

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU FORFAIT ANNUEL imagine R ÉTUDIANT (saison 2017-2018)** **(Étudiants en formations post-secondaires et supérieures)**

Le forfait imagine R Étudiant créé par le STIF (Syndicat des Transports d'Île-de-France), est géré par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence imagine R », en son nom et pour le compte des transporteurs RATP, SNCF Mobilités et Optile (mandataire des opérateurs privés), ci-après désignés « les transporteurs ».

Le forfait annuel imagine R est chargé sur une carte Navigo imagine R nominative, rigoureusement personnelle et non cessible. La carte Navigo imagine R est la propriété du STIF (Autorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs. La conclusion et l'utilisation d'un forfait annuel imagine R Étudiant suppose l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation par le Titulaire et le Payeur s'il est distinct du Titulaire. Le Payeur s'engage à communiquer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation au Titulaire, s'il est différent du Payeur, et à l'informer de ses obligations.

La dénomination « titulaire » indique nommément la personne dont la photo et le nom/prénom figurent sur la carte Navigo imagine R. La dénomination « payeur » indique nommément la personne physique qui paye le forfait.

« Le site jegèremacartenavigo » désigne le site internet [www.jegeremacartenavigo.fr](http://www.jegeremacartenavigo.fr), géré par le GIE Comutitres et qui est accessible via le site [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), rubrique « je gère ma carte ».

### **Article 1 - Présentation et utilisation du forfait imagine R Étudiant**

**1-1** Utilisable dans le cadre de la tarification francilienne, le forfait annuel imagine R Étudiant permet de voyager sur les lignes régulières de transport en commun des transporteurs y compris Orlybus, Roissybus, les bus de nuit Noctilien et Filéo ainsi que certaines dessertes locales et Transports à la demande, les trains TER ou Intercités (hors réservation obligatoire) en 2ème classe. Les parcours doivent être intégralement réalisés en Île-de-France. Il n'est pas valable sur Orlyval, le TGV, ni sur les lignes de transport en commun qui n'appliquent pas la tarification francilienne. Il ne peut être complété ou servir de complément à un abonnement SNCF Mobilités ou à un billet de train.

**1-2** Il est réservé aux étudiants résidant en Île-de-France, âgés de moins de 26 ans au 1er septembre 2017, et suivant une formation initiale d'une durée minimum de 350 heures théoriques dans un établissement d'enseignement supérieur ou dispensant un enseignement postsecondaire, recensé par le Ministère de l'Éducation Nationale.

En sont exclus les élèves en contrat de professionnalisation.

**1-3** Toutes les communications (courriers, e-mails, SMS ou appels téléphoniques) sont adressées au payeur du forfait. La carte Navigo imagine R ou le courrier de rechargement est adressé au titulaire ou au payeur selon le choix exprimé sur le formulaire de souscription.

### **Article 2 - Souscription au forfait imagine R Étudiant**

**2-1** Le forfait imagine R Étudiant peut être souscrit :

- par correspondance. Le formulaire dûment complété et accompagné de toutes les pièces nécessaires (cf. ci-dessous), doit être envoyé à l'Agence imagine R.
- par internet, soit depuis le lien à usage personnel reçu par e-mail par le payeur qui aura été sélectionné par l'Agence imagine R, soit depuis le site [jegèremacartenavigo](http://jegèremacartenavigo). Après avoir renseigné le formulaire en ligne et avoir transmis toutes les pièces nécessaires (cf. ci-dessous), le payeur doit signer électroniquement les documents relatifs à la souscription constituant le contrat.

Toute souscription doit être accompagnée d'une photo récente du titulaire (de face, tête nue, fond neutre, non utilisée), du moyen de paiement, de l'acceptation des présentes CGVU ainsi que d'un certificat d'inscription ou de scolarité 2017-2018 (rédigé en langue française) tamponné et/ou signé, ou une photocopie de la carte d'étudiant 2017-2018 (recto-verso) sans mention manuscrite. La carte d'étudiant des métiers et/ou les certificats des années antérieures ne sont pas acceptés.

Dans la mesure où la demande est complète, un délai maximum de 21 jours est à prévoir entre la date de réception de la demande de souscription par l'Agence imagine R et la date d'expédition du courrier d'acceptation de la souscription au titulaire ou au payeur selon le choix exprimé sur le formulaire (cachet de la Poste faisant foi). Aucun titre de transport acheté pour voyager durant ce délai de 21 jours ne sera remboursé.

