

## CONDITIONS GÉNÉRALES D’UTILISATION (CGU) DU FORFAIT imagine R SCOLAIRE (saison 2016-2017) (Élèves de l’enseignement primaire, secondaire et apprentis)

Le forfait imagine R Scolaire, créé par le STIF (Syndicat des Transports d’Île-de-France), est géré par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence imagine R », en son nom et pour le compte des transporteurs RATP, SNCF Mobilités et Optile (mandataire des opérateurs privés), ci-après désignés « les transporteurs ». Le forfait annuel imagine R est chargé sur une carte Navigo imagine R nominative, rigoureusement personnelle et non cessible. La carte Navigo imagine R est la 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 imagine R. La dénomination « payeur » indique nommément la personne physique qui paye le forfait.

### ARTICLE 1 – Présentation et utilisation du forfait imagine R Scolaire

**1-1** Utilisable dans le cadre de la tarification francilienne, le forfait annuel imagine R Scolaire permet de voyager sur les lignes régulières de transport en commun des transporteurs y compris Orlybus, Roissybus, et les bus de nuit Noctilien ainsi que certaines dessertes locales et Transports à la demande, les trains TER ou Intercités (hors réservation obligatoire) en 2<sup>e</sup> classe. Les parcours doivent être intégralement réalisés en Île-de-France. Il n’est pas valable sur Orlyval, Filéo, le TGV, ni sur les lignes de transport en commun qui n’appliquent pas la tarification francilienne. Il ne peut être complété ou servir de complément à un abonnement SNCF Mobilités ou à un billet de train.

**1-2** Il est réservé aux jeunes résidant en Île-de-France, ayant au 1<sup>er</sup> septembre 2016 :

- soit moins de 16 ans,
- soit moins de 26 ans et fréquentant un établissement recensé par le Ministère de l’Education Nationale pour suivre une formation initiale de l’enseignement primaire ou secondaire, une formation d’apprentis, ou un cursus de longue durée (>350 heures théoriques) destiné aux jeunes déscolarisés en difficulté d’insertion. En sont exclus les élèves en contrat de professionnalisation.

**1-3** Toutes les communications (courriers, e-mails, SMS ou appels téléphoniques) sont adressées au payeur du forfait, y compris l’envoi de la carte Navigo imagine R ou le courrier de rechargement.

### ARTICLE 2 – Souscription au forfait imagine R Scolaire

**2-1** Le forfait peut être souscrit uniquement par correspondance. Le formulaire dûment complété doit être revêtu du tampon de l’établissement scolaire de l’élève ou accompagné d’un certificat d’inscription ou de scolarité 2016-2017 (rédigé en langue française). La carte d’étudiant des métiers et/ou les certificats des années antérieures ne sont pas acceptés. Le formulaire doit également être accompagné d’une photo d’identité récente (de face, tête nue, fond neutre, 35x41, non utilisée, non scannée, non photocopiée), ainsi que du moyen de paiement. L’ensemble doit être envoyé à l’Agence imagine R. Dans la mesure où la demande est complète, un délai maximum 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 courrier d’acceptation de la souscription au payeur (cachet de la Poste faisant foi). Aucun titre de transport acheté pour voyager durant ce délai de 21 jours ne sera remboursé.

En l’absence de photo, de justificatif (tampon de l’établissement scolaire ou certificat d’inscription ou de scolarité 2016-2017) ou d’une pièce nécessaire au paiement (RIB, Mandat de prélèvement SEPA signé ou chèque) ou lorsque l’établissement, la classe et/ou l’option ne sont pas renseignés, un courrier d’incomplétude est envoyé et le dossier est mis en attente. À réception des éléments manquants par l’Agence imagine R, la demande de souscription est considérée complète. Le délai de 21 jours maximum s’applique à compter de cette date.

Aucun titre de transport acheté pour voyager durant cette période ne sera remboursé.

