

CONDITIONS GENERALES DE DELIVRANCE ET D'UTILISATION DE LA TARIFICATION SOLIDARITE TRANSPORT au 1er novembre 2018

1 - LA TARIFICATION SOLIDARITE TRANSPORT

La tarification Solidarité Transport en Île-de-France résulte des décisions du Syndicat des Transports d'Île-de-France. Elle est délivrée pour son compte par Comutitres, GIE de RATP, SNCF Mobilités et Optile (mandataire des opérateurs de transports privés), sous l'appellation « Agence Solidarité Transport » (ci-après : « l'Agence »), dont les coordonnées sont : 0800 948 999 (service & appel gratuits), AGENCE SOLIDARITE TRANSPORT D'ILE-DE-FRANCE - TSA 86838 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX. Son utilisation est subordonnée à l'acceptation des présentes conditions générales, celles de la carte Navigo et celles des forfaits Navigo, Navigo Gratuité et Navigo Solidarité 75%.

La tarification Solidarité Transport comprend :

- Le droit à circuler gratuitement sur tous les services accessibles avec un Forfait Navigo toutes zones,
- La Réduction Solidarité 75% permettant de se déplacer avec un forfait Navigo Solidarité 75% (mois ou semaine), des tickets t+ en carnet à demi-tarif et des billets à l'unité ou en carnet à demi-tarif valables sur le RER et les trains Transilien ;
- La Réduction 50% permettant de se déplacer avec des tickets t+ en carnet à demi-tarif et des billets à l'unité ou en carnet à demi-tarif valables sur le RER et les trains Transilien et d'obtenir le remboursement par l'Agence de 50 % du prix des forfaits Navigo mois ou Navigo semaine (voir conditions sur le site www.solidaritetransport.fr).

2 - CONDITIONS DE DELIVRANCE

2.1 La tarification Solidarité Transport est délivrée par l'Agence aux personnes résidant en Île-de-France. La condition de résidence en Île-de-France s'applique au vu de la domiciliation déclarée par le demandeur auprès de l'organisme social justifiant de ses droits (CAF, Pôle emploi, Assurance Maladie).

2.2 L'utilisateur doit disposer d'une carte Navigo personnalisée à ses nom et prénom et sur laquelle figure sa photo pour être enregistré dans la base des bénéficiaires de la tarification Solidarité Transport. Les cartes Navigo Découverte, Navigo imagine R ou Navigo Annuel ne peuvent pas être utilisées pour accéder à la tarification Solidarité Transport. La demande de carte Navigo peut être effectuée auprès de l'Agence en même temps que la demande de tarification Solidarité Transport, ou séparément, auprès des transporteurs d'Île-de-France ou de l'Agence Navigo. Une personne ne peut détenir qu'une seule carte Navigo chargée d'un droit à tarification Solidarité Transport.

2.3 Le FORFAIT NAVIGO GRATUITE est délivré :

- à toute personne résidant en Île-de-France, membre d'un foyer bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active (RSA) tel que défini aux articles L.262-2 à L.262-11 du code de l'action sociale et des familles et par les dispositions réglementaires prises en leur application, sous réserve, pour les foyers bénéficiant également de la prime d'activité telle que définie aux articles L.841-1 à L.842-7 du code de la sécurité sociale, de recevoir au titre de celui-ci un montant inférieur ou égal à 35 % du montant forfaitaire mentionné au 2° de l'article L.262-2 du code de l'action sociale et des familles (sans que soit prise en compte la majoration prévue à l'article L.262-9 de ce même code) arrondi à l'euro supérieur.

L'allocataire du RSA et de la Prime d'activité doit avoir fourni à sa CAF tous les éléments nécessaires à l'instruction de son dossier ; au cas où il n'a pas renvoyé sa déclaration trimestrielle de revenus (DTR) dans un délai permettant aux CAF de valoriser positivement le trimestre de droit RSA et de la Prime d'activité correspondant au mois de demande ou de renouvellement, le Forfait Navigo Gratuité ne sera pas délivré.

