# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU) DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL

Le forfait Navigo Annuel, créé par le STIF (Syndicat des Transports d'Île-de-France), est géré par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence Navigo Annuel », en son nom et pour le ounpite des transporteurs RATP, SNCF Mobilités et Optille (mandataire des opérateurs privés), ci-après désignés « les transporteurs ». Le forfait Navigo Annuel est chargé sur une carte Navigo Annuel nominative, rigoureusement personnelle et non cessible, propriété du STIF (Alutorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs. Son utilisation est subordonnée à la connaissance et à l'accepta-

tion 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 Annuel. La dénomination « payeur » indique nommément la personne physique qui paye le forfait.

physique qui paye le forfalt.

1- PRÉSENTATION ET UTILISATION

1.1 Uliisable dans le cadre de la tarfication zonale de la région Île-de-France, le forfait Navigo
Annual permet de voyager sur les lignes régulières de transport en commun des transporteux,
y compris Orlybus, Roissybus, les bus de nuit Noctilien et Filéo ainsi que certaines dessertes
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 obligatorie) et
2º de classe. Les parcours doivent être intégralement réaliés en île-de-France. Il n'est pas valable
sur Orlyval, le TGV, in sur les lignes qui n'appliquent pas la tartification francillemen (notamment les
navettes de desserte des aéroports Le Bus Direct et VEA Disney et les bus touristiques OpenTour et Cars Rouges). navettes de desserte Tour et Cars Rouges

de souscrire un forfait « Navigo Annuel toutes zones » valable sur les zones 1 lavigo Annuel deux zones valable sur les zones souscrites, parmi les couples ou un forfait Navigo Annuel deux zones ones 2-3, 3-4 et 4-5.

1.3 Les forfaits Navigo Annuel 2-3, 3-4 et 4-5 bénéficient du « dézonage », c'est-à-dire de la 1.3 Les forfaits Navigo Annuel 2-3, 3-4 et 4-5 bénéficient du « dézonage », c'est-à-dire de la possibilité de voyager dans toule la région, quelles que soient les zones souscrites, du samed à partir de 0/h00 au dimanche jusqu'à 25/h59, les jours férés de 0/h00 à 25/h59, de 15 juillet à 0/h00 au 15 août à 25/h59, de predant les petites vacances scolaires de la zone C (Toussaint, Noài, hiver et printemps) du lendemain du jour de fin des cours à partir de 0/h00 jusqu'à 25/h59 la veille du jour de reprise des cours, telles que définies par le Ministère de l'Education Nationale. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

### 2 - SOUSCRIPTION AU FORFAIT NAVIGO ANNUEL

2.- SOUSCRIPTION AU FORFAIT NAVIGO ANNUEL
2.1 Le forfait Navigo Annuel peut être souscrit:

- sur Internet sur le site www.jegrermacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.navigo.fr (rubrique « Je gère ma carte »). La souscription entraine la création d'un espace personnel. L'acheteur devar renseigner le formulaire en ligne en enregistrant une photo récente (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée) et ses coordonnées bancaires (BIC/IBAN) puis signer électroniquement les documents retaitfs à la souscription constituant le contrat. La demande de souscription peut être faite 60 jours au plus tôt et 15 jours au plus tard avant le premier jour du mois chois. Dans la mesure où la demande est complète (photo conforme aux exigences et contrat et mandat signés électroniquement), un délai maximum de 15 jours est à prévoir entre la date de souscription en ligne et la date d'expédition de la carte Navigo Annuel au titulaire.

prévoir entre la date de souscription en ligne et la date d'expédition de la carte Navigo Annuel au titulaire.

- dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP<sup>10</sup> (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant). Une carte Navigo Annuel est délivrée immédiatement, après l'enregistrement du dossier, la prise photo du titulaire (de face, êté nue), la signature du contrat et la personnalisation de la carte Navigo Annuel. Un premier règlement est demandé. Son montant varie en fonction de la date de début du forfait. Dans ce cas, un forfait Navigo Annuel souscrit peut débuter au choix du client n'importe quel jour du mois.