L’Agence imagine R se réserve le droit de demander des pièces justificatives complémentaires afin de vérifier les déclarations du titulaire ou du payeur.

Cas des élèves boursiers : si vous avez retourné uniquement l’attestation de bourse du guide imagine R, votre notification d’attribution de bourse peut vous être demandée à tout moment par l’Agence imagine R à des fins de contrôle de votre situation. Si la notification d’attribution de bourse n’est pas renvoyée dans un délai d’un mois à compter de l’envoi de la demande par l’Agence imagine R, celle-ci considérera que vous n’avez pas droit au tarif boursier et pourra de plein droit résilier votre contrat et vous interdire de souscrire à un nouveau forfait imagine R pendant une durée de 3 ans.

**2-2** La signature du contrat, après acceptation du dossier, entraîne l’ouverture d’un compte client pour le titulaire qui est l’utilisateur de la carte Navigo imagine R et également, le cas échéant, pour le payeur du contrat. Le payeur doit informer l’Agence imagine R de toute modification de situation concernant l’adresse postale, l’établissement scolaire, le statut boursier du titulaire (notamment refus ou retrait de bourse) ou la perte de son statut scolaire dans un délai d’un mois.

**2-3** La première année de souscription, la durée de validité du contrat imagine R est de 13 mois à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2016 jusqu’au 30 septembre 2017. Pour toute souscription entre le 1<sup>er</sup> septembre 2016 et le 30 avril 2017, le forfait sera dû dès le 1<sup>er</sup> septembre 2016.

Lors du renouvellement du contrat, la durée de celui-ci est de 12 mois et couvre la période du 1<sup>er</sup> octobre 2016 au 30 septembre 2017. Pour toute souscription entre le 1<sup>er</sup> octobre 2016 et le 30 avril 2017, le forfait sera dû dès le 1<sup>er</sup> octobre 2016.

Quelle que soit sa date de souscription, le forfait expire toujours au 30 septembre.

Aucune demande de souscription pour l’année 2016-2017 ne sera acceptée au-delà du 30 avril 2017. Le renouvellement du contrat peut débiter au plus tôt le 1<sup>er</sup> octobre. Le titulaire ne peut donc pas disposer de deux contrats pour une même période.

**2-4** Lors de la 1<sup>re</sup> souscription imagine R, le forfait est chargé sur une carte Navigo imagine R comportant le nom, le prénom et la photo du titulaire. À l’issue de l’année scolaire, la carte Navigo imagine R doit être conservée pour la souscription suivante. Lors du renouvellement si le titulaire ne dispose plus de sa carte Navigo imagine R, la refabrication sera payante (8 € TTC non remboursables).

Lors d’un renouvellement de souscription, le payeur reçoit un courrier l’invitant à recharger la carte. Si le titulaire recharge sa carte Navigo imagine R après le début de validité du forfait, aucun titre de transport acheté avant le rechargement ne sera remboursé.

**2-5** En cas de non réception de la carte Navigo imagine R ou du courrier d’information relatif au rechargement du forfait par le payeur ou le titulaire, 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 (adresse correctement saisie, titre de transport ou courrier envoyé dans les délais impartis par l’Agence imagine R).

**2-6** Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de grève des transporteurs en dehors de ceux prévus par le Code des transports (Articles L.1222-11 et suivants).

### ARTICLE 3 – Paiement du forfait imagine R Scolaire

**3-1** Le payeur doit obligatoirement 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 imagine R.

**3-4** Le prix TTC du forfait, comprenant des frais de dossier (8 € TTC), est fixé pour l’année scolaire. Il est payable, soit au comptant en une seule fois, soit par prélèvement automatique mensuel en 9 (neuf) fois. Le compte bancaire doit être domicilié en France métropolitaine ou dans un département d’outre-mer (hors compte épargne). Aucun paiement en espèces n’est admis.