- aux chômeurs titulaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS), ayant perçu l'ASS le mois précédant leur demande de gratuité et soit titulaires soit ayants-droits de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C).

2.4 LA REDUCTION SOLIDARITE 75% est délivrée :

- aux titulaires (assuré et bénéficiaires) de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), ayant fourni une photocopie de leur attestation annuelle CMU-C en cours de validité, aux nom et adresse de l'assuré, établie par les caisses des organismes d'assurance maladie ou organismes mutualistes

- aux chômeurs titulaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS), ayant perçu l'ASS le mois précédant leur demande de réduction Solidarité Transport et non bénéficiaires de la CMU-C.

2.5 LA REDUCTION 50% est délivrée :

- aux titulaires (assuré et bénéficiaires) de l'Aide médicale d'Etat (AME) dont les revenus sont connus de l'administration fiscale ayant fourni une photocopie de leur carte individuelle d'admission à l'AME en cours de validité, aux nom et adresse de l'assuré, établie par les caisses des organismes d'assurance maladie ou organismes mutualistes ET d'un avis d'Impôt (AI) ou d'un Avis de Situation Déclarative à l'Impôt sur le Revenu (ASDIR) sur les revenus de l'année précédant la date de la demande ou de l'année antérieure.

3 - MODALITES DE DELIVRANCE

3-1 Délivrance des droits à la Tarification Solidarité Transport

La demande peut être faite soit par internet sur le site www.solidaritetransport.fr, soit par courrier en renvoyant le formulaire papier préalablement obtenu par téléphone auprès de l'Agence. Le formulaire de demande doit être dûment rempli, signé, et accompagné des pièces justificatives requises. L'Agence peut interroger les organismes attribuant les droits sociaux et les attestations justificatives, pour vérifier la situation du demandeur avant de lui accorder le bénéfice de la tarification Solidarité Transport.

Certains organismes sociaux (CAF, Pôle Emploi) mettent à disposition de l'Agence des fichiers informatiques ou services Internet à caractère professionnel permettant de consulter les éléments de dossier RSA ou ASS du demandeur nécessaires à l'attribution de la tarification Solidarité Transport et dispensant l'Agence de demander les pièces justificatives (attestation de paiement de l'allocation RSA, fournie par les CAF, datant de moins d'un mois, aux nom et adresse du titulaire, et faisant état, pour le RSA, du montant de revenu garanti calculé par les CAF / relevé de situation mensuelle Pôle emploi datant de moins d'un mois, aux nom et adresse du titulaire de l'ASS). Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le demandeur peut s'opposer à la consultation de ces informations en cochant la case réservée à cet effet sur le formulaire. Dans ce cas, il lui appartient de joindre au formulaire les photocopies des pièces justificatives demandées, ce qui entraînera un délai plus long de vérification et de traitement de sa demande.

Si l'Agence n'a pas reçu toutes les informations demandées, la demande n'est pas traitée et l'Agence en informe le demandeur. A compter de sa réception par l'Agence, et sous réserve qu'il soit complet et sans erreur, le dossier est traité dans un délai de 10 jours calendaires pour les personnes déjà détentrices d'une carte Navigo et dans un délai de 30 jours calendaires pour les autres. Une fois le dossier traité, l'Agence adresse nominativement au demandeur éligible au sens des articles 2 et 3, lors de la première attribution, un courrier ou un courriel s'il a effectué sa demande par internet, l'informant que le droit à bénéficier de la tarification Solidarité Transport lui a été accordé, et de la période de validité de ce droit. Par la suite, la confirmation des droits est mise à disposition sur l'espace personnel du bénéficiaire sur le site www.solidaritetransport.fr.