En l'absence de photo, de justificatif (certificat d'inscription, de scolarité ou carte d'étudiant 2017-2018), ou d'une pièce nécessaire au paiement (RIB, Mandat de prélèvement SEPA signé ou chèque) ou lorsque l'établissement n'est pas renseigné, un courrier d'incomplétude, ou un e-mail, si la souscription a été effectuée par internet, est envoyé et le dossier est mis en attente. À réception des éléments manquants par l'Agence imagine R, la demande de souscription est considérée complète. Le délai de 21 jours maximum s'applique à compter de cette date.

Lorsque l'Agence imagine R valide une demande de souscription dans les 16 derniers jours du mois M en cours pour un choix de début de validité au mois M, l'Agence reporte cette validité au mois M+1. Aucun titre de transport acheté pour voyager durant cette période ne sera remboursé.

L'Agence imagine R se réserve le droit de demander des pièces justificatives complémentaires afin de vérifier les déclarations du titulaire et/ou du payeur.

**2-2** La validation du dossier par l'agence imagine R, entraîne l'ouverture d'un compte client pour le titulaire qui est l'utilisateur de la carte Navigo imagine R et également, le cas échéant, pour le payeur du contrat. Le payeur doit informer l'Agence imagine R de toute modification de situation concernant l'adresse postale, l'établissement fréquenté ou la perte de statut étudiant du titulaire.

**2-3** Le forfait est souscrit pour une durée de 12 mois. Il peut débuter au choix de l'étudiant, pour un prix identique, au 1er septembre, 1er octobre, 1er novembre, 1er décembre de l'année 2017 ou 1er janvier de l'année 2018. Pour toute souscription entre le 1er janvier et le 30 avril 2018, le forfait sera dû dès le 1er janvier 2018. Aucune demande de souscription pour l'année 2017-2018 ne sera acceptée au-delà du 30 avril 2018. Le renouvellement du contrat peut débuter au plus tôt le 1er jour suivant la fin de validité du contrat en cours. Le titulaire ne peut donc pas disposer de deux contrats pour une même période.

**2-4** Lors de la 1ère souscription imagine R, le forfait est chargé sur une carte Navigo imagine R comportant le nom, le prénom et la photo du titulaire. À l'issue de l'année scolaire, la carte Navigo imagine R doit être conservée pour la souscription suivante. Lors du renouvellement, et avant rechargement du forfait si le titulaire ne dispose plus de sa carte Navigo imagine R, la refabrication sera payante (8 € TTC non remboursables).

<sup>(1)</sup> Liste des agences commerciales, des Comptoirs-club RATP et des guichets Services Navigo SNCF disponible sur les sites internet [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), [www.optile.com](http://www.optile.com), [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr), [www.transilien.com](http://www.transilien.com) ou par téléphone auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8-1).

- 2-5** Lors d'un renouvellement de souscription, le titulaire ou le payeur, selon le choix exprimé sur le formulaire, reçoit un courrier, un SMS ou un e-mail, l'invitant à recharger la carte Navigo imagine R. Si le titulaire recharge sa carte Navigo imagine R après le début de validité du forfait, aucun titre de transport acheté avant le rechargement ne sera remboursé.
- En cas de non réception de la carte Navigo imagine R ou du courrier d'information relatif au rechargement du forfait par le payeur ou le titulaire, aucun remboursement de titres de transport achetés dans l'attente du titre imagine R ne sera effectué s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à l'Agence imagine R.
- Après le délai des 21 jours (cf. art. 2-1), la non réception peut être déclarée dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP, en guichets Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup> (carte délivrée immédiatement), sur le site [jegremacartenavigo](http://jegremacartenavigo) en se connectant à son espace personnel, ou par courrier à l'Agence imagine R (moyennant un délai d'envoi de la carte de 10 jours (hors week-end et jours fériés)).
- 2-6** Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de grève des transporteurs en dehors de ceux prévus par le Code des transports (Articles L.1222-11 et suivants).

