

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DES FORFAITS NAVIGO MOIS ET NAVIGO SEMAINE

1 PREAMBULE

- 1.1** L'achat et l'utilisation des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine supposent la connaissance et valent acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions de Vente et d'Utilisation par le Titulaire et le Payeur s'il est distinct du Titulaire ainsi que celles relatives au support sur lequel le forfait est chargé. Le Payeur d'un forfait Navigo au nom d'un mineur émancipé ou d'un adulte sous tutelle ou curatelle s'engage à lui communiquer les présentes CGVU et à l'informer de ses obligations.
- 1.2** Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine, créés par le Syndicat des Transports d'Île-de-France, dont le nom d'usage est Île-de-France Mobilités, 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 ».

2 DEFINITIONS

- 2.1** La dénomination « Titulaire » indique la personne utilisatrice du forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine.
- 2.2** L'« Espace Personnel » désigne le compte personnel du Titulaire ou celui du Payeur créé sur le site navigo.fr (géré par Île-de-France Mobilités), rubrique « je gère ma carte » (rubrique gérée par le GIE Comutitres). Se reporter aux Conditions Générales d'Utilisation du site.
- 2.3** Le compte Navigo Connect » désigne le compte personnel du Titulaire ou celui du Payeur créé sur les applications mobiles proposant le service d'achat¹.

3 PRESENTATION ET UTILISATION

3.1 Présentation

Le forfait Navigo Mois est un forfait mensuel permettant de se déplacer sur le réseau francilien dans les zones choisies.

Le forfait Navigo Semaine est un forfait hebdomadaire permettant de se déplacer sur le réseau francilien dans les zones choisies.

3.2 Utilisation

Utilisable dans le cadre de la tarification zonale de la région Île-de-France sur le réseau de transport public relevant de la compétence du Syndicat des Transports d'Île-de-France, les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine permettent de voyager sur :

- Les lignes régulières de transport en commun des transporteurs.
- Les lignes OrlyBus et RoissyBus.
- Les bus de nuit Noctilien et Filéo.
- Certaines dessertes locales et Transports à la demande.
- Les trains TER ou Intercités (hors réservation obligatoire) en 2ème classe.

Les parcours doivent être intégralement réalisés en Île-de-France.

Il n'est pas valable sur :

- Orlyval.
- Le TGV.
- 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.

3.3 Zonage

Il est possible d'acheter 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.

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'Education Nationale. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

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

3.4 Validité temporelle

Le forfait Navigo Mois est valable du 1^{er} jour du mois 00h00, au dernier jour du mois 23h59. Pour les bus de nuit Noctilien, le forfait Navigo Mois est valable du premier jour du mois à 0h00, au lendemain du dernier jour du mois 6h00. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

Le forfait Navigo Semaine est valable du lundi 00h00, au dimanche suivant 23h59. Pour les bus de nuit Noctilien, le forfait Navigo Semaine est valable du lundi à 00h00, au lundi suivant à 6h00. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

4 TARIFICATION

4.1 La tarification est décidée par le Syndicat des Transports d'Île-de-France. Elle est consultable :

- Sur le site navigo.fr.
- Sur les affichages dans les lieux de transports et d'achat des forfaits Navigo Mois et Semaine.
- Sur le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités.
- Sur les sites internet des transporteurs.

4.2 Un tarif est défini selon le zonage du forfait (tarif plein).

5 ACHAT ET CHARGEMENT

5.1 Période de vente

5.1.1 Le forfait Navigo Mois est en vente à partir du 20 du mois précédent le mois de validité et jusqu'au 19 du mois de validité.

5.1.2 Le forfait Navigo Semaine est en vente à partir du vendredi précédent la semaine de validité et jusqu'au jeudi inclus de la semaine de validité.

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

5.3 Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être chargés sur un passe Navigo, Navigo Découverte, Navigo imagine R, Navigo Annuel :

- Dans tous les guichets et sur les automates de vente des transporteurs.
- Par Internet sur le site rechargercommandernavigo.fr, géré par le GIE Comutitres, accessible via le site navigo.fr.
- Depuis une application mobile proposant le service d'achat sur téléphone.
- Chez les commerçants agréés des transporteurs.
- Sur certains distributeurs automatiques bancaires.

Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent également être chargés sur téléphone depuis les applications mobiles proposant le service d'achat. L'utilisateur doit s'identifier sur Navigo Connect pour pouvoir acheter un forfait « Navigo Mois toutes zones » ou « Navigo Semaine toutes zones » uniquement. Dans le cadre de cet achat, la photo ainsi que la date de naissance du titulaire sont demandées. Voir les Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme support de titre disponibles sur navigo.fr.

5.4 Cohabitation

La « cohabitation » de titres de transport, contrats ou forfaits différents se définit comme la possibilité de charger ces titres, contrats ou forfaits sur un même passe. Les Règles de Cohabitation des Titres et Contrats sont disponibles sur le site navigo.fr.

5.4.1 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.

6 VALIDATION

6.1 Le Titulaire doit obligatoirement et systématiquement valider le support contenant son forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine sur les appareils de validation des transporteurs avant chaque trajet lors de son entrée sur le réseau et/ou de sa montée dans le véhicule, mais aussi, le cas échéant, lors des correspondances et en sortie, sous peine de se trouver en infraction.

6.2 En cas d'oubli de son support sans contact, le Titulaire doit, pour pouvoir voyager sans être en infraction, acheter un autre titre de transport. Celui-ci ne sera pas remboursé.

7 CONTROLE

7.1 En cas de contrôle, le Titulaire doit présenter le support sans contact sur lequel est chargé le forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine validé lors de l'entrée sur le réseau. En cas de contrôle d'un titre chargé sur téléphone, le Titulaire doit présenter son téléphone allumé, avec le NFC activé, face à l'équipement de contrôle.

