

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU CONTRAT NAVIGO Liberté +

## 1 – PRÉAMBULE

- 1.1. La souscription et l'utilisation d'un contrat Navigo Liberté + supposent la connaissance et valent acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation par le Titulaire et le Payer qui est distinct du Titulaire ainsi que celles relatives au passe sur lequel le contrat est chargé. Le Payer d'un contrat Navigo Liberté + au nom d'un mineur non 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. Le contrat Navigo Liberté +, créé par Île-de-France Mobilités, est géré par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence Navigo », en son nom et pour le compte des transporteurs RATP, SNCF Voyageurs et Optile (mandataire des opérateurs privés), ci-après désignés « les transporteurs ».

## 2 – DÉFINITIONS

- 2.1. La dénomination « Titulaire » indique la personne utilisatrice du contrat Navigo Liberté +.
- 2.2. La dénomination « Payer » indique la personne, distincte ou non du Titulaire, qui accepte contractuellement de payer les factures du Titulaire. Le payer ne peut pas être un mineur ni un majeur sous tutelle.
- 2.3. L'« Espace Personnel » désigne le compte personnel du Titulaire ou celui du Payer créé sur le site [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr), rubrique « je gère ma carte Navigo » (rubrique gérée par le GIE Comutitres). Se reporter aux Conditions Générales d'Utilisation du site.
- 2.4. La dénomination « Tarif Réduit » désigne les tarifs applicables pour les Titulaires correspondants aux critères des profils suivants : Enfant de moins de 10 ans, Famille nombreuse, ONAC simple barre bleue, Cécité, Réduction 50 % et Réduction Solidarité 75 %. Le Tarif Réduit s'applique jusqu'à la fin du mois de validité de la pièce justificative ou la fin du mois anniversaire des 10 ans pour un enfant de moins de 10 ans.

## 3 – PRÉSENTATION ET UTILISATION

- 3.1. Le contrat Navigo Liberté + est un contrat qui, après souscription, permet d'entrer sur le réseau de transport sans avoir préalablement payé de titre de transport. La somme due au titre des trajets effectués par le Titulaire sera déterminée par application des règles tarifaires définies à l'article 4, et sera prélevée mensuellement, le mois suivant les trajets effectués, sur le compte bancaire du Payer, en même temps que les éventuels frais.
- 3.2. Utilisable sur le réseau de transport public relevant de la compétence d'Île-de-France Mobilités, le contrat Navigo Liberté + permet de voyager sur :
  - Les lignes du métro ;
  - Les tronçons dans Paris (zone 1) des lignes de RER/train ;
  - Les lignes de bus faisant l'objet d'une convention avec Île-de-France Mobilités et pour lesquelles la tarification francilienne est applicable ;
  - Les lignes OrlyBus et RoissyBus ;
  - Les lignes de tram et Tzen. Est exclue la ligne Tram Express 11 ;
  - Le funiculaire de Montmartre ;
  - Les bus à tarification longue distance.
- 3.3. Utilisation dans le RER, train dans Paris, métro et sur le funiculaire de Montmartre  
Dans le RER, train dans Paris, métro et le funiculaire de Montmartre, le contrat Navigo Liberté + ouvre le droit à un trajet d'une heure trente minutes à partir de la validation d'entrée. Ces utilisations sont possibles sous réserve des règles de correspondances précisées à l'article 4.4.
- 3.4. Utilisation dans le bus, le tram ou le Tzen  
Dans le bus, le tram et Tzen, le contrat Navigo Liberté + ouvre le droit à un trajet d'une heure trente minutes à partir de la validation d'entrée, sous réserve des règles précisées à l'article 4.5.