### **Article 3 - Paiement du forfait imagine R Étudiant**

- 3-1** Le payeur doit obligatoirement être une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit être fourni).
- 3-2** Un payeur peut prendre en charge plusieurs forfaits.
- 3-3** Le payeur peut être différent du titulaire de la carte Navigo imagine R.
- 3-4** Le prix TTC du forfait, comprenant des frais de dossier (8 € TTC), est fixé pour l'année scolaire. Il est payable, soit au comptant en une seule fois, soit par prélèvement automatique mensuel en 9 (neuf) fois. Le compte bancaire doit être domicilié en France métropolitaine ou dans un département d'outre-mer (hors compte épargne). Aucun paiement en espèces n'est admis.
- 3-5** Quelle que soit la date de souscription, le prix du forfait est dû dans son intégralité. En cas de souscription tardive ou envoi tardif du dossier de souscription (cf. art. 2-3), il ne pourra être procédé au remboursement des mois déjà écoulés. Aucun titre de transport acquis avant la demande de souscription ne sera remboursé.
- 3-6** Forfait payé au comptant :  
Il est payable par chèque bancaire, chèque de banque ou mandat cash. Un chèque unique doit accompagner chaque demande de souscription. Il sera encaissé dès réception.  
Pour une souscription par internet, le chèque doit être accompagné du bordereau d'envoi complété.  
Le paiement par carte bancaire est uniquement disponible pour une souscription par internet.
- 3-7** Forfait payé par prélèvements :
- 3.7.1 Quel que soit le mode de souscription (correspondance ou internet), le mandat de prélèvement SEPA doit être dûment rempli et signé (signature électronique par internet). En cas de souscription par correspondance, un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) concordant doit être également joint à l'envoi.
- 3.7.2 A la confirmation de la souscription le payeur reçoit un courrier indiquant le montant des sommes qui seront prélevées sur le compte bancaire. Les frais de dossier sont ajoutés au règlement.
- 3.7.3 Les prélèvements automatiques se font sur la base de 9 prélèvements effectués à compter du premier mois de validité du forfait, en début de mois (au plus tôt le 5). Leur montant correspond à 1/9ème de la valeur annuelle du forfait. Les frais de dossier sont ajoutés au 1er prélèvement.
- 3.7.4 En cas de souscription tardive, les sommes dues au titre des mois déjà écoulés entre la date de souscription du forfait et le 1er jour de validité sont prélevées lors de la 1ère échéance.
- 3.7.5 Le payeur désirant changer d'établissement bancaire ou de compte à prélever doit le signaler, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements :
- soit par internet, en se connectant à son espace personnel, en saisissant directement ses nouvelles coordonnées bancaires,
  - soit en fournissant un nouveau RIB papier dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP, en guichet Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup> ou par courrier auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8-1).
- 3.7.6 Le changement de payeur ou le changement de mode de paiement peut s'effectuer dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP, en guichet Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup> ou par courrier auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8-1). Le payeur remplit alors un nouveau Mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB correspondant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.
- 3.7.7 La révocation du Mandat de prélèvement s'effectue uniquement par courrier auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8-1). Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide ou d'un autre payeur.
- 3.7.8 Les frais des rejets bancaires appliqués par l'Agence imagine R (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur et sont inclus au montant de l'impayé. Toute somme impayée est ajoutée au montant du prélèvement suivant.

### **Article 4 - Conditions d'utilisation de la carte Navigo imagine R**

- 4-1** Le titulaire d'une carte Navigo imagine R chargée avec un forfait Navigo imagine R doit obligatoirement et systématiquement la valider aux appareils de contrôle des transporteurs avant chaque voyage lors de son entrée sur le réseau et/ou de sa montée dans le véhicule, sous peine de devoir régler une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.
- 4-2** En cas d'oubli de sa carte Navigo imagine R pour voyager, le titulaire doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.
- 4-3** Lors des contrôles, la carte Navigo imagine R du titulaire, préalablement validée, doit être présentée, sous peine de devoir régler 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 imagine R, il peut être demandé un justificatif d'identité.
- 4-4** En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Navigo imagine R :

<sup>(1)</sup> Liste des agences commerciales, des Comptoirs-club RATP et des guichets Services Navigo SNCF disponible sur les sites internet [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), [www.optile.com](http://www.optile.com), [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr), [www.transilien.com](http://www.transilien.com) ou par téléphone auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8-1).

- celle-ci est immédiatement remplacée dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en guichets Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup>.