**3-5** Quelle que soit la date de souscription, le prix du forfait est dû dans son intégralité. En cas de souscription tardive ou d’envoi tardif du dossier de souscription, il ne pourra être procédé au remboursement des mois déjà écoulés. Aucun titre de transport acquis avant la demande de souscription ne sera remboursé.

**3-6** Afin de bénéficier des tarifs réservés aux boursiers de l’Education Nationale, le titulaire du forfait imagine R doit obligatoirement renseigner la classe et l’option choisie. Dans le cas contraire, le tarif public régional plein tarif sera appliqué. Au moment de l’envoi du formulaire, pour les élèves boursiers qui ne fournissent pas leur attestation de bourse indiquant précisément le montant annuel pour les collégiens ou le nombre de parts de base pour les lycéens, le forfait doit être réglé dans sa totalité au tarif non boursier. À réception de l’attestation de bourse par l’Agence imagine R (au plus tard le 15/12/2016), le prix du forfait sera recalculé : les paiements par prélèvements seront réajustés ; le règlement au comptant fera l’objet d’un remboursement.

Les coordonnées du titulaire peuvent être transmises à l’établissement scolaire d’inscription déclaré pour vérification du statut boursier.

**3-7** Forfait payé au comptant : il est payable par chèque bancaire, chèque de banque ou mandat cash. Un chèque unique doit accompagner chaque demande de souscription. Il sera encaissé dès réception.

**3-8** Forfait payé par prélèvements

**3-8-1** Le Mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé ainsi qu’un Relevé d’Identité Bancaire (RIB) doivent être envoyés par correspondance accompagnés du formulaire de souscription.

**3-8-2** Après souscription, le payeur reçoit un avis indiquant le montant des sommes qui seront prélevées sur le compte bancaire. Les frais de dossier sont ajoutés au règlement.

**3-8-3** Les prélèvements automatiques se font sur la base de 9 prélèvements d’octobre à juin, en début de mois (au plus tôt le 5). Leur montant correspond à 1/9<sup>e</sup> de la valeur annuelle du forfait. Les frais de dossier sont ajoutés au 1<sup>er</sup> prélèvement.

**3-8-4** En cas de souscription tardive, les sommes dues au titre des mois déjà écoulés entre la date de souscription du forfait et le 1<sup>er</sup> jour de validité sont prélevées avec la 1<sup>re</sup> échéance.

**3-8-5** Le payeur désirant changer d’établissement bancaire ou de compte à prélever doit le signaler dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP, un guichet services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> ou par courrier auprès de l’Agence imagine R (cf. art. 8-1). Le payeur fournit un RIB correspondant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu’il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

**3-8-6** Le changement de payeur ou le changement de mode de paiement peuvent s’effectuer dans une agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP, en guichets services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> ou par courrier auprès de l’Agence imagine R (cf. art. 8-1). Le payeur remplit alors un nouveau Mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB correspondant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu’il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

**3-8-7** La révocation du Mandat de prélèvement s’effectue uniquement par courrier auprès de l’Agence imagine R (cf. art. 8-1). Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d’un autre moyen de paiement valide ou d’un autre payeur.

**3-8-8** Les frais des rejets bancaires appliqués par l’Agence imagine R (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

### ARTICLE 4 – Conditions d’utilisation de la carte Navigo imagine R

**4-1** Le titulaire d’une carte Navigo imagine R chargée avec un forfait Navigo imagine R doit obligatoirement et systématiquement valider sa carte Navigo imagine R 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 devoir régler 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 imagine R, pour voyager, le titulaire doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

**4-3** Lors des contrôles, la carte Navigo imagine R du titulaire, préalablement validée, doit être présentée sous peine de devoir régler 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 Navigo imagine R, il peut être demandé un justificatif d’identité.

