

CGU DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL

(version juin 2011)

Le forfait annuel Navigo Annuel, créé par le SYNDICAT DES TRANSPORTS d'Île-de-France, est géré par le GIE COMUTITRES pour le compte de l'ensemble des transporteurs de la Région Île-de-France : RATP, SNCF, OPTILE.

Le forfait annuel Navigo Annuel est chargé sur un passe, propriété du STIF (Autorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs d'Île-de-France (OPTILE, RATP, SNCF). Son utilisation est subordonnée à l'acceptation des présentes conditions d'utilisation.

1 FORFAIT NAVIGO ANNUEL

- 1.1 Utilisable dans le cadre de la tarification zonale de la région Île-de-France, le forfait Navigo Annuel est valable sur les lignes régulières de transport en commun y compris Orlybus, Roissybus, Noctilien, Orlyrail, Voguéo et des dessertes locales et Transport à la demande appliquant la tarification francilienne. Il n'est pas valable sur Orlyval ni sur les lignes qui n'appliquent pas la tarification francilienne.
- 1.2 Le forfait Navigo Annuel est matérialisé par un passe nominatif, rigoureusement personnel.
- 1.3 Les titres de remplacement achetés par le client, parce qu'il ne dispose pas de son passe, ne sont pas remboursés.
- 1.4 Le forfait Navigo Annuel peut être souscrit :
 - dans une agence commerciale (sauf pour le forfait à paiement partagé). Un passe est délivré immédiatement, après l'enregistrement du dossier, la prise photo du client, la personnalisation du passe et la signature du contrat. Pour toute souscription en agence, un premier règlement est demandé. Son montant varie en fonction de la date de début du forfait.
 - par correspondance : le formulaire de souscription* complété et signé, accompagné des pièces à fournir et du règlement en cas de paiement au comptant, doit être adressée 60 jours au plus tôt et 15 jours au plus tard avant le mois choisi (le cachet de la poste faisant foi). Le passe sera envoyé par courrier au client.

* Le formulaire de souscription peut également être rempli en ligne sur le site ratp.fr.
- 1.5 Un forfait Navigo Annuel souscrit en agence commerciale peut débuter au choix du client :
 - soit le 1er jour d'un mois M. Le forfait est alors valable pour une durée de 12 mois entiers consécutifs ;
 - soit tout autre jour d'un mois M. Le forfait est alors valable pour une durée de 12 mois entiers consécutifs en plus du mois M en cours.Dans les 2 cas, la reconduction tacite s'applique pour les forfaits payés par prélèvements.
- 1.6 La signature du contrat, après acceptation du dossier, entraîne l'ouverture d'un compte client pour le porteur du passe et également, le cas échéant, pour le payeur du contrat.
- 1.7 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 voyageurs et ses modalités pratiques d'application.