- dans les autres guichets des transporteurs et si la puce de la carte Navigo imagine R est lisible, le titulaire reçoit un coupon de dépannage valable 15 jours et une carte provisoire en échange de sa carte Navigo imagine R. Pour obtenir une nouvelle carte Navigo imagine R, le titulaire doit ensuite se rendre dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en guichet Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup> où celle-ci lui sera remise en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire précédemment reçus. Si la puce de la carte Navigo imagine R n'est pas lisible, le titulaire sera invité à acheter des titres de transport remboursables dans une limite de 15 jours sur demande écrite adressée à l'Agence imagine R.

- le payeur peut également demander son remplacement par correspondance en envoyant à l'Agence imagine R le bordereau de détérioration obtenu au guichet en échange de la carte Navigo imagine R. Le bordereau rempli et envoyé par le payeur dans les 48h lui permettra de recevoir la nouvelle carte Navigo imagine R au domicile du titulaire ou du payeur selon le choix exprimé sur le formulaire, sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) suivant la réception du bordereau par l'Agence imagine R (cachet de la Poste faisant foi). Sauf dysfonctionnement imputable à l'Agence imagine R, aucun titre de transport ne pourra être remboursé au-delà de 10 jours.

**4-5** En cas de dégradation volontaire de la carte Navigo imagine R (carte grattée ou perforée notamment), la carte ne sera remplacée qu'une fois. Dans ce cas, des frais de remplacement de 23 € TTC non remboursables seront appliqués.

**4-6** Toute utilisation frauduleuse de la carte Navigo imagine R (falsification, contrefaçon, utilisation de la carte par un tiers) constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait immédiat de la carte Navigo imagine R, la résiliation du forfait, et peut donner lieu à des poursuites devant les tribunaux. Cette sanction s'applique à l'égard du/des fraudeurs et de ses/leurs complices.

**4-7** Toute utilisation irrégulière de la carte Navigo imagine R (défaut de forfait en cours de validité, non validation du forfait sur les appareils de validation des transporteurs notamment) constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

#### **Article 5 - Perte ou vol**

**5-1** En cas de perte ou de vol, la carte Navigo imagine R ne sera remplacée qu'une seule fois, sauf lorsqu'il s'agit d'un racket ou d'un vol aggravé, sur présentation de la copie du récépissé du dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie. En cas de 2ème perte ou vol de la carte, le contrat peut être résilié par l'Agence imagine R dans les conditions de l'art. 6-2.

Les frais perçus pour le remplacement de la carte Navigo imagine R sont de 23 € TTC (non remboursables). La refabrication est gratuite dans le cas d'un racket ou d'un vol aggravé.

La demande de remplacement de la carte Navigo imagine R peut être effectuée :

- soit en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en guichet Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup>. La nouvelle carte est délivrée immédiatement ;
- soit sur le site [jegremacartenavigo](http://jegremacartenavigo), en se connectant à son espace personnel ;
- ou soit par téléphone auprès de l'Agence imagine R.

Dans ces deux derniers cas, la nouvelle carte sera envoyée par courrier sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés) à compter de la demande et seuls seront remboursés les titres de transport achetés pour voyager entre la date de réception de la déclaration de perte / vol par l'Agence imagine R et jusqu'à 2 jours après la date d'envoi de la carte Navigo imagine R de remplacement (cachet de la Poste faisant foi). La demande de remboursement se fait par courrier libre adressé à l'Agence imagine R et doit être obligatoirement accompagnée des titres originaux achetés dans l'attente de la réception de la nouvelle carte.

**5-2** Pour les paiements par prélèvement, les frais de refabrication sont prélevés avec la mensualité suivante. Pour les paiements au comptant, le règlement est effectué par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, Electron, Maestro), chèque bancaire ou mandat cash.

**5-3** L'ancienne carte Navigo imagine R est mise en opposition et si elle est retrouvée, elle ne peut plus être utilisée sur les réseaux des transporteurs.

**5-4** Toute carte retrouvée doit être remise dans une agence commerciale des transporteurs, un comptoir RATP ou un guichet Services Navigo SNCF <sup>(1)</sup>.