## 4 – TARIFICATION

- 4.1. La tarification est décidée par Île-de-France Mobilités.
- 4.2. Les informations sur la tarification sont disponibles :
  - Sur le site [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr)
  - Sur les affichages dans les lieux de transports et de souscription au service Navigo Liberté +
  - Sur le site Internet de calcul d'itinéraire ([vianavigo.fr](http://vianavigo.fr)) avec indication du prix unitaire d'un trajet
  - Sur le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités
  - Sur les sites internet des transporteurs
- 4.3. Le tarif en vigueur est un tarif tout public (plein tarif).  
Si le Titulaire bénéficie d'un Tarif Réduit, le taux de réduction correspondant à son Tarif Réduit est appliqué au Plein Tarif. L'arrêt du Tarif Réduit entraîne l'application du Plein Tarif de manière automatique le premier jour du mois suivant.
- 4.4. Lorsque le Titulaire valide en entrée dans le RER, train dans Paris, métro ou le funiculaire de Montmartre, son trajet est facturé au prix d'un trajet RER dans Paris/métro.  
Pendant une heure trente minutes, les correspondances suivantes ne donnent pas lieu à facturation d'un nouveau trajet :
  - Les correspondances entre les modes suivants sans effectuer de sortie de la zone de transport :
    - Métro-métro ;
    - RER/train-RER/train ;
    - Métro-RER/train.
  - Les correspondances suivantes entre le métro, le RER et le Transilien par la voie publique, via les chemins signalés :
    - Porte de Clichy (métro 13) – Porte de Clichy (RER C)
    - Porte Maillot (métro 1) – Neuilly-Porte Maillot (RER C)
    - Saint-Michel (métro 4) – Saint-Michel-Notre-Dame (RER B et C)
    - Gare d'Austerlitz (métro 5 et 10) – Gare d'Austerlitz (RER C)
    - Les Halles (métro 4) – Châtelet-Les Halles (RER A, B et D)Si la durée du trajet excède une heure trente minutes, ou s'il s'agit d'une liaison non autorisée, un nouveau trajet RER dans Paris/métro sera facturé.
- 4.5. Lorsque le Titulaire valide en entrée dans le bus, le tram ou le Tzen, son trajet est facturé au prix d'un trajet bus/tram.
- 4.6. Pendant une heure trente minutes, les correspondances entre bus, tram et Tzen ne donnent pas lieu à facturation d'un nouveau trajet.  
L'aller-retour et l'interruption de trajet sur la même ligne de bus, de tram ou de Tzen (même si réalisés dans un délai d'une heure trente minutes) entraîneront la facturation d'un nouveau trajet bus/tram.
- 4.7. Lorsque le Titulaire réalise un trajet bus/tram avant et/ou après un trajet RER dans Paris/métro, dans un délai d'une heure trente minutes, alors un seul trajet sera facturé.
- 4.8. Lorsque le Titulaire valide en entrée dans le bus RoissyBus, son trajet est facturé au prix d'un trajet RoissyBus. L'aller-retour entraînera la facturation d'un nouveau trajet RoissyBus.
- 4.9. Lorsque le Titulaire valide en entrée dans l'OrlyBus, son trajet est facturé au prix d'un trajet OrlyBus. L'aller-retour et l'interruption de trajet entraîneront la facturation d'un nouveau trajet OrlyBus.
- 4.10. Lorsque le Titulaire valide en entrée dans un bus à tarification longue distance, environ égal au double du prix d'un trajet sur une ligne de bus à tarification normale (prix arrondi au centième inférieur).
- 4.11. Lorsque le Titulaire valide en entrée dans un bus à tarification longue distance, dans un délai d'une heure trente minutes, qui précède ou suit un trajet RER dans Paris/métro, le tarif du trajet bus à tarification longue distance est égal au tarif d'un trajet bus/tram non combiné avec un trajet RER dans Paris/métro. L'aller-retour et l'interruption de trajet entraîneront la facturation d'un nouveau trajet ligne de bus à tarification longue distance.
- 4.12. Des frais de dossier sont perçus sur la première facture, selon la tarification en vigueur au moment de la souscription. Ces frais s'élèvent à 8 € TTC en Plein Tarif et 4 € en Tarif Réduit. Ils peuvent faire l'objet d'offres promotionnelles.

## 5 – SOUSCRIPTION

- 5.1. Les conditions à respecter pour pouvoir souscrire à un contrat Navigo Liberté + sont les suivantes :
  - Le Titulaire et le Payer doivent être des personnes physiques ;
  - Le Payer doit être une personne majeure capable ou mineure émancipée ;
  - Un Payer en situation d'impayé non régularisé pour un contrat Navigo Liberté + ne peut être désigné comme le Payer d'un nouveau contrat Navigo Liberté + ;
  - Le Titulaire et le Payer doivent chacun déclarer une adresse e-mail et un numéro de téléphone portable sauf dans le cas où le Titulaire est un mineur non émancipé ou un adulte sous tutelle ou curatelle ;
  - Le Titulaire doit remplir les conditions pour bénéficier d'un passe Navigo (se reporter aux CGVU du passe Navigo) ;
  - Pour un Payer dont le contrat Navigo Liberté + a déjà été résilié pour impayé non régularisé tels que définis à l'article 10, le Payer doit régulariser sa dette et attendre un délai de carence de 6 mois à compter de la résiliation. Passé ce délai il pourra à nouveau être désigné comme Payer d'un contrat Navigo Liberté + ;
  - Pour un Titulaire dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie (cf. article 13.9), le Titulaire doit attendre un délai de carence de 3 ans à compter de la résiliation.
  - Pour qu'un Titulaire bénéficie d'un Tarif Réduit, celui-ci doit être en capacité de fournir les pièces justificatives

