

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU) DE LA CARTE NAVIGO

L'utilisation de la carte Navigo est subordonnée à la connaissance et l'acceptation par le titulaire des présentes Conditions Générales d'Utilisation. La dénomination « titulaire » indique nommément la personne dont la photo et le nom/prénom figurent sur la carte Navigo.

1 – PRÉSENTATION ET CONDITIONS D'OBTENTION

1.1 La carte Navigo est une carte à puce personnalisée aux nom, prénom et photo du titulaire, rigoureusement personnelle et non cessible. Elle est la propriété du STIF (Syndicat des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs RATP, SNCF Mobilités et Optile, mandataire des opérateurs privés, ci-après désignés « les transporteurs ». Elle est distribuée et gérée par les transporteurs et, pour le compte de ceux-ci, par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence Navigo », constitué des transporteurs RATP, SNCF et d'Optile. La carte Navigo sert de support aux forfaits et titres de transport suivants :

- Forfaits Navigo Mois et Semaine
- Forfaits Solidarité Transport Mois et Semaine
- Forfait Gratuité Transport
- Forfait Améthyste
- Complément de parcours
- et autres droits éventuels du titulaire à bénéficier d'un tarif réduit Solidarité Transport.

Elle est utilisable dans la région Île-de-France sur les réseaux des transporteurs.

1.2 La carte Navigo est réservée aux personnes résidant ou travaillant en Île-de-France.

1.3 La carte Navigo est délivrée gratuitement la première fois à ces personnes. Il ne peut être délivré qu'une carte Navigo par personne.

1.4 Pour les personnes résidant en Île-de-France, la carte Navigo est obtenue :

- immédiatement dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP⁽¹⁾, avec un justificatif de domicile. Une photo (de face, tête nue), destinée à être imprimée sur la carte, sera réalisée sur place. Les personnes hébergées devront présenter une attestation de l'hébergeur.
- par correspondance auprès de l'Agence Navigo en renvoyant un formulaire de demande de carte Navigo (disponible dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾), accompagné d'une photo d'identité (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée, non scannée, non photocopiée). Cette photo destinée à être imprimée sur la carte Navigo ne sera pas restituée. La carte Navigo est reçue à domicile, sous 21 jours à réception du dossier complet par l'Agence Navigo.
- par Internet sur le site www.jegeremacartenavigo.fr, géré par Comutitres, accessible via le site www.navigo.fr rubrique « Commander une carte Navigo », en complétant le formulaire en ligne et en enregistrant sur le site une photo récente (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée) destinée à être imprimée sur la carte Navigo. La fourniture d'un numéro de téléphone portable et d'une adresse e-mail est obligatoire pour cette opération par internet. La carte Navigo est reçue à domicile, sous 21 jours à réception du dossier complet sur le site. La commande entraîne la création d'un espace personnel sur le site www.jegeremacartenavigo.fr géré par Comutitres permettant le suivi de la commande.

1.5 Pour les personnes ne résidant pas en Île-de-France mais y travaillant, la carte Navigo peut uniquement être commandée par correspondance auprès de l'Agence Navigo. La personne doit renvoyer un formulaire de demande de carte Navigo (disponible en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾) en joignant :

- une attestation de l'employeur ou de stage sur papier à entête mentionnant l'identité de l'employeur ou de l'organisme de stage et le numéro SIRET de l'établissement situé en Île-de-France,
- une photo d'identité récente (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée, non scannée, non photocopiée). Cette photo destinée à être imprimée sur la carte Navigo ne sera pas restituée.

La carte Navigo est reçue à domicile, sous 21 jours maximum à réception du dossier complet par l'Agence.

1.6 Les bénéficiaires de la Tarification Solidarité Transport peuvent également demander une carte Navigo auprès de l'Agence Solidarité Transport (Voir les Conditions Générales d'Utilisation des forfaits Solidarité Transport).