- par courrier : le formulaire de souscription complété et signé, accompagné d'une photo d'identité récente (de face, êté nue, fond neutre, 35/41, non utilisée, non scannée, non photocopiés) ainsi que des pièces nécessaires au paiement (chêque ou mandat cash en cas de paiement comptant, ou mandat de prélèvement SEPA signé et RIB en cas de paiement par prélèvement, doit être adressée 60 jours au plus tôt et 15 jours au plus tard avant le premier jour du mois choisi (cachet de la Poste faisant fol). Dans la messure ou la demande est complete, un délai maximum de 15 jours est à prévoir entre la date de réception de la demande est complete, un délai maximum de 15 jours de la prévoir entre la date de réception de la demande de souscription par l'Agence Navigo Annuel et la date d'expédition de la carte Navigo Annuel au titulaire (cachet de la Poste faisant lotant le délai maximum de 15 jours prévu entre la date de réception de la demande de souscription effectuée par internet ou par courrier, et la date de réception de la demande de souscription effectuée par internet ou par courrier, et la date de réception de la demande de souscription effectuée par internet ou par courrier, et la date de réception de la demande de souscription effectuée par internet ou par courrier, et la date de réception de la demande de souscription effectuée par internet ou par courrier, et la date de

coephon de la demande de souscionifon effectuée par internet ou par courrier, et la date de re-ception de la carte Navigo Annuel ne sera erreblouse. En cas de non reception de la date l'expé-dition de la carte Navigo Annuel ne sera erreblouse. En cas de non reception de la carte Navigo Annuel, aucun emboursement de titres de transport achetés dans l'attente du litte Navigo Annuel ne sera effectué s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à l'Agence Navi-go Annuel (addresse correctement saisie, photo conforme, titre de transport envoyé dans les Annuel (adresse correcte ais impartis par l'Agence)

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 Annuel et également, le cas échéant,

### - PAIEMENT DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL

3.1 Le payeur doit 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 Annuel. Dans ce cas, le payeur et le titulaire signent obligationement le formulaire de souscription. Le payeur peut, par écrit, déléguer sa signature, au titulaire pour toute demande de service après-ventle, à l'exclusion de ceux nécessitant un nouveau Mandat de prélèvement SEPA. Toutes les communications relatives au paiement sont adressées au payeur.

Toutes les communications relatives au paiement sont adressées au payeur.

3.4 Le prix du forfait est payable au tarif en vigueur au jour du paiement :

- soit au comptant au tarif du forfait annuel,

- soit par prélèvement automatique mensuel ; le compte bancaire doit être domicilié en France métropolitaine ou dans un département d'outre-mer (hors compte épargne).

Des frais de dossier de 7,00 E TTC sont perçus lors de la souscription.

3.5 En cas de souscription dans les vingt demines jours du mois, ou en cas de reprise d'un forfait dans les vingt demines jours du mois du fiférent de celui de sa suspension, le montant dú pour ce mois est calculé en fonction du nombre de jours restants jusqui à la fin du mois. Le tarif jour-nalier appliqué par jour restant les tégal au 1/20<sup>me</sup> d'1/11 <sup>me</sup> du prix annuel du forfait.

3.6 Le passage du mode paiement comptant au mode prélèvement automatique mensuel est possible lors du renouvellement du paiement du forfait ou lors de sa reprise après une suspen-

n. passage du mode prélèvement automatique vers le mode paiement comptant est possi t moment. Le payeur règle le solde correspondant à la différence entre le prix du forfait ar vigueur et la somme des mensualités déjà payées.

3.7 Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées, le forfait peut être résilié par l'Agence Navigo Annuel et le titulaire ne pourra définitivement plus circuler avec ce forfait.

3.8 Forfait pavé au comptant :

3.8 Fortait payé au comptant :
3.8.1 Le prix du forfait payé au comptant est fixé pour 12 mois de circulation.
3.8.2 Au moins 45 jours avent la fin de l'échéance, un courrier est envoyé au payeur l'invitant à procéder à un nouveau réglement :
— soit dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Narige SNCF" (jusqu'à la veille de la fin du forfait,
— soit par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 1.0.1) :
Par courrier, le chéque doit être réceptionné par l'Agence Navigo Annuel au plus tard 20 jours avent la fin du contrat.
Par téléphone, le règlement par carte bleue est possible jusqu'à la veille de la fin du contrat.
Au-delà de ces délais, le contrat sera suspendu selon les règles de l'article 8.
3 l'Entrat navie nou rerélèvement.