demandées au moment de la souscription et pendant la durée du contrat Navigo Liberté +. La liste de ces pièces justificatives est accessible sur le site internet <https://www.jegeeremacartenavigo.fr/>. Lors d'une première souscription au contrat Navigo Liberté + avec demande de Tarif Réduit, le Tarif Réduit s'applique dès la validation de la pièce justificative.

- 5.2. Le contrat Navigo Liberté + est souscrit pour une durée indéterminée. Le Titulaire peut choisir de faire commencer son contrat le jour de la souscription ou à une date ultérieure (jusqu'à 60 jours après souscription du contrat).
  - La souscription au contrat Navigo Liberté + est possible par Internet, en agence commerciale des transporteurs et dans certains comptoirs RATP. Par Internet depuis l'Espace Personnel : Le Titulaire et le Payer doivent renseigner le formulaire en ligne, notamment les coordonnées bancaires (BIC/IBAN) du compte prélevé pour le contrat Navigo Liberté +, signer électroniquement les documents relatifs à la souscription constituant le contrat, signer le mandat de prélèvement SEPA, accepter les CGVU du contrat Navigo Liberté + et les CGVU passe Navigo si un nouveau passe est délivré. À noter qu'afin de souscrire à un contrat Navigo Liberté +, la création d'un Espace Personnel pour le Titulaire est obligatoire.
  - En agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF : Le Titulaire et le Payer doivent fournir les informations nécessaires, les coordonnées bancaires (BIC/IBAN) du compte prélevé pour le contrat Navigo Liberté +, signer les documents relatifs à la souscription constituant le contrat, signer le mandat de prélèvement SEPA, signer les CGVU du contrat Navigo Liberté + et les CGVU passe Navigo si un passe est délivré. Si le Titulaire est un mineur non émancipé, ou un adulte sous tutelle ou curatelle l'adresse e-mail, le numéro de téléphone portable et la signature du contrat et des CGVU ne sont pas obligatoires pour le Titulaire.
- 5.3. En cas de Payer distinct du Titulaire, le Payer et le Titulaire doivent être présents, sauf pour un Titulaire mineur non émancipé, ou un adulte sous tutelle ou curatelle.
- 5.4. En application des articles L. 221-2 du Code de la consommation, les prestations relatives au contrat Navigo Liberté + ne peuvent faire l'objet du droit de rétractation.
- 5.5. Un exemplaire des CGVU est systématiquement remis lors de la souscription en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF. Elles sont également mises à disposition lors de la souscription par Internet. Les CGVU sont accessibles à tout moment sur [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr).

## 6 – DISTRIBUTION DU PASSE NAVIGO ET CHARGEMENT DU CONTRAT NAVIGO LIBERTÉ +

- 6.1. Le contrat Navigo Liberté + est chargé sur un passe Navigo, rigoureusement personnel et non cessible, propriété d'Île-de-France Mobilités et des transporteurs. Se reporter aux CGVU du passe Navigo.
- 6.2. Distribution du passe Navigo et chargement du contrat Navigo Liberté + :
  - À l'issue d'une souscription par Internet :
    - Si le Titulaire ne possède pas un passe Navigo valide, il peut choisir de passer une commande avec réception à domicile ou bien choisir de retirer son passe en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF. Dans ces deux cas, le passe est délivré chargé du contrat Navigo Liberté +.
    - Si le Titulaire possède déjà un passe Navigo valide, il doit se rendre, à partir de 48h après la validation de sa souscription, dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF pour charger son contrat Navigo Liberté +.
  - À l'issue d'une souscription en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF, le contrat Navigo Liberté + est chargé sur le passe Navigo du Titulaire. Si le Titulaire ne possède pas un passe Navigo valide, un nouveau passe Navigo est délivré chargé du contrat Navigo Liberté +.
- 6.3. Cohabitation du contrat Navigo Liberté + :  
La « cohabitation » de titres de transport ou contrats différents se définit comme la possibilité de charger ces titres ou contrats sur un même passe. Les Règles de Cohabitation des Titres et Contrats sont disponibles sur le site [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr).