2 PAIEMENT DU FORFAIT NAVIGO ANNUEL

- 2.1 Le prix du forfait est payable soit au comptant annuellement, soit par prélèvements automatiques mensuels sur un compte bancaire domicilié en France. Des frais de dossier sont perçus lors de la souscription. Ces frais ne sont pas dus lors de la reconduction du forfait. Tout mois commencé est dû. Toutefois, en cas de souscription dans les vingt derniers jours du mois, ou en cas de reprise d'un forfait dans les vingt derniers jours d'un mois différent de celui de son interruption, le montant dû pour ce mois est calculé en fonction du nombre de jours restants jusqu'à la fin du mois. Le tarif journalier appliqué par jour restant est égal au 1/20e d'1/11e du prix annuel du forfait.
- 2.2 Le passage du mode *paiement comptant* au mode *prélèvement automatique mensuel* est possible lors de la reconduction du forfait ou lors de sa reprise après une interruption. Le passage du mode *prélèvement automatique* vers le mode *paiement comptant* est possible à tout moment. Le client règle le solde dû jusqu'à l'échéance annuelle du forfait.
- 2.3 Le payeur peut être différent du porteur du passe. Dans ce cas, le payeur et le porteur signent obligatoirement le formulaire de souscription. Le payeur peut déléguer sa signature, par écrit, au porteur pour toute demande de service après-vente, à l'exclusion de ceux nécessitant une nouvelle autorisation de prélèvement automatique.
- 2.4 Le payeur doit être une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit être fourni).
- 2.5 Un payeur peut prendre en charge plusieurs forfaits.
- 2.6 Lorsque les forfaits sont gérés sur un compte client unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun.
- 2.7 Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées, le passe peut être mis en opposition.
- 2.8 Forfait payé au comptant
- 2.8.1 Le prix du forfait payé au comptant est fixé pour 12 mois.
- 2.8.2 Avant la fin de l'échéance, le payeur reçoit un courrier l'invitant à renouveler le forfait soit dans une agence commerciale, soit par correspondance. Afin qu'il n'y ait pas de rupture dans l'utilisation du passe, le renouvellement doit être enregistré au plus tard 20 jours avant la fin du forfait.
- 2.8.3 Les frais des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.
- 2.9 Forfait payé par prélèvements
- 2.9.1 L'autorisation de prélèvement dûment remplie et signée ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire doivent être remis à la signature du contrat dans une agence commerciale ou envoyés par correspondance accompagnés du formulaire de souscription.
- 2.9.2 Les prélèvements sont effectués en début de mois, sur un compte courant bancaire (hors compte épargne). Le montant des prélèvements correspond au 1/11ème du prix annuel du forfait au tarif en vigueur le jour du prélèvement.
- 2.9.3 Pour bénéficier d'un mois de transport non prélevé, le client doit avoir réglé 11 mois entiers consécutifs. Ainsi, lorsque le forfait a commencé le 1er d'un mois M et qu'aucune

suspension n'est intervenue, c'est le mois M+11 qui ne sera pas prélevé. Lorsque le forfait a commencé un autre jour du mois M et qu'aucune suspension n'est intervenue, c'est le mois M+12 qui ne sera pas prélevé.

- 2.9.4 Après souscription, le payeur reçoit sur demande un avis indiquant le montant des sommes qui seront prélevées sur le compte bancaire. Les frais de dossier sont ajoutés au règlement.
- 2.9.5 Toute modification tarifaire décidée par le STIF est répercutée sur les prélèvements suivant la date d'entrée en vigueur de la dite décision. Un avis est adressé au payeur.
- 2.9.6 Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 20 du mois pour prendre effet au premier du mois suivant.
- 2.9.7 Le payeur désirant changer d'établissement bancaire ou de compte à prélever doit le signaler soit dans une agence commerciale, soit par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel. Le payeur remplit une nouvelle autorisation de prélèvement et fournit un RIB concordant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements (cf 2-9-6).
- 2.9.8 Le changement de payeur (sauf pour le forfait à paiement partagé) peut s'effectuer soit dans une agence commerciale, soit par correspondance auprès de l'Agence Navigo Annuel. Le payeur remplit une nouvelle autorisation de prélèvement et fournit un RIB concordant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements (cf 2-9-6).
- 2.9.9 Le forfait payé par prélèvements est renouvelé automatiquement dès lors que le payeur n'a pas signifié son refus de reconduction du contrat (cf 2-9-6) dans les conditions prévues au 7.1.
- 2.9.10 Les frais des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

3 CONDITIONS D'UTILISATION DU PASSE

- 3.1 Le porteur d'un passe chargé avec un forfait Navigo Annuel doit obligatoirement et systématiquement le valider aux appareils de contrôle des transporteurs avant chaque voyage.
- 3.2 Le passe du porteur doit être présenté lors des contrôles, sous peine de se voir attribuer le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. En cas de doute sur l'identité du porteur du passe, il peut être demandé une justification d'identité.
- 3.3 En cas de mauvais fonctionnement du passe, puce lisible, un coupon de dépannage valable 15 jours et une carte provisoire sont remis en échange du passe dans les guichets des transporteurs. Le client doit se rendre dans une agence commerciale où lui sera remis un nouveau passe en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire.
- 3.4 Toute utilisation frauduleuse du passe (falsification ou contrefaçon), constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation immédiate du forfait et le retrait du passe sans préjudice de poursuites devant les tribunaux. Cette sanction ne s'applique qu'à l'égard du ou des fraudeurs.
- 3.5 Toute utilisation irrégulière du titre de transport Navigo Annuel constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

3.6 Un passe mis en opposition ne doit plus être utilisé sur les réseaux des transporteurs.

4 CHANGEMENTS DE ZONES

4.1 Les changements de zones, tant à la hausse qu'à la baisse sont possibles pendant toute la durée du forfait (excepté pour le forfait à paiement partagé soumis à validation).

