

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU) DES FORFAITS NAVIGO MOIS ET NAVIGO SEMAINE

L'utilisation des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine est subordonnée à l'acceptation des présentes conditions d'utilisation et à celles de la carte Navigo sur laquelle le forfait est chargé. Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine, créés par le STIF (Syndicat des Transports d'Île-de-France), sont gérés par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence Navigo Mois et Semaine », en son nom et pour le compte des transporteurs RATP, SNCF Mobilités et Optile mandataire des opérateurs privés ci-après désignés « les transporteurs ».

Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine sont chargés sur une carte Navigo, Navigo Découverte, Navigo imagine R ou Navigo Annuel, nominative, rigoureusement personnelle et non cessible, propriété du STIF (Autorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs, ci-dessous désignée « la carte ». Leur utilisation est subordonnée à la connaissance et l'acceptation par le titulaire des présentes conditions d'utilisation.

La dénomination « titulaire » indique nommément la personne dont la photo et les nom/prénom figurent sur la carte Navigo, Navigo Découverte, Navigo imagine R ou Navigo Annuel.

1 – PRÉSENTATION ET UTILISATION

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

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

1.3 Les forfaits Navigo Mois 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 00h00 au 15 août à 23h59, et pendant les petites vacances scolaires de la zone C (Toussaint, Noël, hiver et printemps) du lendemain du jour de fin des cours à partir de 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.

1.4 Les forfaits Navigo Semaine 2-3, 3-4 et 4-5 ne bénéficient pas du « dézonage ».

1.5 Validité temporelle :

1.5.1 Le forfait Navigo Mois est valable du 1er jour du mois 00h00, au dernier jour du mois 23h59. Pour Noctilien, le forfait Navigo Mois est valable du premier jour du mois à 0h00, au lendemain du dernier jour du mois 6h00. Il est en vente à partir du 20 du mois précédent le mois de validité et jusqu'au 19 du mois de validité.

1.5.2 Le forfait Navigo Semaine est valable du lundi 00h00, au dimanche suivant 23h59. Pour Noctilien le forfait Navigo Semaine est valable du lundi à 00h00, au lundi suivant à 6h00. Il est en vente à partir du vendredi précédent la semaine de validité et jusqu'au jeudi inclus de la semaine de validité.

2 – CHARGEMENT ET PAIEMENT DES FORFAITS

2.1 Le prix du forfait est payable au comptant au moment de l'achat.

2.2 Chargement

2.2.1 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être chargés, à l'exclusion de tout autre support, sur la carte Navigo, la carte Navigo Découverte, la carte Navigo Annuel ou la carte Navigo imagine R. Les forfaits ne peuvent être utilisés que par le titulaire de la carte sur laquelle ils sont chargés.

2.2.2 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être chargés :

- dans les guichets et sur les appareils automatiques de vente des transporteurs,
- sur Internet sur le site rechargercommandernavigo.fr géré par Comutitres, accessible via le site www.navigo.fr, à l'aide d'un lecteur de carte. Le lecteur de carte peut être acheté dans les stations RATP et gares SNCF,
- chez les commerçants agréés des transporteurs (RATP et entreprises d'Optile),
- sur certains distributeurs automatiques bancaires.

2.3 Attestation de contrat

2.3.1 Une attestation de contrat permettant le remboursement par l'employeur peut-être obtenue :

- sur Internet sur le site www.jegeremacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.navigo.fr (rubrique « Je gère ma carte »). Si le forfait est acheté aux automates ou guichets des transporteurs, l'attestation est disponible via Internet dans un délai de 48h après le chargement du forfait,
- en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF.

Cette attestation ne constitue pas un titre de transport et ne permet pas de voyager.

3 – CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE, PERTE, VOL, CARTE DÉTERIORÉE

3.1 En fonction du support sur lequel le forfait est chargé, se reporter soit :

- aux Conditions Générales d'Utilisation de la carte Navigo,
- aux Conditions Générales d'Utilisation de la carte Navigo Découverte,
- aux Conditions Générales d'Utilisation du forfait Navigo imagine R,
- aux Conditions Générales d'Utilisation du forfait Navigo Annuel.

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

4 – MODIFICATIONS DE ZONES DU FORFAIT, AJOUTS DE FORFAITS ET DE COMPLÉMENTS DE PARCOURS

4.1 Modification de zones du forfait :

4.1.1 La modification d'un forfait Navigo Mois ou Semaine en un autre est possible entre les 4 forfaits existants (« toutes zones », 2-3, 3-4, 4-5), pendant toute la validité du forfait sur demande, à condition que le tarif du forfait après substitution soit supérieur ou égal au tarif du forfait initial. Si le tarif du forfait après substitution est strictement supérieur, le client paye la différence.

