « Déclarer la non réception de mon passe Navigo » ou par courrier, e-mail ou téléphone à l’Agence Navigo Annuel. Un nouveau passe Navigo Annuel vous sera adressé par voie postale sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés).  
  
**Agence Navigo Annuel**  
TSA 16606  
95905 Cergy Pontoise Cedex 9  
  
Téléphone : [09 69 39 22 22](tel:0969392222)  
(appel non surtaxé du lundi au vendredi de 8h à 20h ou le samedi de 9h à 20h)  
  
E-mail : [gestion@agencenavigoannuel.fr](mailto:gestion@agencenavigoannuel.fr)  
  
***Attention****:  
les dates de début de validité de votre contrat resteront inchangées et correspondront à votre contrat initial quelle que soit la date de réception de votre passe Navigo Annuel.*

**Comment puis-je charger des titres sur mon passe Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 08 novembre 2021

Vous pouvez charger votre titre sur votre passe Navigo Annuel :

* dans tous les guichets et appareils de vente des stations RATP ou des gares SNCF ;
* chez un revendeur agréé.

# Mon passe Navigo Annuel est abîmé, peut-on me le remplacer ?

Mis à jour le 26 novembre 2020

En cas dysfonctionnement avéré, votre passe Navigo Annuel est immédiatement remplacé dans tous les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF. Le remplacement est gratuit, sauf s’il s’avère que le dysfonctionnement provient du non-respect par l’utilisateur des précautions d’utilisation énoncées dans les [Conditions Générales de Vente et d’Utilisation du forfait Navigo Annuel](http://www.navigo.fr/wp-content/uploads/2018/01/CGVU-Forfait-Navigo-Annuel.pdf). Le remplacement nécessite la restitution du passe défectueux.

**J’ai perdu/on m’a volé mon passe Navigo Annuel, quelles démarches dois-je effectuer ?**

Mis à jour le 26 avril 2022

Lors d’une perte ou vol de votre passe Navigo Annuel, vous avez la possibilité de :  
  
− vous rendre dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF afin de remplacer sans frais et immédiatement votre passe Navigo Annuel,  
− de vous connecter à votre espace personnel, rubrique « Je gère ma carte Navigo », afin de déclarer une perte/ vol. Votre passe Navigo Annuel sera immédiatement désactivé. Le passe sera, selon votre choix, soit envoyé par courrier sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) soit mis à disposition dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF sur présentation d’un justificatif d’identité. Votre passe Navigo Annuel sera remplacé immédiatement et sans frais.  
  
Le passe Navigo Annuel est remplacé gratuitement jusqu'à deux fois par an maximum en cas de perte ou de vol.

**J’ai oublié mon passe Navigo Annuel, comment faire pour voyager ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

En cas d’oubli de votre passe Navigo Annuel, vous devez, pour voyager, acheter un titre de transport. Cet achat n’est pas remboursé.

**Je n’ai pas encore reçu mon passe Navigo Annuel, serai-je remboursé(e) si j’achète des tickets ?**

Mis à jour le 25 août 2022

Lorsque vous réalisez votre souscription en ligne, un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) est annoncé pour la réception de votre passe Navigo Annuel.

Si vous achetez des titres de transport pendant cette période, ils ne seront pas remboursés. Si, passé ce délai de 10 jours suite à la réception de votre dossier valide, vous n'avez pas reçu votre passe Navigo Annuel et que vous êtes amené à acheter des titres de transport, vous pourrez être remboursé conformément aux [Conditions Générales de Vente et d'Utilisation](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/conditions-generales-utilisation-vente) du forfait Navigo Annuel en vigueur .

**Que faire si mon passe Navigo Annuel ne fonctionne plus ?**

Mis à jour le 29 mars 2023

Si vous constatez un mauvais fonctionnement de votre passe Navigo Annuel, vous pouvez vous présenter :