Il ne sera procédé à aucun remboursement total ou partiel de titres de transport achetés pour voyager dans l'attente du traitement du dossier par l'Agence Solidarité Transport. Le demandeur ne pourra prétendre à aucune indemnité ou compensation au titre d'un préjudice quelconque qui résulterait d'un délai de traitement supérieur ou inférieur au délai annoncé ou du délai de livraison de la carte Navigo. Le droit à la tarification Solidarité Transport n'est pas délivré pour une durée inférieure à un mois.

3-2 Matérialisation du droit à gratuité ou du droit à réduction.

Le droit à Gratuité ou à Réduction 75% accordé par l'Agence doit être activé sur la carte Navigo du bénéficiaire pour pouvoir être utilisé. Ce chargement s'effectue à un guichet ou à un appareil de vente des réseaux des transporteurs.

Le droit à Réduction 50% n'est pas activé sur la carte Navigo, il est matérialisé par une carte récapitulative envoyée au bénéficiaire par l'Agence à la dernière adresse connue.

3-3 Achat et/ou utilisation des titres de transports

3-3-1 Forfait Navigo Gratuité

Le forfait Gratuité Transport est utilisable dès que le droit à gratuité a été activé sur la carte Navigo.

3-3-2 Achat des forfaits Navigo Solidarité 75%

Les Forfaits Navigo Solidarité 75% (mois ou semaine) peuvent être achetés et chargés sur la carte Navigo, à un guichet ou à un appareil de vente des réseaux des transporteurs, dès lors que la Réduction Solidarité 75% a été activée sur ladite carte.

3-3-3 Utilisation des carnets de tickets t+ ou billets à demi-tarif

Le bénéficiaire de la Réduction Solidarité 75%, s'il se déplace avec des tickets ou billets à demi-tarif, doit impérativement être muni de sa carte Navigo sur laquelle le droit à Réduction Solidarité 75% a été chargé, et la présenter en cas de contrôle, pour justifier de son droit à réduction.

Le bénéficiaire de la Réduction 50%, attribuée au titre de l'AME, s'il se déplace avec des tickets ou billets à demi-tarif, doit impérativement être muni de sa carte individuelle de bénéficiaire de l'AME et de la carte récapitulative du droit à la Réduction 50% fournie par l'Agence, et les présenter en cas de contrôle pour justifier de son droit à réduction.

3-3-4 Paiement

Le paiement des Forfaits Navigo Solidarité 75% et des tickets et billets à tarif réduit ne peut pas être effectué au moyen de chèques Mobilité.

4 - VALIDATION ET CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT

La validation et le contrôle ont lieu dans les conditions prévues dans les conditions générales d'obtention et d'utilisation de la carte Navigo.

5 - SUSPENSION DU DROIT A TARIFICATION SOLIDARITE TRANSPORT

Le droit à tarification Solidarité Transport est suspendu de plein droit, sans préjudice de poursuites devant les tribunaux :

- en cas de confiscation de la carte Navigo pour fraude du porteur sur les réseaux,
- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de demande du tarif Solidarité Transport (fausse déclaration, falsification des pièces jointes...). Dans ce cas, l'Agence signifie la suspension du droit à tarification Solidarité Transport par une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier lieu de résidence connu de l'utilisateur.

Toute personne qui continue à utiliser le droit à tarification Solidarité Transport après sa suspension est passible de poursuites pénales.

6 - EXPIRATION ET RENOUELEMENT DES DROITS A TARIFICATION SOLIDARITE TRANSPORT

- Bénéficiaires CMU-C : le droit à réduction expire à la fin du mois suivant la fin des droits CMU-C portés sur l'attestation.

- Bénéficiaires AME : le droit à réduction expire à la fin du mois suivant la fin des droits AME portés sur la carte d'AME.

- Allocataires RSA : le droit à gratuité expire à la fin du 2^{ème} mois suivant le trimestre en cours de versement du RSA. Il est renouvelé par trimestre, sous réserve que l'allocataire satisfasse aux conditions du 2.3.