## 3.9 Forfait payé par prélèvements

3.9.1 Le montant des prélèvements mensuels correspond à 1/11<sup>ème</sup> du prix annuel du forfait au tarif en vigueur le jour du prélèvement.

3.9.2 Dès lors que le payeur a règlé 11 mois entiers consécutifs, le 12<sup>lms</sup> mois n'est pas pré-levé. Lorsque le forfait a commencé le 1" d'un mois M et qu'aucune suspension n'est interve-rue, c'est le mois M+11 qui ne sera pas prélèvé. Lorsque le forfait a commencé un autre jou du mois M et qu'aucune suspension n'est intervenue, c'est le mois M+12 qui ne sera pas contractions.

prietever. 3.9.3 Les prélèvements sont effectués en début de mois (au plus tôt le 5) pour le mois en cours, sur un compte (courant banceiane domicillé en France métropolitaine ou dans un départe-ment d'outrem (fors compte épagne).

ment o outre-mer (nors comptie épargne).
3.9.4 Après souscription, une attestation indiquant le montant des prélèvements prévus est remise ou envoyée au payeur. Les frais de dossier (d. art. 3.4) sont ajoutés au 1º règlement. Il est également possible de téléchanger une attestation sur le site www.jegemencarienavjouf. géré par le GIE Comutifres, accessible via le site veuven avayouf (nubrique - je gêre ma carte -). Si le forfait est acheté en agence commerciale des transporteux, certains comptoirs RATP ou en Güichets Services Navigo SNCF, l'attestation est disponible via internet immédiatement annés la remise de la carte.

en Guichets Services Navigo SNCF, l'attestation est disponible via internet immédiatement après la mains de la carte. Ce service est réservé aux titulaires ou payeurs de plus de 16 ans dont le contrat commercial est actif, suspend ou résillé depuis moins de 6 mois.

3.9.5 Toute modification tairfaire décidée par le STIF est répercutée sur les prélèvements suivant la date d'entrée en vigueur de ladite décision. Un avis est adressé au payeur.

3.9.6 Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 15 du mois en cours pour prendre effet au premier jour du mois suivant.

3.9.7 Le Mandat de prélèvement SEPA diment rempil et signé ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) concordant doivent être :

- soit tournis via le formulaire de souscription en ligne,
- soit remis à la signature du contrat dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCPI",
- soit envoyés par courrier à l'Agence Navigo Annuel accompagnés du formulaire de souscription.

3.9.8 Le payeur désirant changer d'établissement bancaire ou de compte à prélever doit le

chets Services Ñavigo SNCFIII — solt par courrier auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf art. 10.1). Le payeur fournit un RIB papier en agence ou par courrier, ou saisit directement ses nouvelles coordonnées bancaires sur son espace personnel sur Internet, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le ryfitme des prélèvements (cf art. 3.10.6).

3.9.9 Le changement de payeur (sauf pour le forfait financé par un Tiers Payant) ou le changement de mode de paiement peut s'effectuer : — soit dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCFIII — — soit dans une route de l'Alence Navigo Annuel (cf art. 10.11).

chets Services Navigo SNCP-II,
chet Services Navigo SNCP-II,
solve au payeur doit alors remplir et signer un nouveau Mandat de prélèvement
SEPA et fournir un IRIB papier conocrdant aux nouvelles coordonnées bancaires, de

telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements (cf art. 3.10.6). Le Mandat de prélèvement SEPA étant strictement associé au payeur, le nouveau payeur doit, pour un changement par courrier, contacter dans un premier temps l'Agence Navigo Annuel afin d'obtenir le Mandat qui lui sera attribué.

afin d'obtenir le Mandat qui lui sera attribué. 3.9.10 La révocation du Mandat de prélévement SEPA s'effectue uniquement par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 10.1). Toute demande de révocation du Mandat de prélévement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre poyen de paiement valide, d'un autre payeur, ou de la résiliation du forfait. A défaut, le GIE Comuttires se réserve le droit de résilier le contrat commercial (cf. art. 8.2.1).