## 7 – VALIDATION

- 7.1. Le Titulaire doit obligatoirement et systématiquement valider le support contenant son Navigo Liberté + 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.
- 7.2. La validation vaut délivrance d'un titre de transport qui fera l'objet d'une facturation différée.
- 7.3. Il est impossible de valider plusieurs fois son contrat Navigo Liberté + pour permettre le voyage de plusieurs personnes sur un même trajet.
- 7.4. Lorsque le passe contient à la fois un contrat Navigo Liberté + et un forfait (cf. 6.3), le forfait est prioritairement validé (si la date et les zones sont valides). Aucun trajet n'est alors facturé sur Navigo Liberté +.
- 7.5. En cas d'oubli de son passe Navigo sur lequel est chargé le contrat Navigo Liberté +, le Titulaire doit, pour voyager, acheter un titre de transport. Celui-ci n'est pas remboursé.

## 8 – CONTRÔLE

- 8.1. En cas de contrôle, le Titulaire doit présenter son passe Navigo sur lequel est chargé le contrat Navigo Liberté + validé en entrée de son trajet.
- 8.2. Le constat du non-respect des principes de validation systématique (article 7) et/ou des règles d'utilisation du contrat Navigo Liberté + (article 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.
- 8.3. À 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).

## 9 – PAIEMENT DU CONTRAT

- 9.1. Une facture est établie mensuellement pour la période correspondant au mois précédent. Elle comptabilise la somme des montants des trajets effectués par le Titulaire sur le mois calendaire précédent avec application d'éventuelles déductions conformément à l'article 4, ainsi que les frais (frais de dossier à la souscription, de service après-vente) et remboursements éventuels.  
La facture est mise à disposition du Titulaire sur son Espace Personnel, à l'exception d'un contrat pour Titulaire mineur ou majeur sous tutelle, pour lequel la facture sera également disponible sur l'Espace Personnel du Payer.
- 9.2. Le contrat Navigo Liberté + est uniquement payable par prélèvement automatique. Le compte bancaire du Payer est prélevé chaque mois de la somme due au titre des trajets effectués par le Titulaire ainsi que des frais éventuels.
- 9.3. Un Payer peut prendre en charge le paiement de plusieurs contrats Navigo Liberté +. Toutefois leur nombre est limité à 10 contrats Navigo Liberté + par Payer.
- 9.4. Si le Titulaire bénéficie d'un remboursement et qu'il ne s'est pas déplacé ni fait l'objet de frais, ou que le montant de ses déplacements et frais éventuels est inférieur à celui de son remboursement, une facture à montant créditeur en sa faveur sera émise.
- 9.5. Le montant des trajets effectués sur une journée est limité à 7,50 € pour le Plein Tarif et pour le Tarif Réduit (hors trajets OrlyBus et RoissyBus). Les trajets effectués au-delà de ces montants ne sont pas facturés.
- 9.6. Chaque prélèvement sera effectué entre le 10 et le 20 du mois pour la facture relative au mois précédent. Le Payer sera informé au préalable, par e-mail, du montant prélevé et de l'échéance du prélèvement. Dans le cas d'une facture à montant créditeur, un virement sera fait sur le compte bancaire du Payer selon le même échéancier que les prélèvements.
- 9.7. L'Agence Navigo peut être amenée à facturer des éléments dus par le Payer dans un délai de six mois. Le Payer sera informé au préalable.

## 10 – INCIDENT DE PAIEMENT

- 10.1. En cas de rejet de paiement entraînant un solde débiteur sur le contrat Navigo Liberté +, l'Agence Navigo informe par e-mail et SMS le Titulaire et le Payer. À défaut de régularisation sous 5 jours après la notification de l'Agence Navigo du rejet du prélèvement par la banque, le contrat Navigo Liberté + est suspendu.
- 10.2. En cas de suspension, le Titulaire ne peut plus circuler avec ce contrat. À défaut de régularisation sous 30 jours après la notification de l'Agence Navigo du rejet du prélèvement par la banque, le contrat Navigo Liberté + est résilié. Elle en avise le Titulaire et le Payer par e-mail et SMS.
- 10.3. La suspension et la résiliation ne dispensent pas du paiement des trajets effectués jusqu'à la suspension effective du contrat.
  - Par Internet, depuis l'Espace Personnel du Titulaire ou du Payer
  - En agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF
  - Par téléphone en contactant l'Agence Navigo (09.69.39.22.22 appel non surtaxé)

**10.5.** Si la facture émise sur le mois précédent fait l'objet d'un impayé non régularisé, la nouvelle facture pour les trajets effectués sur le mois en cours sera émise et mise à disposition du Titulaire sur son Espace Personnel. Toutefois cette facture ne fera pas l'objet d'une demande de prélèvement automatique et devra être payée selon les moyens précisés à l'article 10.4.  
Le Payer est alors redevable envers l'Agence Navigo du cumul du montant des deux factures dues.