4.2 Le changement de zones est demandé par le payeur, qui signe un nouveau contrat.

4.3 Le changement de zones peut prendre effet immédiatement ou à partir du premier jour du mois suivant la demande, après modification du passe (cf 2-9-6).

4.4 La modification ne peut être réalisée qu'au sein d'une agence commerciale : les nouvelles zones sont chargées immédiatement sur le passe.

4.5 Le changement de zones à la hausse entraîne une augmentation du coût du forfait. Le calcul des sommes dues est effectué en fonction de la date de prise d'effet de la modification, rapportée au 1er du mois concerné.

- Paiement par prélèvements : le nouveau barème des prélèvements est appliqué à partir du mois du changement de zones.

- Paiement comptant : le client est facturé suivant la même méthode de calcul que celle utilisée pour le paiement par prélèvements.

4.6 Le changement de zones à la baisse entraîne une diminution du coût du forfait. Le calcul des sommes dues est effectué en fonction de la date de prise d'effet de la modification, rapportée au 1er du mois suivant.

- Paiement par prélèvements : le nouveau barème des prélèvements est appliqué à partir du mois suivant le changement de zones.

- Paiement comptant : le compte client est crédité suivant la même méthode de calcul que celle utilisée pour le paiement par prélèvements.

5 PERTE OU VOL

5.1 Le passe est remplacé sans frais en cas de perte ou de vol, dans la limite de 2 fois par année de forfait.

5.2 Le remplacement du passe peut se faire dans une agence commerciale ou par correspondance, sous réserve de disposer de la photo du client et d'une pièce d'identité justificative.

5.3 Tout passe retrouvé doit être remis dans une agence commerciale ou renvoyé par correspondance à l'Agence Navigo Annuel.

5.4 L'ancien passe est mis en opposition et s'il est retrouvé, il ne doit plus être utilisé sur les réseaux des transporteurs.

6 INTERRUPTION DU FORFAIT

6.1 Le forfait peut être interrompu puis repris à tout moment. L'interruption comme la reprise ne s'effectuent que dans une agence commerciale (cf-2-9-3).

6.2 L'interruption dure au maximum 12 mois. Au-delà de ce délai, le forfait est résilié de plein droit.

6.3 L'interruption ne peut prendre effet qu'à partir du premier du mois suivant la demande et après modification des droits au transport sur le passe.

- 6.4 Durant l'interruption, la facturation est suspendue.
- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques sont suspendus (cf 2-9-6).
 - Paiement comptant : le solde du compte client est établi en appliquant à la période consommée la méthode de calcul applicable au paiement par prélèvements. Le compte client peut donc se trouver créditeur dans l'attente de la reprise du forfait.
- 6.5 A la reprise, la facturation reprend, sans aucun frais de dossier supplémentaires.
- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques s'effectuent de la même manière qu'en début de forfait (cf 2-9-2 et 2.9.3).
 - Paiement comptant : le prix du forfait est diminué de l'éventuel solde créditeur du compte client.

7 RESILIATION DU CONTRAT A L'INITIATIVE DU PAYEUR

- 7.1 Le contrat peut être résilié à la demande du payeur soit par dénonciation expresse au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Agence Navigo Annuel, soit dans une agence commerciale sur présentation du passe.
- 7.2 La résiliation prend effet le premier jour du mois suivant cette demande.
- 7.3 La résiliation entraîne l'arrêt de la facturation.
- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques sont arrêtés (cf 2-9-6).
 - Paiement comptant : le solde du compte client est établi en appliquant à la période de forfait, la même méthode de calcul que celle applicable au paiement par prélèvements.
- Si le compte client est créditeur, l'Agence Navigo Annuel procède au remboursement du trop perçu.