* [en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)pour faire vérifier votre passe Navigo Annuel. En cas de dysfonctionnement avéré, un nouveau passe Navigo Annuel vous sera remis immédiatement, sur présentation d’une pièce d’identité, et en échange du passe Navigo Annuel défectueux.
* à un guichet RATP ou SNCF : en cas de dysfonctionnement avéré, un coupon de dépannage accompagné d’un passe provisoire personnalisé vous seront remis en échange du passe Navigo Annuel défectueux. Vous devrez ensuite vous rendre [en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite) où votre nouveau passe vous sera remis sans frais en échange du coupon de dépannage et du passe provisoire précédemment reçus.
* Dans les guichets RATP, vous avez également la possibilité de commander votre nouveau passe Navigo Annuel et l’obtenir sous 3 jours dans le guichet RATP de votre choix.
* Par correspondance, si le passe Navigo Annuel ne contient pas d’autre forfait qu’un forfait Navigo Annuel. Pour cela, vous devez récupérer un bordereau de détérioration dans un guichet des transporteurs. Un coupon de dépannage accompagné d’un passe provisoire personnalisé vous seront remis en échange du passe Navigo Annuel défectueux. Vous devrez remplir et envoyer le bordereau dans les 48h à :

Agence Navigo Annuel  
95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9  
A réception du bordereau par l’Agence Navigo Annuel, un nouveau passe vous sera envoyé sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés). Sauf dysfonctionnement imputable à l’Agence Navigo Annuel, aucun titre de transport ne pourra être remboursé au-delà de ce délai.  
  
**A SAVOIR**  
Si vous ne pouvez pas vous déplacer, une tierce personne peut se présenter muni de votre passe Navigo Annuel, de votre procuration, de votre carte d’identité et de la sienne.

**Que faire si on m’alerte sur la fin de validité de mon passe Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 29 mars 2023

Un passe Navigo a une durée de vie de 10 ans.

Vous avez reçu l'information sur votre espace personnel en ligne, sur un automate de vente de la RATP ou de la SNCF que votre passe Navigo Annuel est périmé ou arrive à expiration.

Un nouveau passe Navigo Annuel vous est adressé par courrier quelques jours avant la fin de validité de votre passe. Pensez à vérifier votre adresse postale sur votre [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte).  
  
Si vous n’avez pas reçu votre nouveau passe, et que votre passe actuel est arrivé à échéance, vous pouvez vous rendre dans [une agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)où un nouveau passe vous sera remis gratuitement.

**Comment régulariser une dette Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 29 mars 2023

Vous avez été informé que vous étiez débiteur sur votre forfait Navigo Annuel. Afin d'éviter la résiliation de votre forfait, vous avez plusieurs possibilités pour régulariser votre situation :

* en ligne, en réglant par carte bancaire, depuis [votre espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion) en cliquant sur " Régulariser ma situation ".
* par téléphone, en réglant par carte bancaire au 09 69 39 22 22 (appel non surtaxé du lundi au vendredi de 8h à 20h ou le samedi de 9h à 20h)
* en [agence commerciale des transporteurs ou Guichet Services Navigo SNCF en espèces ou par carte bancaire, ou dans certains comptoirs RATP](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)(uniquement par carte bancaire)
* par courrier, en envoyant un chèque établi à l'ordre de l'Agence Navigo Annuel, à l'adresse suivante :  
    
  AGENCE NAVIGO ANNUEL  
  TSA 16606  
  95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9

N'hésitez pas à vous connecter à votre [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/espace_client/) pour vérifier les coordonnées bancaires associées à votre forfait. Vous pouvez également [retrouver ici](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/espace_client/moyens_paiements/vos_moyens_de_paiements) plus d'informations sur les prélèvements.

**Qu’est-ce que le passe Navigo imagine R ?**

Mis à jour le 24 juin 2024

Une image contenant texte, Visage humain, personne, sourire

Description générée automatiquement

Le passe Navigo imagine R est un passe sans contact, nominatif, avec nom, prénom et photo du titulaire, qui permet de charger un forfait imagine R ou d’autres titres de transport, une fois le forfait imagine R expiré.

Si vous ne savez pas quel passe vous possédez, nous vous invitons à consulter la rubrique [Comment savoir quel support je possède ?](https://www.iledefrance-mobilites.fr/faq-navigo-generalites)

[En savoir plus sur le forfait imagine R](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-imagine-r)

[Souscrire au forfait imagine R](https://www.iledefrance-mobilites.fr/imagine-r)

**Puis-je prêter mon passe Navigo imagine R ?**

Mis à jour le 14 juin 2022

Non, le passe Navigo imagine R ne peut pas être prêté.

Le Passe Navigo imagine R est nominatif, rigoureusement personnel et non cessible.