La modification de forfait pour un forfait Navigo dont le prix est inférieur à celui chargé sur la carte n'est pas autorisée et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement (cf art. 5).

4.1.2 La modification du forfait est réalisable :

- en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF et sur leurs appareils automatiques de vente,
- sur Internet sur le site rechargercommandernavigo.fr, géré par Comutitres accessible via le site www.navigo.fr, uniquement lorsque la modification du forfait englobe les zones du forfait initial, dans les conditions d'accès Internet indiquées à l'article 2.2.2,
- sur certains distributeurs automatiques bancaires (uniquement lorsque le changement de zones englobe les zones du forfait initial).

4.1.3 La modification du forfait est réalisable dès l'achat du forfait et :

- pour le forfait Navigo Mois, jusqu'au 19 inclus du mois de validité
- pour le forfait Navigo Semaine, jusqu'au jeudi de la semaine de validité

4.2 Ajout de forfait

4.2.1 Il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Mois ou Semaine 2-3, 3-4 et 4-5, Améthyste ou Solidarité Transport Mois ou Semaine 2-3, 3-4 et 4-5 déjà chargé sur une carte Navigo, un autre forfait Navigo Mois ou Semaine 2-3, 3-4 et 4-5 valable sur des zones ou une période complémentaires.

4.2.2 Les tarifs et conditions d'achat sont les mêmes pour un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine s'il est acheté en ajout d'un forfait déjà présent sur la carte ou s'il est acheté isolément. En particulier, un Navigo Mois en ajout d'un autre forfait peut être acheté jusqu'au 19 du mois de validité et un Navigo Semaine en ajout d'un autre forfait peut être acheté jusqu'au jeudi de la semaine de validité.

4.3 Chargement d'un complément de parcours

Le complément de parcours s'appuie toujours sur un forfait Mois et Semaine 2-3, 3-4 ou 4-5 en cours de validité. Il permet, sur les parcours ferrés (RER RATP, SNCF Mobilités) 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 Navigo 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 sur la carte Navigo. 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 les guichets et automates de vente de la gare d'origine du parcours à effectuer.

4.4 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être utilisés 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. Ils peuvent également être utilisés conjointement à un abonnement « Forfait » pour les parcours entre une gare située hors Île-de-France et une gare en Île-de-France.

5 – REMBOURSEMENT DES FORFAITS NON UTILISÉS

5.1 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine non utilisés peuvent être complètement ou partiellement remboursés dans les conditions suivantes :

- le remboursement est complet si le forfait est annulé avant le début de validité du forfait.
- le remboursement est partiel (50%) si le forfait est annulé dans les 10 premiers jours du mois de validité (forfait Navigo Mois) ou dans les 2 premiers jours de la semaine de validité (forfait Navigo Semaine), pour raison de maladie, de licenciement, ou de changement imposé de lieu de travail.

5.2 L'annulation des forfaits est réalisable dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP et Guichets Services Navigo SNCF. Un justificatif d'annulation est remis au titulaire.

5.3 La demande de remboursement accompagnée du justificatif d'annulation remis en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP et Guichets Services Navigo SNCF et, selon le motif invoqué par le titulaire, de la pièce justificative (arrêt de maladie, certificat patronal de licenciement ou de changement imposé de lieu de travail) doit être envoyée par le titulaire du forfait au transporteur qui a réalisé l'annulation :

- soit à RATP – Service clientèle – TSA 81250 – 75564 Paris Cedex 12
 - soit à SNCF – Relations clientèle SNCF Transilien – TSA 21262 – 75564 Paris Cedex 12
- Le remboursement est réalisé par lettre chèque ou en Bons Voyages Transilien sous 18 jours ouvrés.

6 – INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des forfaits, et des cartes Navigo. Elles dépendent de la carte sur laquelle le forfait est chargé. Se reporter soit :

- aux Conditions Générales d'Utilisation de la carte Navigo
- aux Conditions Générales d'Utilisation de la carte Navigo Découverte
- aux Conditions Générales d'Utilisation de la carte Navigo imagine R
- aux Conditions Générales d'Utilisation de la carte Navigo Annuel.

7 – MÉDIATION

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

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

Le client trouvera sur les sites Internet de chacun des Transporteurs (RATP, SNCF et Optile), auprès de leurs agents ou sur les supports de communication adéquats mis en œuvre par chacun d'eux, les coordonnées et l'adresse du site Internet du médiateur compétent dont relève chaque Transporteur, le client pouvant saisir le médiateur de son choix.

8 – APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES 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, optile.com, ratp.fr, transilien.com.