3.9.11 Seule la suspension ou la résiliation du forfait telles que définies aux articles 7 et 8, arrête le prélèvement automatique mensuel.

3.10 En cas d'arrêt madadie, le titulaire est invité à suspendre son forfait (cf. art. 7). Les arrêts maladie ne font l'objet d'aucun remboursement.

3.11 Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de grève des transporteurs en dehors de ceux prévus dans le cadre de la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyaquers et ses modalifies pratiques d'application. 3.12 Les frais des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charne du naveur.

### CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE

4.1 Le titulaire d'une carte Navigo Annuel chargée avec un forfait Navigo Annuel doit obligatoirement et systématiquement la valider 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 paiement d'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 Annuel, pour voyager, le titulaire doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

4.3 La carte Navigo Annuel di titulaire doit être présentée lors des contrôles, sous peine de paiement d'une indermité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. En cas de doute sur l'identifé du titulaire de la carte, il peut être demandé un justificatif d'identifé.

4. En cas de mauseis fonctionnement avéré de la carte Navigo Annuel ;

- dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>III</sup>, celle-ci est immédiatement remplacée sans frais.

- dans les autres guichets des transporteurs, et si la puze de la carte est liable, le titulaire reçoit un coupon de dépannage valable 15 jours et une carte provisoire en échange de sa carter Navigo Annuel. Pour obtenir une nouvelle carte Navigo Annuel, le titulaire doit ensuite se rendre dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>III</sup> col celle-ci lui sera remise sans frais en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire précédemment reçus. nage et de la carte provisoire précédemment reçus.

nage et de la carte provisoire précédemment reçus.

4.5 Toute utilisation frauduleuse de la carte Navigo Annuel (flaisfication, contrefaçon, utilisation de la carte par un tiers), constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait immédiat de la carte Navigo Annuel, 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.

4.6 Toute utilisation irrégulière du titre de transport Navigo Annuel (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 indemnifé forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

## 5 - MODIFICATIONS DE ZONES DU FORFAIT, AJOUTS DE FORFAITS ET DE COMPLÉMENTS DE PARCOURS

5.1 Modifications de zones du forfait :

5.1.1 La modification d'un forfait Navigo Annuel 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 du

5.1.1 La modification d'un forfait Navigo Annuel 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 du payeur qui peut donner une procuration et une copie de sa pièce d'identité. Dans le cadre d'un 5.1.
1.2.1 La modification du forfat doit être réalisée dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>10</sup>.
5.1.3 La modification du forfait est notifiée au payeur.
5.1.4 La modification du forfait peut prendre effet immédiatement ou à partir du premier jour du mois suivant la demande, après chargement de la carte Navigo Annuel. Le titulaire peut vérifier la prise en compte de cette modification en consultant le contenu de sa carte sur un automate de vente du réseau de transport d'île-de-France ou en se connectant à son espace personnel sur le site www.jegeremacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.negóremacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.negóremacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.negóremacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.negóremacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.negóremacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.negóremacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.negóremacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.negóremacartenavigo.fr géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.negórements. Le active accessible via le site www.negórements. Le active site www.negórements. Le active su 1ºº du mois au chargement de zones pour la totalité du mois.
paiement par prélèvements : le nouveau barème des prélèvements est appliqué à partir du mois du chargement de zones pour la braidité du mois.
paiement par prélèvements le notrait « toutes zones » en un forfait deu

quement afin de rembourser le payeur du trop-perçu restant.

5.2 Ajouts de forfaits
It est possible d'ajouter à un forfait Navigo Annuel 2-3, 3-4 ou 4-5 un autre forfait Navigo Mois ou
Navigo Semaine valable sur des zones complémentaires parmi les forfaits \* toutes zones \* ou
deux zones 2-3, 3-4 ou 4-5.