**4-4** En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Navigo imagine R :

– celle-ci est immédiatement remplacée dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en guichets services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>,

– 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 imagine R. Pour obtenir une nouvelle carte Navigo imagine R, le titulaire doit ensuite se rendre dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en guichets services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> où celle-ci lui sera remise en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire précédemment reçus. Si la puce de la carte n’est pas lisible, le titulaire sera invité à acheter des titres de transport remboursables dans la limite de 15 jours, sur demande écrite adressée à l’Agence imagine R.

– Le payeur peut également demander son remplacement par correspondance en envoyant à l’Agence imagine R le bordereau de détérioration obtenu au guichet en échange de la carte Navigo imagine R. Le bordereau rempli et envoyé par le payeur dans les 48h lui permettra de recevoir la nouvelle carte Navigo imagine R à domicile au maximum dans les 15 jours suivant la réception du bordereau par l’Agence imagine R (cachet de la Poste faisant foi). Sauf dysfonctionnement imputable à l’Agence imagine R, aucun titre de transport ne pourra être remboursé au-delà de ces 15 jours.

**4-5** En cas de dégradation volontaire de la carte Navigo imagine R (carte grattée ou perforée notamment), la carte ne sera remplacée qu’une fois. Les frais perçus pour le remplacement de la carte Navigo imagine R dans ce cas sont de 23 € TTC non remboursables.

**4-6** Toute utilisation frauduleuse de la carte Navigo imagine R (falsification, contrefaçon, utilisation de la carte par un tiers) constatée lors d’un contrôle entraîne le retrait immédiat de la carte Navigo imagine R, la résiliation du forfait et peut donner lieu à des poursuites devant les tribunaux. Cette sanction s’applique à l’égard du/des fraudeurs et de ses/leurs complices.

**4-7** Toute utilisation irrégulière de la carte Navigo imagine R (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.

### ARTICLE 5 – Perte ou vol

**5-1** En cas de perte ou de vol, la carte Navigo imagine R ne sera remplacée qu’une seule fois, sauf lorsqu’il s’agit 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 de gendarmerie. En cas de 2<sup>e</sup> perte ou vol de la carte, le contrat peut être résilié par l’Agence imagine R dans les conditions de l’article 6-2.

Les frais perçus pour le remplacement de la carte Navigo imagine R sont de 23 € TTC (non remboursables). La refabrication est gratuite dans le cas d’un racket ou d’un vol aggravé.

La demande de remplacement de la carte Navigo imagine R peut être effectuée :

- soit immédiatement en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en guichets services Navigo SNCF<sup>(1)</sup> ;
- soit par téléphone ou par internet auprès de l’Agence imagine R. Dans ce cas, seuls seront remboursés les titres de transport achetés pour voyager entre la date de réception de la déclaration de perte/vol par l’Agence imagine R et jusqu’à 2 jours après la date d’envoi de la carte Navigo imagine R de remplacement (cachet de la Poste faisant foi). La demande de remboursement se fait par courrier libre adressé à l’Agence imagine R et doit être obligatoirement accompagnée des titres originaux achetés dans l’attente de la réception de la nouvelle carte Navigo imagine R.

**5-2** Pour les paiements par prélèvement, les frais de refabrication sont prélevés avec la mensualité suivante.

Pour les paiements au comptant, le règlement est effectué par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, Electron, Maestro), chèque bancaire ou mandat cash.

**5-3** L’ancienne carte Navigo imagine R est mise en opposition et si elle est retrouvée, elle ne doit plus être utilisée sur les réseaux des transporteurs.

**5-4** Toute carte Navigo imagine R retrouvée doit être remise dans une agence transporteur, un comptoir RATP ou un guichet services Navigo SNCF<sup>(1)</sup>.