#### **Article 6 - Résiliation du contrat**

**6-1** Seul le payeur peut demander la résiliation du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) adressée à l'Agence imagine R (cf. art. 8-1). La résiliation prend effet à partir du premier jour du mois suivant la réception de la demande complète. Elle est définitive pour l'année scolaire en cours et n'est autorisée que pour les motifs suivants :

- interruption de scolarité jusqu'à la fin de l'année scolaire (arrêt de fréquentation, longue maladie, accident). Un certificat doit être fourni ;
- stage de durée supérieure à 2 mois effectué hors Île-de-France (uniquement pour les étudiants inscrits dans un établissement situé en Île-de-France lors de la souscription). Un justificatif doit être fourni ;
- déménagement hors Île-de-France. Un justificatif de la nouvelle adresse doit être fourni ;
- décès du titulaire. Un certificat de décès doit être fourni ;
- bénéfice de la Tarification Solidarité Transport.

Le contrat peut être résilié sans motif pendant le premier mois suivant la date de souscription du contrat. Dans ce cas, seuls les 8 € TTC de frais de dossier et le premier mois du contrat sont facturés au payeur.

Aucune résiliation ne pourra être acceptée au cours des 3 derniers mois de validité du forfait, ceux-ci ne pouvant donner lieu à un remboursement.

**6-2** Le contrat pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, être résilié de plein droit par l'Agence imagine R en cas de :

- 2 (deux) impayés successifs ;

<sup>(1)</sup> Liste des agences commerciales, des Comptoirs-club RATP et des guichets Services Navigo SNCF disponible sur les sites internet [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), [www.optile.com](http://www.optile.com), [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr), [www.transilien.com](http://www.transilien.com) ou par téléphone auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8-1).

- fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des pièces jointes, contrat non réglé dans sa totalité. Dans ce cas, la résiliation ne donnera lieu à aucun remboursement et le titulaire et/ou le payeur pourra/pourront être condamné(s) au versement de dommages et intérêts correspondant au tarif du forfait Navigo imagine R ;
  - fraude établie dans l'utilisation du titre de transport imagine R décrite aux articles 4-6 et 4-7 ;
  - 2ème perte ou vol ou dégradation volontaire de la carte Navigo imagine R ;
  - non-respect de l'article 2-2 (notamment la perte du statut d'étudiant à communiquer dans un délai d'un mois).
- La carte Navigo imagine R est mise en opposition et ne peut plus être utilisée sur les réseaux des transporteurs.

**6-3** Tout mois commencé est dû.

- Pour les paiements par prélèvement, ceux-ci sont automatiquement arrêtés ;
- pour les paiements comptants : si le compte du payeur est créditeur, l'Agence imagine R procède au remboursement du trop-perçu sur la base de 1/9ème du prix du forfait; si le compte du payeur est débiteur, la résiliation ne prend effet qu'après paiement des sommes dues. Les frais de dossier ne font l'objet d'aucun remboursement.

**6-4** L'Agence imagine R signifie la résiliation au moyen d'un courrier adressé au dernier domicile connu du payeur.

**6-5** L'Agence imagine R se réserve le droit de refuser toute souscription :

- au titulaire et/ou payeur dont un contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou utilisation du titre par un tiers. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation, à l'égard du fraudeur et de ses éventuels complices;
- à un payeur dont un contrat a déjà été résilié pour défaut de paiement. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 6 mois à compter de la résiliation.

**6-6** En application de l'article L221-2 du Code de la consommation, la souscription au forfait imagine R n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation existant en matière de vente à distance.

#### **Article 7 - Responsabilité du payeur et du titulaire**

Les conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au titulaire, étant entendu que le payeur est seul tenu par les conditions relatives au paiement.

Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont systématiquement délivrées au dos de l'exemplaire client du contrat signé lors de la souscription par correspondance. Elles sont également accessibles à tout moment sur [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr) (rubrique « Je choisis mon forfait »).

#### **Article 8 - Dispositions diverses**

**8-1** L'Agence imagine R peut être contactée par internet ([www.imagine-r.com](http://www.imagine-r.com)), par téléphone (09 69 39 55 55 – appel non surtaxé), par fax (08 10 44 21 21 - Service 0,06 € / appel + prix appel) et par courrier (Agence imagine R – 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9).

**8-2** Informations relatives aux données personnelles

Les données collectées font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion du forfait imagine R, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du forfait imagine R. Elles sont destinées au GIE Comutitres, responsable du traitement, à ses prestataires de services et partenaires contractuels, aux entreprises de transport en commun d'Île-de-France (OPTILE, RATP, SNCF Mobilités et leurs prestataires) aux financeurs institutionnels, aux établissements scolaires ainsi qu'au STIF.