- Allocataires ASS ayant-droit CMU-C : le droit à gratuité est attribué par périodes de trois mois renouvelables limités à la fin du mois suivant la fin des droits CMU-C, sous réserve que l'allocataire satisfasse aux conditions prévues au 2.3.

- Allocataires ASS n'ayant pas droit à la CMU-C : le droit à réduction expire à la fin du septième mois à compter du mois indemnisé au titre de l'ASS figurant sur le relevé de situation mensuel ou du dernier mois de paiement communiqué par Pôle Emploi.

Pour les allocataires RSA et ASS ayant autorisé l'Agence à consulter leur dossier auprès des organismes sociaux concernés, l'Agence examine leur dossier dans le mois précédant l'expiration du droit pour vérifier leur nouvelle situation. Pour ceux ayant refusé cette autorisation, ainsi que pour les bénéficiaires CMU-C et de l'AME, l'Agence demande les justificatifs à l'utilisateur dans les deux mois précédant la fin des droits transport, et procède au renouvellement dans un délai de 10 jours calendaires si le justificatif reçu est conforme.

7 - RESPONSABILITE DES AYANTS DROIT

Les présentes conditions générales s'imposent au demandeur principal ainsi qu'à ses ayants-droit bénéficiaires.

8 - INFORMATION RELATIVE AUX DONNEES PERSONNELLES

Le GIE Comutitres, responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalités principales la gestion et le suivi des demandes d'accès à la Tarification Solidarité Transport, la gestion de titre, la réalisation d'enquêtes et d'analyses statistiques, la lutte contre la fraude et le reporting. Ces données sont destinées aux personnes habilitées du GIE Comutitres, aux transporteurs d'Île de France (Optile, SNCF, RATP), au Syndicat des Transports d'Île-de-France, et à leurs partenaires contractuels et institutionnels. Les données collectées peuvent être communiquées aux fins mentionnées ci-dessus à un sous-traitant situé dans un pays tiers non membre de l'Union Européenne. Ces transferts sont encadrés par des clauses contractuelles sur la base des clauses contractuelles types de la Commission européenne encadrant les transferts entre responsable de traitement et sous-traitant (décision n°2010/87/UE).

Toute personne dispose d'un droit d'interrogation, d'accès et de rectification concernant ses données, ainsi que d'un droit d'opposition pour motif légitime. Elle peut l'exercer auprès de l'Agence Solidarité par demande écrite accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé. Toute personne peut définir ou révoquer des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel par l'Agence après son décès.

Pour exercer les droits relatifs aux informations traitées dans le cadre de la gestion de la carte Navigo, se référer aux conditions générales d'obtention et d'utilisation de la carte Navigo.

9 – MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

Le Syndicat des Transports d'Île-de-France peut à tout moment faire évoluer les présentes conditions générales. La version en vigueur est publiée au recueil des actes administratif du Syndicat des Transports d'Île-de-France et consultable sur le site internet www.navigo.fr.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DE LA CARTE NAVIGO

L'utilisation de la carte Navigo est subordonnée à la connaissance et l'acceptation pleine, entière et sans réserve par le titulaire des présentes Conditions Générales de vente et d'Utilisation ainsi que celles relatives au titre de transport chargé sur la carte Navigo.

La dénomination « titulaire » indique nommément la personne dont la photo et le nom/prénom(s) figurent sur la carte Navigo.

« Le site www.jegeremacartenavigo.fr » désigne le site internet www.jegeremacartenavigo.fr, géré par le GIE Comutitres et qui est accessible via le site www.navigo.fr, rubrique « je gère ma carte ».

1 – PRÉSENTATION ET CONDITIONS D'OBTENTION

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

- Forfait Navigo Jour
- Forfaits Navigo Mois et Semaine
- Forfaits Navigo Solidarité Mois et Semaine
- Forfaits Navigo Gratuité
- Forfait Améthyste

– et autres droits éventuels du titulaire à bénéficier d'un tarif réduit Solidarité Transport. Les CGVU en vigueur de ces forfaits sont disponibles sur www.navigo.fr.