8 RESILIATION DU CONTRAT A L'INITIATIVE DE L'AGENCE NAVIGO ANNUEL

- 8.1 Le contrat est résilié 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, falsification des pièces jointes ;
 - en cas de fraude établie dans l'utilisation du passe (cf. 3-5.) ;
 - en cas d'impayés ;
 - en cas d'un nombre de perte ou vol supérieur à 2 dans l'année.
- 8.2 L'Agence Navigo Annuel signifie la résiliation au moyen d'une lettre adressée au dernier domicile connu du payeur.
- 8.3 Tout utilisateur dont le forfait Navigo Annuel a été résilié pour défaut de paiement ou fraude établie, doit restituer son passe, s'il ne lui a pas été retiré par un agent de contrôle (cf art.3-5), dès réception de la lettre.
- 8.4 Toute personne qui continue à utiliser indûment le passe est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.
- 8.5 L'Agence Navigo Annuel se réserve le droit de refuser toute nouvelle souscription au forfait Navigo Annuel :
- à un client dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie (falsification ou contrefaçon). 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 retard ou défaut de paiement. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 6 mois à compter de la résiliation.
- 8.6 Le porteur dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer à l'Agence Navigo Annuel un nouveau payeur.

9 RESPONSABILITE DU PAYEUR ET DU PORTEUR

- 9.1 Les conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au porteur même lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé le formulaire de souscription.
- 9.2 Un exemplaire de ces Conditions Générales d'Utilisation est systématiquement remis lors de la souscription en agence ou de l'envoi du passe dans le cas d'une souscription par correspondance.

10 DISPOSITIONS DIVERSES

- 10.1 Le service après-vente du contrat est géré par les agences commerciales et l'Agence Navigo Annuel – TSA 16606 – 95905 Cergy Pontoise Cedex 9, à laquelle toute correspondance doit être adressée.
- 10.2 Lorsque le passe est retourné à l'Agence Navigo Annuel avec la mention *n'habite pas à l'adresse indiquée*, le forfait est résilié de plein droit. Les sommes perçues restent au crédit du compte client tant que le payeur ne se manifeste pas.
- 10.3 Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion du forfait Navigo Annuel. Elles sont destinées au GIE Comutitres, responsable du traitement, à ses prestataires de services et partenaires contractuels, aux entreprises de transport en commun d'Ile de France (OPTILE, RATP, SNCF), aux financiers institutionnels et au STIF. Le client reconnaît avoir été informé et accepte que les données soient communiquées à des fins de gestion à un sous-traitant situé dans un pays tiers non membre de l'Union Européenne. Dans ce cas, les données sont protégées par dispositions contractuelles.

Les données collectées sont obligatoires, exceptés le courriel et le numéro de téléphone portable qui sont recommandés. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription ne peut être traitée. A défaut d'adresse courriel ou de numéros de téléphone, le client ne pourra pas être contacté à des fins de gestion par ces canaux.

Toute personne concernée par le traitement dispose :

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

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de l'Agence Navigo Annuel. Toutes les informations concernant les droits visés ci-dessus sont disponibles sur le site www.comutitres.fr

Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations du passe par les transporteurs concernés et font l'objet d'un traitement dont la finalité est la gestion de ces données notamment pour la détection de la fraude. Les responsables de ces traitements sont les transporteurs d'Ile-de-France, chacun pour ce qui les concerne. Le GIE COMUTITRES n'est pas destinataire de ces données de validation.

En outre, des données anonymisées relatives aux déplacements sont communiquées au STIF afin de

réaliser des analyses statistiques des déplacements permettant d'améliorer l'offre de transport.

S'agissant des données de validation, l'ensemble des droits au titre de la loi *Informatique et Libertés* s'exerce auprès des transporteurs.

- 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.

11 PRECAUTIONS D'UTILISATION DU PASSE

Le passe dispose d'une puce à microprocesseur et d'une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation de base que le titulaire s'engage à respecter. Il doit notamment ne pas soumettre le passe à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement du passe. Il est vivement recommandé de laisser le passe dans son étui protecteur.

12 APPLICATION 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'affichage dans les bus, les gares, les stations et les tramways. Dès lors que le passe 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.