### ARTICLE 6 – Résiliation du contrat

**6-1** Seul le payeur peut demander la résiliation du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) adressée à l’Agence imagine R (cf. article 8-1). La résiliation prend effet à partir du premier jour du mois suivant la réception de la demande complète. Elle est définitive pour l’année scolaire en cours et n’est autorisée que pour les motifs suivants :

- interruption de scolarité jusqu’à la fin de l’année scolaire (arrêt de fréquentation, longue maladie, accident). Un certificat doit être fourni ;
- stage de durée supérieure à 2 mois effectué hors Île-de-France (uniquement pour les élèves et apprentis inscrits dans un établissement situé en Île-de-France lors de la souscription). Un justificatif doit être fourni ;
- déménagement hors Île-de-France. Un justificatif de la nouvelle adresse doit être fourni ;
- décès du titulaire. Un certificat de décès doit être fourni ;
- bénéfice de la Tarification Solidarité Transport.

Le contrat commercial peut être résilié sans motif pendant le premier mois suivant la date de souscription du contrat. Dans ce cas, seuls les 8 € de frais de dossier et le premier mois du contrat sont facturés au payeur.

Aucune résiliation ne pourra être acceptée au cours des 3 derniers mois de validité du forfait ceux-ci ne pouvant donner lieu à un remboursement.

**6-2** Le contrat pourra être résilié de plein droit par l’Agence imagine R et le forfait mis en opposition, en cas de 2 (deux) impayés successifs.

Le contrat pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, être résilié de plein droit par l’Agence imagine R :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des pièces jointes, contrat non réglé dans sa totalité. La résiliation ne donnera alors lieu à aucun remboursement et le titulaire et/ou le payeur pourra/pourront être condamné(s) au versement de dommages et intérêts correspondant au tarif du forfait Navigo imagine R ;
- en cas de fraude établie dans l’utilisation du titre de transport imagine R décrite aux articles 4-6 et 4-7 ;
- en cas de 2<sup>e</sup> perte ou vol de la carte Navigo imagine R ;
- en cas de non-respect de l’article 2-2 (modification concernant notamment la perte du statut boursier à communiquer dans un délai d’un mois).

Le forfait Navigo imagine R est mis en opposition et ne peut plus être utilisé sur les réseaux des transporteurs.

**6-3** Tout mois commencé est dû.

- Pour les paiements par prélèvements, ceux-ci sont automatiquement arrêtés ;
- pour les paiements comptants : si le compte du payeur est créditeur, l’Agence imagine R procède au remboursement du trop-perçu sur la base de 1/9<sup>e</sup> du prix du forfait ; si le compte du payeur est débiteur, la résiliation ne prend effet qu’après paiement des sommes dues le 1<sup>er</sup> du mois suivant la demande de résiliation.

Les frais de dossier ne font l’objet d’aucun remboursement.

**6-4** L’Agence imagine R signifie la résiliation au moyen d’un courrier adressé au dernier domicile connu du payeur.

**6-5** L’Agence imagine R se réserve le droit de refuser toute souscription :

- à un client (titulaire et/ou payeur) dont un contrat a déjà été résilié pour fraude établie (falsification, contrefaçon, ou utilisation du titre par un tiers). Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation, à l’égard du fraudeur et de ses complices ;
- à un payeur dont un contrat a déjà été résilié pour retard ou défaut de paiement. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 6 mois à compter de la résiliation.

**6-6** En application de l’article L121-16-1 du Code de la consommation, le service de chargement en ligne de forfaits imagine R, n’est pas soumis à l’application du droit de rétractation existant en matière de vente à distance.

### ARTICLE 7 – Responsabilité du payeur et du titulaire

Les conditions générales s’imposent à la fois au payeur et au titulaire, étant entendu que le payeur est seul tenu par les conditions relatives au paiement.

### ARTICLE 8 – Dispositions diverses

**8-1** L’Agence imagine R peut être contactée par internet (www.imagine-r.com), par téléphone (09 69 39 55 55 – appel non surtaxé), par fax (08 10 44 21 21 – prix d’une communication locale) et par courrier (Agence imagine R – 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9).