2 – CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE NAVIGO

2.1 La carte Navigo non chargée d'un forfait n'est pas un titre de transport. Pour voyager, le titulaire de la carte Navigo doit être muni d'un titre de transport et se déplacer en respectant les conditions propres à ce titre de transport en terme de périmètre d'usage et de période de validité :

- soit un/des forfait(s) en cours de validité chargé sur sa carte Navigo, le cas échéant complété(s) par un complément de parcours ;
- soit s'il est bénéficiaire de la réduction Solidarité Transport, un ticket T+ ou un billet « origine-destination » à tarif réduit (le droit à réduction étant chargé sur sa carte Navigo).

2.2 Le titulaire d'une carte Navigo chargée d'un ou de plusieurs forfaits, le cas échéant complété(s) par un complément de parcours, doit obligatoirement et systématiquement la valider sur les appareils de contrôle des transporteurs avant chaque voyage lors de son entrée sur le réseau (pour le train, le RER, le métro ou le tramway T4), et/ou de sa montée dans le véhicule (pour les bus et les autres tramways), sous peine de paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

2.3 Lors des contrôles, la carte Navigo doit être présentée chargée d'un forfait en cours de validité et validée, ou chargée d'un droit à réduction accompagnant un ticket ou billet à tarif réduit. À défaut le titulaire est redevable d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. En cas de doute sur l'identité du titulaire de la carte Navigo, il peut être demandé une justification d'identité.

2.4 Toute utilisation frauduleuse de la carte Navigo (falsification, contrefaçon, utilisation de la carte Navigo par un tiers), constatée lors d'un contrôle, entraîne le retrait immédiat de la carte Navigo et peut donner lieu à des poursuites devant les tribunaux. Cette sanction s'applique à l'égard du fraudeur et de ses/leurs complices.

3 – PERTE OU VOL

3.1 La carte Navigo est remplacée en cas de perte ou de vol à la demande du titulaire contre le paiement d'une somme forfaitaire de 8 euros TTC. Les forfaits et les éventuels droits à réduction sont rechargés à l'identique sur une nouvelle carte Navigo.

3.2 Le remplacement de la carte Navigo est réalisé en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ :

- au titulaire de la carte Navigo sur présentation d'une pièce d'identité ;
- à un tiers pour le compte du titulaire de la carte Navigo, sur présentation des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Navigo et d'une procuration signée de ce dernier.

3.3 Le remplacement d'une carte Navigo perdue ou volée est limité à une par jour. Attention : si la perte ou le vol a lieu le jour même du chargement du forfait, le titulaire ne peut obtenir la reconstitution immédiate du forfait. Celle-ci ne sera possible que le surlendemain. Le titulaire ne pourra prétendre au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la reconstitution du forfait sur la nouvelle carte Navigo.

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

3.5 Toute carte Navigo retrouvée doit être remise en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾.

4 – CARTES NAVIGO DÉFECTUEUSES OU DÉTÉRIORÉES

4.1 En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Navigo, celle-ci est immédiatement remplacée sans frais en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ :

- au titulaire de la carte Navigo sur présentation d'une pièce d'identité,
- à un tiers pour le compte du titulaire de la carte Navigo, sur présentation des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Navigo et d'une procuration signée de ce dernier. Le remplacement nécessite restitution de la carte Navigo défectueuse ou détériorée.

4.2 Attention : si la détérioration/ dysfonctionnement a lieu le jour même du chargement du forfait, le titulaire de la carte Navigo ne peut obtenir la reconstitution immédiate du forfait. Celle-ci ne sera possible que le surlendemain.

4.3 En agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾, le titulaire reçoit un coupon de dépannage et une carte provisoire en échange de sa carte Navigo. Pour obtenir une nouvelle carte Navigo, le titulaire doit ensuite se rendre en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾. La carte Navigo lui sera remise en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire précédemment reçus.

4.4 L'échange de la carte Navigo est gratuit sauf s'il s'avère que la détérioration est du fait du titulaire. Dans ce cas une somme forfaitaire de 8 euros TTC sera perçue.

5 – ÉCHANGE DE LA CARTE NAVIGO

5.1 L'échange d'une carte Navigo est possible en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾ pour :

- un changement de nom (sur présentation d'un justificatif d'identité à jour),
- une modification de la photo (convenance personnelle ou suite à une erreur d'impression).