[Tout savoir sur le passe imagine R](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-imagine-r)

[Souscrire au forfait imagine R](https://www.iledefrance-mobilites.fr/imagine-r)

**Quels titres de transports puis-je charger sur mon passe Navigo imagine R ?**

Mis à jour le 07 juillet 2022

Le passe Navigo imagine R permet de charger des :

* [Forfait imagine R Scolaire](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-scolaire) et[imagine R Junior](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-junior)
* [Forfait imagine R Étudiant](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-etudiant)
* [Forfait Navigo Mois](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-mois)
* [Forfait Navigo Semaine](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-semaine)
* [Forfait Navigo Jour](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-jour)
* [Forfait Navigo Jeunes Week-end](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/navigo-jeunes-week-end)
* [Forfait Antipollution](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-antipollution)
* Forfait Fête de la musique

***Bon à savoir***

Vous pouvez acheter jusqu’à deux forfaits Navigo Jour (ou Semaine ou Mois) en un unique acte d’achat. Un passe Navigo peut contenir jusqu’à deux forfaits Navigo Jour (ou Semaine ou Mois).

[En savoir plus sur le passe Navigo imagine R](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-imagine-r)

[Souscrire au forfait imagine R](https://www.iledefrance-mobilites.fr/imagine-r)

**Quelles sont les conditions d'obtention d’un passe Navigo imagine R ?**

Mis à jour le 07 juillet 2022

Vous devez souscrire un [forfait imagine R Junior](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-junior), [forfait imagine R Scolaire](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-scolaire), ou [imagine R Étudiant](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-etudiant) pour obtenir votre passe Navigo imagine R gratuitement lors de votre première souscription.

[En savoir plus sur le passe Navigo imagine R](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-imagine-r)

**Où puis-je me procurer un passe Navigo imagine R ? A quel prix ?**

Mis à jour le 24 juin 2024

Le passe Navigo imagine R est délivré gratuitement lors de la première souscription au [forfait imagine R Junior](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-junior), [imagine R Scolaire](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-scolaire)ou [imagine R Étudiant](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-etudiant) (hors frais de dossier liés au forfait) :

* en ligne, à partir de son [Espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte)
* par correspondance via un formulaire papier (hors forfait imagine R Junior)

Le passe est alors soit expédié à domicile sous 21 jours :

·       au domicile du payeur pour un forfait imagine R Scolaire ou un forfait imagine R Junior

·       au domicile du payeur ou du porteur pour un forfait imagine R Étudiant.

À l’issue de l’année scolaire, le passe Navigo imagine R doit être conservé pour la souscription suivante. Si le titulaire ne dispose plus de son passe Navigo imagine R, la fabrication d’un nouveau passe sera payante.

**Comment puis-je charger des titres sur mon passe Navigo imagine R ?**

Mis à jour le 24 juin 2024

Vous pouvez charger votre titre sur votre passe Navigo imagine R :

* Nouveau vous pouvez désormais le faire depuis chez vous, directement depuis l'application Île-de-France Mobilités ! Plus besoin d'aller en station !
* sur les automates de vente des stations RATP ou des gares Transilien SNCF;
* [dans les guichets, les comptoirs et les agences commerciales des transporteurs RATP et Transilien SNCF.](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)

**Comment puis-je consulter mes titres sur mon passe Navigo imagine R ?**

Mis à jour le 09 juin 2023

La consultation du contenu de votre passe Navigo imagine R est possible :

* sur les automates de vente des stations RATP ou des gares Transilien SNCF;
* [dans les guichets, les comptoirs et les agences commerciales des transporteurs RATP et Transilien SNCF;](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)
* auprès des commerçants de proximité agrées;
* depuis un téléphone via une des applications qui proposent le Service Achat (Île-de-France Mobilités, Bonjour RATP, SNCF Connect).

# Mon passe Navigo imagine R est abîmé, peut-on me le remplacer ?

Mis à jour le 09 juin 2023

En cas de dysfonctionnement avéré, votre passe Navigo imagine R est immédiatement remplacé dans tous [les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF.](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)

Le remplacement est gratuit, sauf s’il s’avère que le dysfonctionnement provient du non-respect par l’utilisateur des précautions d’utilisation énoncées dans les Conditions Générales de Vente et d’Utilisation des forfaits [imagine R Junior](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-forfait-annuel-imagine-r-scolaire-junior-20212022), [imagine R Scolaire](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-forfait-annuel-imagine-r-scolaire-junior-20212022)et [imagine R Étudiant](https://www.iledefrance-mobilites.fr/dedommagement/cgvu-forfait-annuel-imagine-r-etudiant-20222023). Le remplacement nécessite la restitution du passe défectueux.