5.3 Chargement d'un complément de parcours
Le complément de parcours s'appuie toujours sur un forfait Navigo Annuel 2-3, 3-4 ou 4-5 en
cours de validité. Il permet, sur les parcours ferrés (RER RATP, SNCP) hors des zones de validité
u forfait, de ne payer que le complément corespondant à la part du trajet effectuée en dehors
des zones du forfait chargé. Le complément corespondant à la part du trajet effectuée en dehors
des zones du forfait chargé. Le complément de parcours acheté est chargé directement sur la
carte 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 de la carde. Il doit être impératement valide 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'acquérir qui ne seul complément de parcours à la fois, pas d'aller-retour est de la
est vendu uniquement dans les guichets et automates de vente de la gare d'origine du parcours
à effectuer.

a ettectuer.

5.4 Le forfati Navigo Annuel peut être utilisé conjointement à un abonnement de travail des ré-seaux ITER et Intercités (hors TGV) délivé par la SNCF, pour les parcours entre une gare située hors lie-de-France et une gare en lie-de-France dont l'extrémité en province est située à moiss de 75 km de la gare fête de ligne parisienne. Il peut également être utilisé conjointement à un abonnement - Forfat » pour les parcours entre une gare située hors lie-de-France et une gare en

## 6 - PERTE OU VOL

S-PERTE OU VOL

5.1 La carte Navigo Annuel est remplacée sans frais en cas de perte ou de vol, dans la limite de l'ois par période de 12 mois consécutifs à compter de la souscription ou de la reprise.

2.2 Le remplacement de la carte Navigo Annuel peut se faire :

- soit sur Internet en se connectant à son espace personnel sur le site internet jegeremacarte-navigo, frigére par le GIE Comutitres, accessible via le site www.navigo.fr. (rubrique - Je gère ma carte -). La nouvelle carte est alors envoyée par courrier dans un délai maximal de 21 jours à compter de la demande,

- soit dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Sérvices Navigo SNCET sur présentation d'une pièce d'identité,

soit, si la carte ne contient pas d'autre forfait qu'un forfait Navigo Annuel, par courrier auprès de la photo du titulaire.

3. L'ancienne carte Navigo Annuel (et art. 10.1) sous réserve que l'Agence Navigo Annuel dispose de la photo du titulaire.

la photo du titulaire.

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

6.4 Toute carte Navigo Annuel retrouvée doit être remise dans une agence commerciale des transporteurs, un comptoir RATP ou un Guichet Services Navigo SNCP<sup>11</sup>.

7.1 Le forfait peut être suspendu puis repris à tout moment quel que soit le mode de paiement. La date de reprise peut être spécifiée lors de la demande de suspension dans la limite de l'article

7.3. 7.2 La suspension et la reprise du forfait sont exclusivement réalisées dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichetts Services Navigo SNCP<sup>III</sup> afin que le forfait chargé dans la carte Navigo Annuel soit modifié.

7.2.1 Le fittulaire peut vérifier la prise en compte de cette suspension en se connectant à son espace personnel sur le site internet www.jegeremacartenavjgo.fr, géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.navjgo.fr, frubrique - Je gère ma carte -, cf. art. 3.9.4).
7.3 La suspension dure au maximum 12 mois. Aut-delà de ce délai, le forfait est résilié de plein droit par l'Agence Navigo Annuel (cf. art. 9.2).

7.4 En cas de suspension en cours de mois, le mois en cours est dû dans son intégralité

7.4 En cas de suspension en cours de mois, le mois en cours est dû dans son intégralité.
7.5 Durant la suspension, la facturation est interrompue.
Paiement par prétivements : les prétivements automatiques sont suspendus (cf. 3.10.6).
Paiement comptant : le solde du compte payeur est établi en applicuant à la période consormée la méthode de calcul applicable au paiement par prétivements. Le compte du payeur peut donc se trouver ordefileur dans l'attente de la reprise du forfait.
7.6 A la reprise, la facturation reprend, sans aucun frais de dossier supplémentaire.
Paiement par prétivements : les prétivements automatiques s'effectuent de la même manière qu'en début de forfait (cf. at. 3.10.2 et at. 3.10.3).
Paiement comptant : le prix du forfait est diminué de l'éventuel solde créditeur du compte du payeur.