1.2. La carte Navigo est utilisable dans la région Île-de-France sur les réseaux des transporteurs.

1.3. La carte Navigo est réservée aux personnes résidant ou travaillant en Île-de-France et leur est délivrée gratuitement la première fois. Il ne peut être délivré qu'une carte Navigo par personne.

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

- par Internet sur le site www.jegeremacartenavigo.fr (rubrique « Commander une carte Navigo »), en complétant le formulaire en ligne et en enregistrant sur le site une photo récente (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée) destinée à être imprimée sur la carte Navigo. La fourniture d'un numéro de téléphone portable et d'une adresse e-mail est obligatoire pour cette opération par internet. Dans la mesure où la demande est complète, la carte Navigo est, selon le choix du titulaire, réceptionnée à son domicile, sous un délai maximum de 10 jours (hors week-end et jours fériés), ou mise à disposition dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF⁽¹⁾ 3 jours ouvrés après la commande. La commande entraîne la création d'un espace personnel sur le site www.jegeremacartenavigo.fr permettant son suivi.
- immédiatement dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP⁽¹⁾, avec un justificatif de domicile. Une photo (de face, tête nue), destinée à être imprimée sur la carte, sera réalisée sur place. Les personnes hébergées devront présenter une attestation de l'hébergeur.
- par correspondance auprès de l'Agence Navigo en renvoyant un formulaire de demande de Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾, accompagné d'une photo d'identité (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée, non scannée, non photocopiée). Cette photo destinée à être imprimée sur la carte Navigo ne sera pas restituée. La carte Navigo est reçue au domicile du titulaire, sous 21 jours à réception du dossier complet par l'Agence Navigo.

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

- d'une attestation de l'employeur ou de stage sur papier à entête mentionnant l'identité de l'employeur ou de l'organisme de stage et le numéro SIRET de l'établissement situé en Île-de-France,
- d'une photo d'identité récente (de face, tête nue, fond neutre, non scannée, non photocopiée). Cette photo destinée à être imprimée sur la carte Navigo ne sera pas restituée. La carte Navigo est reçue au domicile du titulaire, sous 21 jours maximum à réception du dossier complet par l'Agence.

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

2 – CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE NAVIGO

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

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

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

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

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

3 – PERTE OU VOL

3.1. La carte Navigo est remplacée en cas de perte ou de vol à la demande du titulaire contre le paiement d'une somme forfaitaire de 8 euros TTC. Les forfaits et les éventuels droits à réduction sont rechargés à l'identité sur une nouvelle carte Navigo, à l'exception du forfait Navigo Jour qui ne peut en aucun cas être remplacé. Le forfait Navigo Jour peut faire l'objet d'un remboursement conformément aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Jour en vigueur.

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

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

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

3.4. L'ancienne carte Navigo est mise en opposition. Si elle est retrouvée, elle ne peut plus être utilisée sur les réseaux des transporteurs et doit être remise en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF⁽¹⁾.

4 – CARTES NAVIGO DÉFECTUEUSES OU DÉTÉRIORÉES

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

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

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

4.3. Le forfait Navigo Jour ne peut en aucun cas être reconstitué. Il peut faire l'objet d'un remboursement conformément aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Jour en vigueur.

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

remise en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire précédemment reçus.

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

5 – ÉCHANGE DE LA CARTE NAVIGO

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

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

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

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

6 – PARTENARIATS

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

7 – DISPOSITIONS DIVERSES

7.1. L'Agence Navigo peut être contactée :

- par e-mail en envoyant un message à l'aide du formulaire de demande d'information depuis votre espace personnel sur le site www.jegeremacartenavigo.fr.
- par téléphone (09.69.39.66.66 appel non surtaxé)
- ou par courrier (Agence Navigo – 95905 Cergy Pointoise Cedex 9).