## **11 – CONSULTATION DU SUIVI DE CONSOMMATION, DES FACTURES ET DES PRÉLÈVEMENTS**

**11.1.** Consultation du suivi de consommation :

Le suivi de consommation du mois permet au Titulaire de consulter les trajets (sans identification précise du lieu) qu'il a réalisés sur le mois en cours ainsi que leur montant. Il est uniquement consultable sur l'Espace Personnel du Titulaire à partir du 6ème jour du mois et jusqu'au 5ème jour du mois suivant. Les informations de suivi de consommation sont données à titre indicatif. Les éventuels frais de dossier ou de Service Après-Vente (SAV) ne sont pas pris en compte. Le décompte définitif des trajets et éventuels frais sera établi dans la facture qui sera disponible au plus tôt le 5 du mois suivant.

**11.2.** Consultation des factures :

Les factures des 24 derniers mois sont consultables et téléchargeables sur l'Espace Personnel du Titulaire. La facture correspondant aux trajets du mois précédent est disponible en début de mois (au plus tôt le 5 du mois).

**11.3.** Consultation des prélèvements :

Les prélèvements des 24 derniers mois relatifs au contrat financé sont consultables sur l'Espace Personnel du Payer.

Dans le cas d'un changement de Payer, si l'ancien Payer souhaite accéder à son historique de prélèvement, il peut contacter par téléphone l'Agence Navigo au 09.69.39.22.22 (appel non surtaxé).

## **12 – CONDITIONS D'UTILISATION DU PASSE NAVIGO**

Le Titulaire s'engage à respecter les précautions d'utilisation du passe Navigo qu'il utilise pour en permettre le bon fonctionnement. Ces règles sont énoncées dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe et disponibles sur [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr).

## **13 – SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)**

**13.1.** Un acte de SAV n'est possible que si le contrat Navigo Liberté + du Titulaire ne présente pas d'impayé. Les moyens de régularisation sont indiqués à l'article 10.4.

### **SAV MODIFICATION DES DONNÉES PERSONNELLES**

**13.2.** Le Titulaire et le Payer peuvent modifier leurs coordonnées postales, téléphoniques et adresses e-mail depuis leur Espace Personnel ainsi qu'en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF.

### **SAV CHANGEMENT DE PAYER ET DE COORDONNÉES BANCAIRES**

**13.3.** Tout acte de SAV ayant une incidence sur les prélèvements automatiques (changement de coordonnées bancaires du Payer, ou changement de Payer) sera prise en compte pour le prochain prélèvement.

**13.4.** Le Payer désirant changer de compte à prélever peut effectuer la modification :

- Soit par Internet en se connectant sur son Espace Personnel ;
- Soit en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF.

**13.5.** Le changement de Payer peut s'effectuer :

- Par le Titulaire, en se connectant sur Internet à son Espace Personnel. Puis le nouveau Payer reçoit un e-mail l'invitant à valider la demande du Titulaire. Il vérifie les informations renseignées par le Titulaire, les modifie le cas échéant, signe électroniquement les documents relatifs à la souscription et accepte les CGVU du contrat Navigo Liberté +.

Le Titulaire a également la possibilité de devenir le Payer de son contrat.

- Soit en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF en présence du Titulaire et du nouveau Payer : le nouveau Payer renseigne le formulaire, ses coordonnées bancaires (BIC/IBAN), signe les documents constituant le contrat, et accepte les CGVU du contrat Navigo Liberté +.

**13.6.** La révocation du Mandat de prélèvement SEPA s'effectue uniquement par Internet depuis l'Espace Personnel du Payer et en formulant la demande via le formulaire de contact. Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre payeur, ou de la demande de résiliation du contrat Navigo Liberté +. À défaut, l'Agence Navigo résilie le contrat (cf. article 13.9).

### **SAV CONTRAT : SUSPENSION ET REPRISE**

**13.7.** Suspension et reprise à l'initiative du Titulaire ou du Payer

Le contrat peut être suspendu puis repris à tout moment.

Si le contrat est en retard de paiement, le Titulaire ou Payer, si différents, doit d'abord régulariser sa situation avant d'effectuer une suspension de son contrat (son contrat redevient alors actif).

La demande peut être réalisée en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF. Le passe sera mis à jour immédiatement.