**J’ai oublié mon passe Navigo imagine R, comment faire pour voyager ?**

Mis à jour le 22 juillet 2021

En cas d’oubli de votre passe Navigo imagine R, vous devez, pour voyager, acheter un titre de transport. Cet achat n’est pas remboursé.

**Que faire si je n’ai pas reçu mon passe Navigo imagine R ?**

Mis à jour le 09 juin 2023

Vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre demande depuis votre  [espace personnel.](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte)

Au-delà du délai maximal de 21 jours à compter de la réception de votre dossier complet par l’Agence imagine R, vous pourrez déclarer gratuitement la non-réception de votre passe imagine R :

* [dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP, en Guichets Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite) (le passe est délivré immédiatement),
* en ligne, depuis votre [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte) dans la partie "Un problème avec mon passe de transport ?" en cliquant sur "Non réception". Le passe sera, selon votre choix, soit envoyé par courrier sous un délai de 7 jours ouvrés (hors délais postaux) soit mis à disposition immédiatement dans [une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)sur présentation d’un justificatif d’identité.

En cas de non réception de votre passe Navigo imagine R ou de la communication relative à la confirmation et au rechargement de votre forfait, aucun remboursement de titres de transport achetés dans l’attente du titre imagine R ne sera effectué s’il s’avère que le dysfonctionnement n’est pas imputable à l’Agence imagine R.

**Je n’ai pas encore reçu mon passe Navigo imagine R ou mon courrier de renouvellement, serai-je remboursé(e) si j’achète des tickets ?**

Mis à jour le 15 juin 2022

Dans la mesure où votre dossier de souscription est complet, un délai maximal de 21 jours est à prévoir entre la date de réception de la demande de souscription par l'Agence imagine R et la date d'expédition du passe Navigo imagine R pour une première souscription ou la date d'envoi du courrier de rechargement pour un renouvellement de forfait.

Pendant cette période, aucun remboursement n'est possible.

Le suivi de votre dossier peut se faire directement depuis l’espace personnel du payeur.

[Que faire si je n’ai pas reçu mon passe Navigo imagine R?](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/passe-navigo-imagine-r/que-faire-si-je-nai-pas-recu-mon-passe-navigo-imagine-r)

**Comment déclarer la perte ou le vol de mon passe Navigo imagine R et en obtenir un nouveau ?**

Mis à jour le 24 juin 2024

Si vous avez perdu ou qu’on vous a volé votre passe Navigo imagine R, vous pouvez :

* vous rendre directement en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF où un nouveau passe Navigo imagine R vous sera remis immédiatement. Le titulaire du passe Navigo imagine R devra présenter un justificatif d’identité. Un tiers pour le compte du titulaire du passe Navigo imagine R devra présenter son justificatif d’identité et celui du titulaire du passe Navigo imagine R ainsi qu’une procuration signée de ce dernier;  
  [Localiser les agences commerciales, comptoirs-club RATP et Guichets Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)
* contacter l’Agence imagine R au 09 69 39 22 22 du lundi au vendredi de 8h à 20h ou le samedi de 9h à 20h (appel non surtaxé). Votre nouveau passe Navigo imagine R vous sera renvoyé sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés);
* vous connecter sur votre espace personnel et cliquer sur le lien « déclarer la perte ou le vol de mon passe ». Votre passe Navigo imagine R sera immédiatement désactivé. Le nouveau passe sera, selon votre choix, soit envoyé par courrier sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) soit mis à disposition immédiatement dans une agence commerciale des Transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF sur présentation d’un justificatif d’identité.

En cas de perte ou de vol, le passe Navigo imagine R sera remplacé, avec application de frais de remplacement non remboursables sauf lorsqu'il s'agit d'un racket ou d'un vol aggravé.

[Plus de détails ici](https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/perte-vol-passe)sur les frais perçus pour le remplacement du passe Navigo. Si votre contrat est au prélèvement, les frais seront automatiquement prélevés sur votre compte bancaire.

La refabrication est gratuite dans le cas d’un racket ou d’un vol aggravé, sur présentation de la copie du récépissé du dépôt de plainte auprès des services de police ou gendarmerie.

**BON A SAVOIR :**

**En cas de perte / vol de votre passe, si un forfait Jour est chargé dessus\*,** il ne peut pas être remplacé, vous devez en acheter un nouveau. Le forfait Navigo Jour peut faire l’objet d’un remboursement conformément aux CGVU du forfait Navigo Jour.