8.1.1 Le contrat peut être résilié à tout moment, quel que soit le mode de paiement, à la de-mande du payeur sur présentation de la carte Navigo Annuel dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF<sup>III</sup>, par e-mail ou par l'ettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Agence Navigo Annuel

8.1.2 En cas de résiliation en cours de mois, le mois en cours est dû dans son intégralité

8.1.3 La résiliation entraîne l'arrêt de la facturation.
Paiement par prélèvements: les prélèvements automatiques sont arrêtés à compter du 1<sup>st</sup> jour du mois suivant la demande de résiliation (of cart. 3.10.6).
Paiement comptant: le soide du compte du payeur est étable en appliquant à la période de fofait la même méthode de calcul que celle applicable au paiement par prélèvements.

Si le compte du payeur est créditeur, l'Agence Navigo Annuel procède au remboursement du

### 8.2 A l'initiative de l'Agence Navigo Annuel

8.2.1 Le contrat est résillé de plein droit par l'Agence Navigo Annuel pour les motifs suivants :

– en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration,

- en cas de fraude établie dans la constitution du oossier ue sousculproon, incode de faisfication des pièces;
- en cas de fraude établie dans l'utilisation de la carte Navigo Annuel ou du forfait (cf. art. 4.5 et 4.6);
- en cas d'impayés;
- en cas d'un nombre de perte ou vol supérieur à 3 au cours des 12 derniers mois;
- en cas de freccation de Mandat de Prélèvement SEPA non accompagné de la désignation d'un nouveau moyen de paiement valide
- en cas de suspension supérieure à 12 mois.
8.2.2 L'Agence Navigo Annuel signifie la résiliation au moyen d'une lettre adressée au dernier domicle connu du payeur.
8.2.3 Toute personne qui continue à utiliser indûment la carte Navigo Annuel est considérée

8.2.3 Toute personne qui continue à utiliser indûment la carte Navigo Annuel est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

8.2.4 L'Agence Navigo Annuel se réserve le droit de refuser toute nouvelle souscription au forfait Navigo Annuel – à un titulaire dont le

orfait Navigo Annuel: à un titulaire dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie (cf. art. 8.2.1). Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation à l'égard du fraudeur. à un payeur dont le contrat a déjà été résilié pour impayés tels que définis à l'article 8.2.1. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 6 mois à compter de la résiliation.

8.2.5 Le titulaire dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer un nouveau

»ayeu...
8.2.6 En application des articles L. 121-16-1 du Code de la consommation, l'ensemble des prestations relatives au forfait Navigo Annuel n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation existant en matière de vente à distance.

### 9 - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

9 - RESPONSABILITE DU PAYEUR ET DU TITULAIRE
9.1 Les présentes conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au titulaire même lorsque ce demier n'a pas personnellement signé le formulaire de souscription.
9.2 Un exemplaire des Conditions Générales d'Utilisation est systématiquement remis lors de la souscription en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCFI<sup>11</sup>, lors de l'envoi de la carte Navigo Annuel dans le cas d'une souscription par correspondance et également mises à disposition lors de la souscription sur Internet. Les Conditions Générales d'Utilisation sont accessibles à tout moment sur www.navigo. fr, rubrique « Mes forfaits ».

### 10 - DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 L'Agence Navigo Annuel peut être contactée par e-mail (gestion@agencenavigoannuel.fr), par téléphone (05.69.39.22.22 appel non surtaxé) ou par correspondance (Agence Navigo Annuel – 95096 Cergy Pontoise Cedex 9).

10.2 L'orsque la carte est retournée à l'Agence Navigo Annuel avec la mention n'habite pas à l'adresse indiquée, aucun remboursement de titres de transport achetés dans l'attente du titre ne sera effectué s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à l'Agence Navigo Annuel (adresse correctement saisie, titre de transport envoyé par l'Agence dans les délais im-

partis).