Le titulaire et le payeur 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 (Madagascar et/ou Maroc). À cet égard, seules les données relatives à l'identification, aux coordonnées personnelles et/ou professionnelles, aux informations économiques et financières, et au contrat de souscription seront transférées, à l'exception des coordonnées bancaires et des RIB/Mandat de prélèvement SEPA. Ces transferts de données sont encadrés par des conventions de flux transfrontalières établies conformément aux clauses contractuelles types 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).

Toutes les données collectées sont obligatoires, exceptés, pour la souscription par correspondance pour laquelle l'e-mail et le numéro de téléphone sont uniquement recommandés. À défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription ne peut être traitée. À défaut d'adresse e-mail ou de numéro de téléphone, le titulaire et/ou le payeur ne pourra pas être contacté à des fins de gestion par ces canaux.

Les offres commerciales (Bons Plans) d'imagine R, des entreprises de transport en commun d'Île-de-France et de leurs partenaires, ainsi que les communications commerciales du STIF, transmises par communication électronique ne sont envoyées qu'aux porteurs 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 :

- d'un droit d'accès et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées ;
- d'un droit d'opposition :
  - au traitement de ces données, pour motifs légitimes ;
  - à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection ; les offres commerciales (Bon plans) d'imagine R susceptibles d'être proposées peuvent être consultées sur le site internet [www.imagine-r.com](http://www.imagine-r.com) ;
  - à la conservation sous forme numérisée de sa photographie : dans ce cas, une nouvelle photo d'identité est demandée chaque fois qu'une nouvelle refabrication de carte Navigo imagine R est nécessaire.

L'ensemble de ces droits peut être exercé auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8-1). La modification des coordonnées postales et téléphoniques est également possible sur le site [jegerecartenavigo](http://jegerecartenavigo) en se connectant à son espace personnel. Toutes les informations concernant ces droits sont disponibles sur le site internet [www.comutitres.fr](http://www.comutitres.fr).

En cas d'impayés, perte, vol ou fraude, le client est informé de la possibilité de mise en opposition de son forfait Navigo imagine R, de résiliation de son contrat, éventuellement de l'impossibilité de renouveler son forfait immédiatement ainsi que, le cas échéant, du refus du paiement en ligne par carte bancaire.

<sup>(1)</sup> Liste des agences commerciales, des Comptoirs-club RATP et des guichets Services Navigo SNCF disponible sur les sites internet [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), [www.optile.com](http://www.optile.com), [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr), [www.transilien.com](http://www.transilien.com) ou par téléphone auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8-1).

Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations de la carte Navigo imagine R 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'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 et des données relatives aux habitudes d'achat des forfaits de transport sont communiquées au STIF afin de réaliser des analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport. Seules les données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques seront communiquées au STIF.

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

**8-3** Le titulaire et le payeur sont informés que tout appel au service après-vente du forfait est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. Le titulaire et le payeur disposent également d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, dans les mêmes formes que celles mentionnées à l'article 8-2.

#### **Article 9 - 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.

#### **Article 10 - Précautions d'utilisation de la carte Navigo imagine R**

La carte Navigo imagine R 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 imagine R 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 de la carte Navigo imagine R. Il est vivement recommandé de conserver la carte Navigo imagine R dans son étui protecteur.

#### **Article 11 - Application des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation**

Le STIF 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 titulaires et des payeurs par voie de publication au recueil des actes administratifs du STIF, ainsi que par voie d'affichage sur les sites internet [www.imagine-r.com](http://www.imagine-r.com), [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), [www.optile.com](http://www.optile.com), [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr), [www.transilien.com](http://www.transilien.com) ou/et dans les bus ou/et les gares ou/et les stations ou/et les tramways.

Dès lors que la carte Navigo imagine R ne contient plus de forfait Navigo imagine R mais un autre forfait, les Conditions Générales d'Utilisation du forfait concerné s'appliquent.

<sup>(1)</sup> Liste des agences commerciales, des Comptoirs-club RATP et des guichets Services Navigo SNCF disponible sur les sites internet [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr), [www.optile.com](http://www.optile.com), [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr), [www.transilien.com](http://www.transilien.com) ou par téléphone auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 8-1).