**Si le passe Navigo imagine R déclaré perdu ou volé a été retrouvé,** sous 10 jours, vous pouvez demander par courrier à l’Agence imagine R le remboursement des frais de refabrication et des titres acquis. La demande de remboursement des frais de refabrication doit être accompagnée du passe Navigo imagine R retrouvé dans ce délai de 10 jours.

\*Un forfait Navigo Jour peut être chargé sur un passe Navigo imagine R que si celui-ci ne détient pas de forfait imagine R.

**Que faire si mon passe Navigo imagine R ne fonctionne plus ?**

Mis à jour le 24 juin 2024

Si vous constatez un dysfonctionnement de votre passe Navigo imagine R, vous pouvez vous présenter :

* en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF pour faire vérifier votre passe Navigo imagine R. En cas de dysfonctionnement avéré, un nouveau passe Navigo imagine R vous sera remis immédiatement, sans frais\*, sur présentation d’un justificatif d’identité, et en échange du passe Navigo imagine R défectueux;  
  [Localiser les agences commerciales, comptoirs-club RATP et Guichets Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)
* dans un guichet RATP ou Transilien SNCF. En cas de dysfonctionnement avéré, un coupon de dépannage accompagné d’une carte provisoire personnalisée vous seront remis en échange du passe Navigo imagine R défectueux. Vous devrez ensuite vous rendre en agence commerciale SNCF, OPTILE ou RATP, dans un comptoir RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF où votre nouveau passe imagine R vous sera remis sans frais en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire précédemment reçus.

**INFO**  
**Si vous ne pouvez pas vous déplacer**, une tierce personne peut se présenter munie de votre passe Navigo imagine R, de votre procuration, d'une copie de votre justificatif d’identité et du sien.

\* **L’échange du passe Navigo imagine R est gratuit sauf s’il s’avère que la détérioration est de votre fait.** Dans ce cas, des frais de remplacement non remboursables seront appliqués. Plus de détails[ici](https://idf-mobilites.fr/perte-vol-passe). Si votre contrat est au prélèvement, les frais seront automatiquement prélevés sur votre compte bancaire.

**Qu’est-ce que le passe Navigo Découverte ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Navigo Découverte est un passe sans contact déclaratif, assorti d’une carte cartonnée à personnaliser par le titulaire. Il est destiné aux occasionnels, qui permet de charger plusieurs titres de transport.

Pour être valable, le titulaire du passe doit inscrire ses nom et prénom, coller sa photo et apposer le rabat autocollant sur la carte cartonnée (Carte Nominative Transport).  
Ces deux cartes sont rigoureusement personnelles, incessibles et indissociables. Elles doivent toujours être utilisées et présentées conjointement.

[Tout savoir sur le passe Navigo Découverte](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-decouverte)

[Comment savoir quel support je possède ?](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports)

**Puis-je prêter mon passe Navigo Découverte ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Non, le passe Navigo Découverte ne peut être prêté.

[Tout savoir sur le passe Navigo Découverte](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-decouverte)

**Quels titres de transports puis-je charger sur mon passe Navigo Découverte ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Le passe Navigo Découverte permet de charger des :

* [Forfait Navigo Mois](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-mois)
* [Forfait Navigo Semaine](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-semaine)
* [Forfait Navigo Jour](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-jour)
* [Forfait Navigo Jeunes Week-end](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/navigo-jeunes-week-end)

**Bon à savoir**  
  
Vous pouvez acheter jusqu’à deux forfaits Navigo Jour (ou Semaine ou Mois) en un unique acte d’achat. Un passe Navigo Découverte peut contenir jusqu’à deux forfaits Navigo Jour (ou Semaine ou Mois).

[Tout savoir sur le passe Navigo Découverte](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-decouverte)

**Quelles sont les conditions d'obtention d’un passe Navigo Découverte ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Il n’y a aucune condition d’obtention, ce passe est ouvert à tout le monde.