7.2 Le constat du non-respect des principes de validation systématique (cf. art. 6) et/ou des règles d'utilisation des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine (cf. art. 3) entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire et des frais de dossiers éventuellement associés

conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs en Île-de-France.

A défaut de paiement auprès du transporteur dans les deux mois à compter de l'infraction, le contrevenant s'expose au paiement de l'amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public (art 529-5 du Code de procédure pénale).

8 SERVICE APRES-VENTE

8.1 Attestation de contrat

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

- Depuis l'Espace Personnel du Titulaire ou du Payeur. 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⁽¹⁾.

Cette attestation n'est pas disponible si le forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine a été chargé sur un passe Navigo Découverte ou sur un téléphone.

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

8.2 Modification de zones du forfait

8.2.1 La modification d'un forfait Navigo Mois ou Semaine en un autre est possible, 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 de prix entre les deux forfaits.

La modification est réalisable :

- Dans tous les guichets et sur les automates de vente des transporteurs.
- 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 5.3.
- Sur certains distributeurs automatiques bancaires (uniquement lorsque le changement de zones englobe les zones du forfait initial).

8.2.2 La modification de forfait pour un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine dont le prix est inférieur à celui chargé sur le passe n'est pas autorisée et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement (cf art.8.3).

8.2.3 La modification des zones d'un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine chargé sur un téléphone n'est pas possible et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement (cf. art. 8.3)

8.3 Annulation et remboursement des forfaits non utilisés

8.3.1 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.

8.3.2 L'annulation des forfaits chargés sur un passe de la gamme Navigo est réalisable dans tous les guichets et sur les automates de vente des transporteurs. Un justificatif d'annulation est remis au titulaire.

La demande de remboursement accompagnée du justificatif d'annulation, 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 – via le formulaire : <https://www.transilien.com/fr/nous-contacter>

Le remboursement est réalisé par lettre chèque ou par virement sous 18 jours ouvrés .

8.3.3 L'annulation des forfaits chargés sur un téléphone est réalisable uniquement depuis les applications mobiles proposant le service d'achat. La demande de remboursement doit être accompagnée du justificatif d'annulation relatif au motif invoqué par le titulaire (arrêt de maladie, certificat patronal de licenciement ou de changement imposé de lieu de travail).

Le remboursement est alors effectué sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

8.4 Perte/Vol :

En cas de perte/vol du support sans contact sur lequel le forfait est chargé, se reporter aux CGVU correspondantes, disponibles sur le site navigo.fr.

8.5 Dysfonctionnement du passe sans contact (cf. article 5.3)

En cas de dysfonctionnement du passe, s'il est lisible, le remplacement du forfait est possible sans frais. Il est alors chargé sur un autre passe parmi ceux précisés à l'article 5.3.

Si la lecture du passe n'est pas possible, le remplacement du forfait est possible, sans frais, sur présentation d'un justificatif d'achat portant le numéro du passe défectueux. Le forfait est alors rechargé sur un autre passe parmi ceux précisés à l'article 5.3.

Cette opération est réalisable dans tous les guichets des transporteurs.

Dans tous les autres cas, aucune solution de remboursement ne pourra être proposée.

8.6 Dysfonctionnement d'un forfait chargé sur un téléphone

En cas de dysfonctionnement lors de la validation d'un titre de transport chargé sur téléphone, l'annulation de la vente est possible si strictement aucune validation n'a pu être effectuée avec ce téléphone au préalable.

La demande d'annulation du forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine est réalisable uniquement depuis l'application mobile utilisée pour acheter le titre de transport. Lorsque la demande d'annulation est acceptée, le remboursement sera alors effectué sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

8.7 Limitation du nombre de remboursement des titres chargés sur un téléphone :

Le nombre de remboursements de titre est limité à trois par an pour un client, quel que soit le titre ayant fait l'objet d'un remboursement. Les demandes de remboursement des titres avant le début de validité des forfaits ne sont pas comptabilisées dans cette limite.

9 DISPOSITIONS DIVERSES

9.1 L'Agence Navigo peut être contactée :

- Par téléphone au 09.69.39.22.22, appel non surtaxé.

- Par Internet en envoyant un message à l'aide du formulaire de demande d'information accessible depuis l'Espace Personnel du Titulaire ou du Payeur.
- Par courrier à Agence Navigo – 95905 Cergy Pontoise Cedex

9.2 Pour les forfaits achetés depuis une application mobile, l'Agence Navigo doit être contactée directement depuis l'application utilisée pour acheter le titre de transport.

10 INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

10.1 Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des forfaits, et des passes Navigo. Elles dépendent du passe sur lequel le forfait est chargé ou de l'application mobile proposant le service d'achat et de titres si le forfait a été acheté et stocké sur un téléphone. Se reporter aux conditions en vigueur soit :

- Aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe Navigo.
- Aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe Navigo Découverte.
- Aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe Navigo imagine R.
- Aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe Navigo Annuel.
- Aux Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme support de titre

10.2 Les CGVUs sont disponibles sur le site navigo.fr.

11 MEDIATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont soumises au droit français.

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 ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois, 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 RATP, SNCF et Optile, auprès de leurs agents ou sur les supports de communication adéquats mis en œuvre par chacun d'entre 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.

12 EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Le Syndicat Des Transports d'Île-de-France et les transporteurs peuvent être amenés à faire évoluer les présentes Conditions Générales de Vente et 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 Syndicat des Transports d'Île-de-France, ainsi que par voie d'affichage sur les sites internet navigo.fr, optile.com, ratp.fr, transilien.com.

¹ La liste des applications mobiles proposant le service d'achat est disponible navigo.fr.