5.2 L'échange de la carte Navigo est gratuit sauf s'il est demandé pour convenance personnelle. Dans ce cas une somme forfaitaire de 8 euros TTC sera perçue.

5.3 Les transporteurs se réservent le droit de remplacer la carte Navigo pour des raisons techniques ou commerciales.

6 – PARTENARIATS

Les cartes Navigo peuvent être utilisées dans le cadre de certaines prestations fournies par les partenaires de la mobilité durable du STIF. Les transporteurs et le STIF déclinent toute responsabilité relative à l'utilisation de la carte Navigo dans le cadre d'une application qui n'aurait pas fait l'objet d'une convention de partenariat avec le STIF. Le partenaire reste seul responsable des engagements contractuels pris vis-à-vis du titulaire de la carte Navigo.

7 – DISPOSITIONS DIVERSES

7.1 L'Agence Navigo peut être contactée :

- par e-mail en envoyant un message à l'aide du formulaire de demande d'information depuis votre espace personnel sur le site www.jegeremacartenavigo.fr, géré par Comutitres, accessible via le site www.navigo.fr, rubrique « Je gère ma carte ».
- par téléphone (09.69.39.66.66 appel non surtaxé)
- ou par correspondance (Agence Navigo – 95905 Cergy Pontoise Cedex 9).

7.2 Les données collectées font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion des forfaits et des cartes Navigo, la prospection commerciale, la prévention et la gestion du vol et de la perte des titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité de la carte Navigo. Elles sont destinées au GIE Comutitres, responsable du traitement, à ses prestataires de services et partenaires contractuels, aux transporteurs, aux financeurs institutionnels ainsi qu'au STIF et à ses prestataires de service. Le titulaire ou son représentant légal reconnaît avoir été informé et accepte que les données le concernant soient communiquées à des fins de gestion à un sous-traitant situé dans un pays tiers non membre de l'Union Européenne (Maroc et/ou Madagascar). À cet égard, seules les données relatives à l'identification, aux coordonnées personnelles et professionnelles seront transférées. Ces transferts de données sont encadrés par des conventions de flux transfrontalières établies conformément aux clauses contractuelles type émises par la Commission Européenne et ont fait l'objet d'une autorisation de la CNIL (Décisions Cnil DF-2011-535 et DF-2012-724).

7.3 Les données collectées sont obligatoires, exceptées l'e-mail et les numéros de téléphone qui sont recommandés, hormis pour la commande de carte par Internet pour laquelle l'e-mail et le numéro de téléphone portable sont obligatoires. À défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de carte Navigo ne peut être traitée. À défaut d'e-mail ou de numéros de téléphone, le titulaire ne pourra pas être contacté à des fins de gestion par ces canaux. Les offres commerciales des transporteurs 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).

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

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

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de l'Agence Navigo, 95905 Cergy Pontoise Cedex 09, par courrier accompagné d'une photocopie de la pièce d'identité.

7.5 Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies par les transporteurs concernés lors des validations de la carte Navigo 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.

7.6 En outre, des données anonymisées relatives aux déplacements sont communiquées au STIF afin de réaliser des analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport. S'agissant des données de validation, l'ensemble des droits au titre de la loi Informatique et Libertés s'exerce auprès des transporteurs.

7.7 Le client est informé que tout appel au service après-vente du forfait est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. Si le client ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. Le client dispose également d'un droit d'accès aux audits enregistrés comme mentionné à l'article 7.

7.8 Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales d'utilisation est soumis au droit français.

7.9 À défaut de résolution amiable, le litige opposant un client aux transporteurs sera porté devant le tribunal compétent du ressort de la Cour d'Appel de Paris

8 – 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.

9 – PRÉCAUTIONS D'UTILISATION DE LA CARTE NAVIGO

La carte Navigo 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 Navigo à des torsions, plis, 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. Il est vivement recommandé de laisser la carte Navigo dans son étui protecteur rigide.

10 – 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 et transilien.com.

⁽¹⁾ Liste des agences commerciales et des comptoirs-club RATP et des Guichets Services Navigo SNCF sur optile.com, ratp.fr, transilien.com ou par téléphone auprès de l'Agence Navigo