Le Titulaire ou le Payer peuvent choisir une date de suspension et de reprise immédiate ou différée (dans un délai maximum de 60 jours d'anticipation).

Le titulaire peut vérifier la prise en compte de sa demande en se connectant à son espace personnel.

En cas d'impayé, le contrat ne peut être suspendu ou repris. Les moyens de régularisation sont indiqués à l'article 10.4.

**13.8.** Reprise après suspension à l'initiative de l'Agence Navigo

Pour reprendre un contrat Navigo Liberté + suspendu à l'initiative de l'Agence Navigo, l'impayé doit être régularisé. Les moyens de régularisation sont indiqués à l'article 10.4.

Après régularisation par internet depuis son Espace Personnel ou par téléphone, le Titulaire se rend dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF pour réactiver son contrat Navigo Liberté +.

Si la régularisation a lieu en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF :

- Si la personne qui régularise est en possession du passe Navigo du Titulaire, le passe est réactif immédiatement.
- Dans le cas contraire, une demande de réactivation sera à réaliser ultérieurement en possession du passe Navigo du Titulaire.  
En cas de Tarif Réduit, celui-ci s'appliquera à nouveau lors de la reprise du contrat Navigo Liberté + si la pièce justificative est encore valable.

**13.9.** La suspension dure au maximum un (1) an. Le contrat est résilié de plein droit par l'Agence Navigo en cas de non reprise après ce délai.

### **SAV CONTRAT : RÉSILIATION**

**13.10.** Résiliation à l'initiative du Titulaire ou du Payer :

Le contrat Navigo Liberté + peut être résilié à tout moment :

- En ligne depuis l'Espace Personnel du Titulaire ou du Payer.
- La résiliation ne prendra effet qu'après la mise à jour du passe Navigo dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF, au plus tôt 48h après la demande effectuée sur Internet.
- En agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF. Le passe sera mis à jour immédiatement.

Les trajets réalisés jusqu'à la date de résiliation effective sont comptabilisés dans la facturation et prélevés.

**13.11.** Résiliation à l'initiative de l'Agence Navigo :

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

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des pièces
  - En cas de fraude établie dans l'utilisation du contrat Navigo Liberté +, à savoir le non-respect des règles d'utilisation (énoncées à l'article 3) et de validation (énoncées à l'article 7)
  - En cas d'impayés non régularisés dans les conditions énoncées à l'article 10
  - En cas de révocation de Mandat de Prélèvement SEPA non accompagné de la désignation d'un nouvel engagement d'un Payer et de la signature d'un nouveau mandat SEPA
  - En cas de suspension supérieure à 12 mois.
  - Décision de la suppression de Navigo Liberté + de l'offre tarifaire par Île-de-France Mobilités
- L'Agence Navigo signifie la résiliation au moyen d'un e-mail adressé au Titulaire et au Payer.

### **SAV PASSE NAVIGO : PERTE OU VOL, PASSE DÉTÉRIORÉ**

Se reporter aux Conditions Générales d'Utilisation du passe Navigo.

**13.12.** Dans le cas d'une déclaration par téléphone ou sur son Espace Personnel avec réception de passe par courrier, les frais seront prélevés sur la facture suivante.

**13.13.** Dans le cas d'un passe Navigo défectueux ou détérioré portant un contrat Navigo Liberté +, aucun coupon de dépannage ne sera remis. S'il souhaite voyager, le Titulaire doit acheter des titres de transport, ceux-ci ne seront pas remboursés.

### **SAV CHANGEMENT OU RENOUVELLEMENT DE TARIF**

**13.14.** Le Payer ou Titulaire (majeur capable ou mineur émancipé) désirant changer de tarif peut effectuer la modification :

- Soit par Internet en se connectant sur son Espace Personnel ;
- Soit en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF.

Pour bénéficier d'un Tarif Réduit le client devra fournir une pièce justificative valide (cf. article 5.1).

**13.15.** Lorsque l'application du Tarif Réduit arrive à échéance, le Titulaire et le Payer si différents en sont informés par e-mail au préalable. Pour continuer de bénéficier d'un Tarif Réduit le client devra fournir à nouveau une pièce justificative correspondant au Tarif souhaité. Dans le cas où cette dernière ne serait pas fournie ou si la pièce justificative fournie était invalide, le contrat passerait automatiquement au Plein Tarif le premier jour du mois suivant.

**13.16.** Toute demande de changement ou renouvellement de Tarif Réduit devra être effectuée avant le 25 du mois en cours pour être prise en compte le mois suivant sous réserve de validité du justificatif.