7.2. Informations relatives aux données personnelles :

Ces données collectées font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion des forfaits et des cartes Navigo, la prospection commerciale, la prévention et la gestion du vol et de la perte des titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité de la carte Navigo. Elles sont destinées au GIE Comutitres, responsable du traitement, à ses prestataires de services et partenaires contractuels, aux transporteurs, aux financeurs institutionnels ainsi qu'au Syndicat des Transports d'Île-de-France et à ses prestataires de service.

Le titulaire ou son représentant légal reconnaît avoir été informé et accepte que les données le concernant soient communiquées à des fins de gestion à un sous-traitant situé dans un pays tiers non membre de l'Union Européenne (Maroc et/ou Madagascar). À cet égard, seules les données relatives à l'identification, aux coordonnées personnelles et professionnelles seront transférées. Ces transferts de données sont encadrés par des conventions de flux transfrontalières établies conformément aux clauses contractuelles type émises par la Commission Européenne et ont fait l'objet d'une autorisation de la CNIL (Décisions Cnil DF-2011-535 et DF-2012-724).

Les données collectées sont obligatoires, exceptés l'e-mail et les numéros de téléphone qui sont recommandés, hormis pour la commande de carte par Internet pour laquelle l'e-mail et le numéro de téléphone portable sont obligatoires. À défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de carte Navigo ne peut être traitée. À défaut d'e-mail ou de numéros de téléphone, le titulaire ne pourra pas être contacté à des fins de gestion par ces canaux. Les offres commerciales des transporteurs transmises par communication électronique ne sont envoyées qu'aux titulaires ayant donné leur consentement (étant entendu que pour les titulaires mineurs il s'agit du consentement du représentant légal).

Les offres commerciales des entreprises de transport en commun d'Île-de-France et de leurs partenaires, ainsi que les communications commerciales du Syndicat des Transports d'Île-de-France, transmises par communication électronique, ne sont envoyées qu'aux titulaires ayant donné leur consentement (étant entendu que pour les titulaires mineurs il s'agit du consentement du représentant légal).

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, rouvrir ou effacer les données à caractère personnel le concernant qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmées ;
2. d'un droit d'opposition :
 - au traitement de ces données, pour des motifs légitimes,
 - à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection,
 - à la conservation sous forme numérisée de sa photographie : dans ce cas une nouvelle photo d'identité est demandée chaque fois qu'une nouvelle fabrication de la carte Navigo est nécessaire.

L'ensemble de ces droits peut être exercé par courrier auprès de l'Agence Navigo, 95905 Cergy Pointoise Cedex 09 ou à l'adresse électronique contact@comutitres.fr, en indiquant son nom ainsi que ses coordonnées postales et/ou électronique. La demande doit être accompagnée d'une photocopie de la pièce d'identité.

La modification des coordonnées postales et téléphoniques est également possible sur le site www.jegeremacartenavigo.fr depuis son espace personnel.

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

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

7.3. Le client est informé que tout appel au service après-vente du forfait est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. Si le client ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. Le client dispose également d'un droit d'accès aux écrits enregistrés comme mentionné à l'article 7.2.

7.4. Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation est soumis au droit français.

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

8 – MÉDIATION

En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle concerné et dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction, 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.

9 – PRÉCAUTIONS D'UTILISATION DE LA CARTE NAVIGO

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

10 – APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Le Syndicat des Transports d'Île-de-France et les transporteurs se réservent le droit de 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, sur les sites internet www.navigo.fr, www.optile.com, www.ratp.fr, www.transilien.com ainsi que par voie d'affichage dans les bus ou/et les gares ou/et les stations ou/et les tramways.

⁽¹⁾ Liste des agences commerciales et des comptoirs-club RATP et des Guichets Services Navigo SNCF sur www.navigo.fr, www.optile.com, www.ratp.fr, www.transilien.com