[Tout savoir sur le passe Navigo Découverte](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-decouverte)

**Comment puis-je charger des titres sur mon passe Navigo Découverte ?**

Mis à jour le 04 juin 2021

Vous pouvez charger votre titre sur votre passe Navigo Découverte :

* dans tous les guichets et appareils de vente des stations RATP ou des gares SNCF ;
* auprès des commerces de proximité agrées
* grâce à la recharge en ligne depuis [l'application Île-de-France Mobilités](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/smartphone)

[Tout savoir sur le passe Navigo Découverte](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-decouverte)

**Comment puis-je consulter mes titres sur mon passe Navigo Découverte ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

La consultation du contenu de votre passe Navigo Découverte est possible :

* sur les appareils de vente des stations RATP ou des gares SNCF ;
* dans les guichets, les comptoirs et les agences commerciales des transporteurs RATP et SNCF Transilien ;
* chez les commerçants agrées

[Tout savoir sur le passe Navigo Découverte](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-decouverte)

**Mon passe Navigo Découverte est abîmé, peut-on me le remplacer ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

En cas dysfonctionnement avéré, votre passe Navigo Découverte est immédiatement remplacé dans tous les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF. Le remplacement est gratuit, sauf s’il s’avère que le dysfonctionnement provient du non-respect par l’utilisateur des précautions d’utilisation énoncées dans les [Conditions Générales de Vente et d’Utilisation du passe Navigo Découverte](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-passe-navigo-decouverte). Le remplacement nécessite la restitution du passe défectueux.

**J’ai perdu/on m’a volé mon passe Navigo Découverte, quelles démarches dois-je effectuer ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

En cas de perte ou de vol du passe Navigo Découverte ou de la carte cartonnée, ni le passe, ni la carte, ni le titre chargé ne peuvent être remplacés, conformément aux [Conditions Générales de Vente et d’Utilisation du passe Navigo Découverte](https://www.iledefrance-mobilites.fr/cgvu-passe-navigo-decouverte). Vous devez, pour voyager, acheter un titre de transport. Cet achat n’est pas remboursé.

**J’ai oublié mon passe Navigo Découverte, comment faire pour voyager ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

En cas d’oubli de votre passe Navigo Découverte, ou de la carte cartonnée, vous devez, pour voyager, acheter un titre de transport. Cet achat n’est pas remboursé.

**Que faire si mon passe Navigo Découverte ne fonctionne plus ?**

Mis à jour le 03 mars 2021

En cas de dysfonctionnement avéré, le passe Navigo Découverte est immédiatement remplacé dans tous les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF. Le remplacement est gratuit sauf s’il s’avère que le dysfonctionnement provient du non-respect par l’utilisateur des précautions d’utilisation.

**Qu'est-ce que la Carte Scolaire Bus Lignes Régulières ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

La Carte Scolaire Bus Lignes Régulières est délivrées aux élèves sous réserve du respect de certaines conditions (distance entre le domicile et l’établissement scolaire, âge).

Elle est valable pour un aller-retour quotidien pendant la période scolaire entre le domicile et l’école, sur les lignes OPTILE concernées. La carte scolaire bus lignes régulières RPI (Regroupement Pédagogique Intercommunal) permet également d'effectuer un aller-retour quotidien entre l’école et le lieu du déjeuner.

Pour plus d'informations sur la Carte Scolaire Bus Lignes Régulières, [vous pouvez consulter cette page](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/carte-scolaire-bus-lignes-regulieres).

**Quelles sont les conditions pour bénéficier de la Carte Scolaire Bus Lignes Régulières ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Les conditions d'éligibilité pour la Carte Scolaire Bus Lignes Régulières sont les suivantes :

* Résider en Île-de-France (une seule adresse de domicile peut être retenue).
* Être âgé de moins de 21 ans au 1er septembre de l’année scolaire de souscription.
* Suivre un enseignement du premier ou du second degré ou une classe de préparation à l’apprentissage et être scolarisé dans un établissement public ou privé et sous contrat d’association.
* Être scolarisé avec le statut d’externe ou demi-pensionnaire.
* Être domicilié à 3 km ou plus de l’établissement de scolarisation.

# Combien coûte la Carte Scolaire Bus Lignes Régulières ?

Mis à jour le 26 novembre 2020

Le tarif de la Carte scolaire bus lignes régulières varie selon la distance parcourue.

Certains Conseils départementaux et d’autres collectivités aident les familles à financer ces titres. Renseignez-vous auprès du transporteur et de votre Département pour connaître le prix de votre Carte scolaire bus lignes régulières.

**Comment obtenir la Carte Scolaire Bus Lignes Régulières ?**

Mis à jour le 08 novembre 2021

La Carte Scolaire Bus Lignes Régulières est délivrée par les entreprises adhérentes à OPTILE exploitant des réseaux de bus en petite et grande couronne.

Les dossiers d’abonnement sont à retirer aux guichets des entreprises d’OPTILE ou à télécharger sur le site d'OPTILE. 