## **14 – RÉCLAMATION**

Le Titulaire ou le Payer peut émettre une réclamation par Internet depuis son Espace Personnel via le formulaire de contact.

## **15 – DISPOSITIONS DIVERSES**

**15.1.** Contact

L'Agence Navigo peut être contactée en envoyant un message à l'aide du formulaire de demande d'information accessible depuis l'Espace Personnel du Titulaire ou du Payer sur le site internet [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr).

**15.2.** Suspension / Arrêt d'un Tarif Réduit

Le GIE Comutitres se réserve le droit de mettre fin à un Tarif Réduit appliqué sur le contrat d'un Titulaire dans le cadre d'une suppression ou évolution des Tarifs Réduits proposés à ses clients. Le Plein Tarif sera alors appliqué le mois suivant la date de fin de validité de la pièce justifiant le Tarif Réduit. Aucune responsabilité découlant de cet arrêt ne pourra être recherchée en aucune manière.

**15.3.** En cas de Tarif Réduit, la pièce justificative du Titulaire peut être demandée à tout moment.

**15.4.** Suspension / Arrêt du service Navigo Liberté +

Le GIE Comutitres se réserve le droit de mettre fin au contrat Navigo Liberté + du Titulaire dans le cadre d'une suppression ou évolution des prestations proposées à ses clients.

Le cas échéant, le GIE Comutitres s'engage à rembourser le solde au Payer. Aucune responsabilité découlant de cet arrêt ne pourra être recherchée en aucune manière.

## **16 – INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Dans le cadre du contrat Navigo Liberté +, des traitements sont opérés sur les données à caractère personnel du Titulaire et du Payer par différents responsables de traitement qui se préoccupent de la protection de leur vie privée :

- Île-de-France Mobilités traite les données à caractère personnel à des fins de communication institutionnelle et commerciale ;
- Les transporteurs (RATP, SNCF et OPTILE) traitent les données à caractère personnel à des fins de communication commerciale, et afin de gérer les ventes sur automates, les contrôles ainsi que les validations ;
- Le GIE Comutitres traite les données à caractère personnel dans le cadre de la souscription au contrat Navigo Liberté + ainsi que de sa gestion et facturation, de prospection commerciale, de prévention et gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, de réalisation d'analyses statistiques ainsi que de lutte contre la fraude.

**16.1.** Les traitements pour lesquels le GIE Comutitres est responsable de traitement

**16.1.1.** Quelles données sont collectées ?

Les informations relatives au Titulaire et au Payer permettant de les identifier sont appelées « données » au sein des textes ci-après.

Les données collectées dans le cadre de l'exécution du contrat sont les suivantes :

- Les données d'identité
- La situation économique et financière
- Les données relatives aux moyens de paiement
- Les données relatives aux déplacements
- Les données relatives au règlement des factures

**16.1.2.** Pourquoi les données sont-elles collectées ?

Les données collectées font l'objet de traitements automatisés pour lesquels le GIE Comutitres est Responsable de traitement, et dont les finalités sont :

- La gestion du contrat Navigo Liberté +
- La prospection commerciale
- La réalisation d'analyses statistiques
- La gestion du vol et de la perte de titres de transports

Par ailleurs, un traitement ayant pour finalité la prévention et la gestion des impayés ainsi que la lutte contre la fraude peut aboutir à un rejet de la transaction ou à une résiliation du contrat.

**16.1.3.** Pourquoi la collecte et le traitement de ces données sont licites ?

Conformément à l'article 6.1 du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données des personnes (RGPD) et de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la collecte et le traitement de ces données est possible dans le cadre de l'exécution du contrat et sur le consentement du Titulaire et du Payer.

**16.1.4.** Combien de temps le GIE Comutitres conserve ces données ?

Le GIE Comutitres conserve les données du client pendant l'exécution du contrat ainsi que jusqu'à la fin des délais de prescriptions applicables.

**16.1.5.** Qui peut avoir accès à ces données ?

Les données sont destinées au GIE Comutitres, à ses prestataires de service et partenaires contractuels ; à Île-de-France Mobilités, aux entreprises de transport en commun d'Île-de-France, membres du GIE Comutitres, aux financeurs institutionnels à des institutions de sondages et statistiques, à des sociétés réalisant des enquêtes relatives aux transports en Île-de-France.

Le Payer 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 (Maroc et/ou Madagascar).

À cet égard, seules les données relatives à l'identification, aux coordonnées personnelles et professionnelles et au contrat, 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 DF2011-535 et DF-2012-724).