10.3 Informations relatives aux données personnelles
Les données collectées font l'objet de traitements automatiées dont les finalités sont la gestion
du forfait Narigo Annuel, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du
vol et de la perte de titres de transports, la rédissation d'analyses statistiques ainsi que la lutte
contre la fraude pendant toute la durée de validité du forfait. Elles sont destinées au GIE Comutitres, responsable du traitement, à ses prestataires de services et partenaires contractuels, aux
entreprises de transport en commun file-de-France (RATP, SNCF, Optile et à leurs prestataires),
aux financeurs institutionnels ainsi q'ul su STIF et à ses prestataires de service.
Le payeur et le titulaire ou son représentant légal 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 (Marco et/ou Madagascar). A cet
égard, seules les données relatives à l'identification, aux coordonnées personnelles et profes-

since us on pays tres from relative sit definitions of the control lières établies conformément aux clauses contractuelles type émises par la Commission Euro-péenne et ont fait l'objet d'une autorisation de la CNIL (Décisions Cnil DF-2011-535 et DF-2012-

peenine et oit lair toigle of uhe autorisation des Civili, (Lechsistis Ciril IP-2011-335 et IP-2012-724).

Les données collectées sont obligatoires, excepté l'e-mail et le numéro de téléphone qui sont toutefois recommandés, hormis pour la souscription par Internet pour laquelle l'e-mail et un numéro de téléphone portable sont obligatoires. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription ne peut être traitée. A défaut d'e-mail ou de numéro de téléphone, le titulaire et le payeur ne pourront pas être contactés à des fins de gestion par ces canaux. Les offres commerciales des entreprises de transport en commun d'île-de-France et de leurs partenaires transmises par communication électronique ne sont envoyées qu'aux clients 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 :

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, pérmées ;

2. d'un droit d'opposition :

2. d'un droit d'opposition : - au traitement de ces données, pour des motifs légitimes ;

au trailement de des confinées, pour des motins againnes ; à de 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

photo d'identité est demandée chaque fois qu'une nouvelle refabrication de la carte Navigo Annuel est rhécessaire. L'ensemble de ces droits peut être exercé auprès de l'Agence Navigo Annuel 95905 CERGY PONTOISE – Cedex 08. Vous pouvez également demandre à modifier vos coordonnées postales et téléphoniques sur le site www.jegeremacartenavigo.fr depuis votre espace personnel, géré par le GIE Comutitres, accessible via le site www.navigo.fr, (rubrique » Je gère ma carte »). Toutes les informations concernant les droits visés ci-dessus sont disponibles sur le site www.comutitres.fr.
En cas d'impayés, perte, vol ou fraude, le client est informé de la possibilité de mise en opposition de sa carte Navigo Annuel, de résiliation de son contrat, éventuellement de l'impossibilité de renouveler son forfait immédatement ainsi que le cas échéant du refus du paiement en ligne par carte bancaire.

carte bancaire. Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessaire-ment et obligatoirement recueillies lors des validations de la carte Navigo Annuel par les trans-porteurs 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 trans-porteurs d'île-de-France, chacun pour ce qui le concerne. Le GIE Comutitres n'est pas destina-tions de ces departes de luidents.

taire de ces données de validation Tane de les souli recenses de variacioni.
En outre, des données anonymisées relatives aux déplacements et des données relatives aux habitudes d'achait et forfaits de transport sont communiquées au STIF affin de réaliser des analyses statisfiques 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 dominées de validation, l'ensemble des droits au titre de la loi informatique et Li-bertiés s'exerce auprès des transporteurs. 10.4 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 auxdits enregistrements comme mentionné à l'article 10.3.2.

11 - MÉDIATION 11 - MEDIATION

The 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 cha-

cun 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

chaque l'ransporteur, le client pouvant saisri le médiateur de son choix.

12 - PRÉCAUTIONS D'UTILISATION DE LA CARTE

La carte 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 diot notamment ne pas soumettre la carte à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électormagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la carte. Il est vivement recommandé de laisser la carte dans son étui protecteur rigide.

### APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

ILE - AFFLICARI ION DES CONDITIONS GENERALES 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'affichagé dans les bus et évoi les stations évol les stations et/ou les stations et/ou les transves et/ou les sites internet www.navigo.fr, www.optile.com, www.ratp.fr et www.transilien.com.

Dès lors que la carte ne contient plus de forfait Navigo Annuel mais un autre forfait, les conditions générales d'utilisation du forfait concerné s'appliquent et les dispositions du présent document ne s'appliquent plus.

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