**8-2** Informations relatives aux données personnelles

Les données collectées font l’objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion du forfait imagine R, 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 imagine R (dans le cadre de la constitution du dossier, de l’utilisation de la carte Navigo imagine R, des subventions sociales réservées aux scolaires ainsi qu’à l’occasion d’un paiement en ligne par carte bancaire). Elles sont destinées au GIE Comutitres, responsable du traitement, à des prestataires de services et partenaires contractuels, aux entreprises de transport en commun d’Île-de-France (OPTILE, RATP, SNCF Mobilités et leurs prestataires) aux financeurs institutionnels, aux établissements scolaires ainsi qu’au STIF.

Le titulaire et le payeur 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 (Madagascar et/ou Maroc). À cet égard, seules les données relatives à l’identification, aux coordonnées personnelles et/ou professionnelles, aux informations économiques et financières, et au contrat de souscription seront transférées, à l’exception des coordonnées bancaires et des RIB/Mandat de prélèvement SEPA. 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). Les données collectées sont obligatoires, excepté l’e-mail et le numéro de téléphone qui sont recommandés. À défaut d’avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription ne pourra être traitée. À défaut d’adresse e-mail ou de numéro de téléphone, le titulaire et/ou le payeur ne pourront pas être contactés à des fins de gestion par ces canaux.

Les offres commerciales (Bons Plans) d’imagine R, des entreprises de transport en commun d’Île-de-France et de leurs partenaires transmises par communication électronique ne sont envoyées qu’aux titulaires ayant donné leur consentement (étant entendu que pour les titulaires mineurs il s’agit du consentement du représentant légal).

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

- 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 ou périmées ;
- d’un droit d’opposition :

- au traitement de ces données, pour motifs légitimes ;
- à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection ; les offres commerciales susceptibles d’être proposées peuvent être consultées sur le site internet www.imagine-r.com ;
- 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 Navigo imagine R est nécessaire.

L’ensemble de ces droits s’exerce auprès de l’Agence imagine R (cf. 8-1). Toutes les informations concernant ces droits sont disponibles sur le site internet www.comutitres.fr.

En cas d’impayés, perte, vol ou fraude, le payeur est informé de la possibilité de mise en opposition du forfait Navigo imagine R du titulaire, 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.

Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations de la carte Navigo imagine R 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. En outre, des données anonymisées relatives aux déplacements et des données relatives aux habitudes d’achat des 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. S’agissant des données de validation, l’ensemble des droits au titre de la loi Informatique et Libertés s’exerce auprès des transporteurs.

**8-3** Le titulaire et le payeur sont informés que tout appel au service après-vente du forfait est susceptible d’être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. Le titulaire et le payeur disposent également d’un droit d’accès, de rectification et d’opposition auxdits enregistrements, dans les mêmes formes que celles mentionnées à l’art. 8-2.

### ARTICLE 9 – 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.

### ARTICLE 10 – Précautions d’utilisation de la carte Navigo imagine R

La carte Navigo imagine R 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, plages, 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 Navigo imagine R. Il est vivement recommandé de laisser la carte Navigo imagine R dans son étui protecteur.

### ARTICLE 11 – 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 titulaires et des payeurs par voie de publication au recueil des actes administratifs du STIF, ainsi que par voie d’affichage sur les sites internet www.imagine-r.com, www.navigo.fr, www.optile.com, www.ratp.fr, www.transilien.com ou/et dans les bus ou/et les gares ou/et les stations ou/et les tramways.

Dès lors que la carte Navigo imagine R ne contient plus de forfait imagine R mais un autre forfait, les Conditions Générales d’Utilisation du forfait concerné s’appliquent et les dispositions du présent document ne s’appliquent plus.

(1) Liste des agences commerciales, des comptoirs RATP et des guichets services Navigo SNCF disponible sur les sites internet www.optile.com, www.ratp.fr, www.transilien.com ou par téléphone auprès de l’Agence imagine R (cf. art. 8-1)