**16.2.** Les traitements pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement

Afin d'envoyer des communications institutionnelles et/ou commerciales au Titulaire et au Payer, Île-de-France Mobilités est amené à collecter et traiter leurs données d'identification.

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime d'Île-de-France Mobilités pour l'envoi de communications non commerciales et sur le consentement du Titulaire et du Payer pour l'envoi de communications commerciales.

À ces fins, leurs données sont conservées pendant la durée légale en vigueur. Le Titulaire et le Payer peuvent à tout moment former opposition ou retirer leur consentement.

Dans le cadre de ces traitements, les données du Titulaire et du Payer sont uniquement partagées avec le GIE Comutitres.

**16.3.** Les traitements pour lesquels les transporteurs sont responsables de traitement

Aux fins de contrôles ainsi que de gestion des données de validation, les transporteurs sont amenés à collecter et traiter les données d'identification.

Ce traitement est fondé sur la nécessité d'exécution du contrat et la détection de la fraude.

En outre, des données anonymisées relatives aux contrats Navigo Liberté + sont communiquées à Île-de-France Mobilités afin de réaliser des analyses statistiques leur permettant d'améliorer l'offre de transport. Seules les données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques seront communiquées à Île-de-France Mobilités.

À ces fins, les données du Titulaire et du Payer sont conservées pendant les durées légales en vigueur. Dans le cadre de ces traitements, les données sont uniquement partagées avec le GIE Comutitres et ses sous-traitants et Île-de-France Mobilités.

Le GIE Comutitres est destinataire des données de validation.

**16.4. Quels sont les droits du Titulaire et du Payeur sur leurs données et comment les exercer ?**

Le Titulaire et le Payeur disposent chacun :

- d'un droit d'accès ;
- d'un droit de rectification ;
- d'un droit d'effacement ;
- d'un droit à la limitation de traitement ;
- d'un droit à la portabilité ;
- d'un droit d'opposition ;
- du droit de définir des directives anticipées relatives au sort de ses données après son décès ;

Pour exercer leurs droits, le Titulaire et le Payeur, sur justification de leur identité, peuvent envoyer la demande aux adresses suivantes en fonction des traitements concernés :

- Les traitements pour lesquels le GIE Comutitres est responsable de traitement : à l'adresse postale GIE Comutitres :  
Ou auprès de l'Agence Navigo par courrier postal : Agence Navigo – 95905 Cergy Pontoise – Cedex 09  
ou à l'adresse mail : [donneespersonnelles@agencenavigo.fr](mailto:donneespersonnelles@agencenavigo.fr)  
Ou auprès du délégué à la protection des données au 21 Boulevard Haussmann 75009 Paris  
Ou à l'adresse mail : [donnees-personnelles@comutitres.fr](mailto:donnees-personnelles@comutitres.fr).
- Les traitements pour lesquels Île-de-France Mobilités est responsable de traitement : à l'adresse postale : Île-de-France Mobilités – 39bis 41 rue de Châteaudun – 75009 Paris  
Ou à l'adresse mail : [dpo@iledefrance-mobilites.fr](mailto:dpo@iledefrance-mobilites.fr)
- Les traitements pour lesquels les transporteurs sont responsables de traitement : le Titulaire et le Payeur peuvent contacter directement les transporteurs via leurs sites institutionnels,  
Ou à l'adresse postale RATP : Délégué à la Protection des Données de la RATP – Tour de Lyon LT73 – 185, rue de Bercy – 75012 Paris ou à l'adresse mail : [cil-ratp@ratp.fr](mailto:cil-ratp@ratp.fr)  
Ou à l'adresse postale SNCF : DPO – Direction Performance – Direction juridique et Conformité –

Campus WILSON – 9 rue Jean Philippe Rameau CS20012 – 93212 Saint Denis

Ou à l'adresse postale OPTILE : DPO Optile – 32, rue de Caumartin – 75009 Paris

Si le Titulaire est un mineur de moins de 15 ans ou un majeur sous curatelle ou tutelle, son représentant légal pourra exercer tous les droits listés. Une justification de la représentation légale du mineur ou du majeur protégé sera demandée.

Le Titulaire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

**17 – MÉDIATION**

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'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.

**18 – ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION**

Île-de-France Mobilités 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 d'Île-de-France Mobilités, ainsi que par voie d'affichage sur les sites internet [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr), [optile.com](http://optile.com), [ratp.fr](http://ratp.fr) et [transilien.com](http://transilien.com) et d'une communication par e-mail au Titulaire et Payeur.