

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU FORFAIT NAVIGO JOUR

L'utilisation du forfait Navigo Jour est subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par le titulaire, des présentes conditions générales de vente et d'utilisation ainsi que celles relatives à la carte Navigo sur laquelle le forfait est chargé.

Le forfait Navigo Jour, créé par le Syndicat des Transports d'Île-de-France est géré par les transporteurs RATP, SNCF Mobilités et Optile mandataire des opérateurs privés ci-après désignés « les transporteurs ».

Les forfaits Navigo Jour sont chargés sur une carte Navigo, Navigo Découverte, Navigo imagine R ou Navigo Annuel, nominative, rigoureusement personnelle et non cessible, propriété du Syndicat des Transports d'Île de France (Autorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs, ci-dessous désignée « la carte ».

La dénomination « titulaire » indique nommément la personne dont la photo et les nom/prénom figurent sur la carte Navigo, Navigo Découverte, Navigo imagine R ou Navigo Annuel.

1 PRESENTATION ET UTILISATION

1.1 Utilisable dans le cadre de la tarification zonale de la région Île-de-France, les forfaits Navigo Jour permettent 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 sur 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 qui n'appliquent pas la tarification francilienne (notamment les navettes de desserte des aéroports Le Bus Direct et VEA Disney et les bus touristiques OpenTour et Cars Rouges).

1.2 Il est possible d'acheter un forfait « Navigo Jour » valable sur les couples de zones : 1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 2-3, 2-4, 2-5, 3-4, 3-5, 4-5.

1.3 Les forfaits Navigo Jour ne bénéficient pas du « dézonage » week-end, jours fériés et vacances.

1.4 Validité temporelle : un forfait Navigo Jour est valable pour un jour, déterminé à l'achat, de 00h00 à 23h59. Pour Noctilien, un forfait Navigo Jour est valable jusqu'au lendemain de son jour de validité à 6h00. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

1.5 Les forfaits sont en vente six jours avant et jusqu'à 23h59 le jour de leur validité.

2 PAIEMENT ET CHARGEMENT DES FORFAITS

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

2.2 Chargement

2.2.1 Les forfaits Navigo Jour peuvent être chargés, à l'exclusion de tout autre support, sur la carte Navigo, la carte Navigo Découverte, la carte Navigo Annuel ou la carte Navigo imagine R. Un forfait ne peut être utilisé que par le titulaire de la carte sur laquelle il est chargé.

2.2.2 Les forfaits Navigo Jour peuvent être chargés :

- dans les guichets et sur les appareils automatiques de vente des transporteurs,
- chez les commerçants agréés des transporteurs (RATP et entreprises d'Optile),

3 CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE, CARTE DETERIOREE

3.1 En fonction du support sur lequel le forfait est chargé, se reporter soit :

- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte Navigo,
- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte Navigo Découverte,
- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo imagine R,
- aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Annuel.

3.2 En cas d'oubli de sa carte pour voyager, le titulaire doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

3.3 En cas de détérioration du support, si la carte est illisible, le remboursement du titre ne sera possible que sur présentation du justificatif d'achat portant le numéro du support distribué lors de la vente du forfait. Si la lecture de la carte est possible, ce justificatif ne sera pas nécessaire.

4 MODIFICATIONS DE ZONES DU FORFAIT ET AJOUTS DE FORFAITS

4.1 Modification de zones du forfait :

4.1.1 La modification d'un forfait Jour en un autre est possible entre les forfaits existants, dès l'achat et jusqu'à la fin de la validité du forfait, sur demande, à condition que le forfait après substitution comprenne l'ensemble des zones achetées dans le forfait original. Le client paye la différence de prix entre les deux forfaits.

La modification de forfait pour un forfait Navigo ne comprenant pas toutes les zones de celui chargé sur la carte n'est pas autorisée et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement (cf art. 5).

4.1.2 La modification d'un forfait, dans les conditions prévues au premier alinéa du 4.1.1, est réalisable en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou guichets SNCF et sur leurs appareils automatiques de vente.

4.2 Ajout de forfait

4.2.1 Il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Annuel, Mois ou Semaine 2-3, 3-4 et 4-5, Améthyste 1-2, 2-5, 3-5 ou 4-5 ou Solidarité Mois ou Semaine 2-3, 3-4 et 4-5 déjà chargé sur une carte Navigo, un forfait Navigo Jour valable sur des zones complémentaires.

Il est possible d'ajouter à un forfait Navigo Mois ou Semaine, Améthyste ou Solidarité Mois ou Semaine chargé sur une carte Navigo, un forfait Navigo Jour valable sur une période complémentaire.

Les tarifs et conditions d'achat sont les mêmes pour un forfait Navigo Jour s'il est acheté en ajout d'un forfait déjà présent sur la carte ou s'il est acheté isolément.

5 REMBOURSEMENT DES FORFAITS NON UTILISES

5.1 Un forfait Navigo Jour peut être complètement remboursé uniquement si l'annulation est effectuée avant le début de validité du forfait.

5.2 L'annulation des forfaits est réalisable dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP et aux guichets SNCF. Un justificatif d'annulation est remis au titulaire.

5.3 La demande de remboursement accompagnée du justificatif d'annulation remis en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP et Guichets Services Navigo SNCF doit être envoyée par le titulaire du forfait au transporteur qui a réalisé l'annulation :

- soit à RATP – Service clientèle – TSA 81250 - 75564 Paris Cedex 12
- soit à SNCF – Relations clientèle SNCF Transilien – TSA 21262 – 75564 Paris Cedex 12

Le remboursement est réalisé par lettre chèque ou en Bons Voyages Transilien sous 18 jours ouvrés.

6 INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNEES PERSONNELLES

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des forfaits, et des cartes Navigo. Elles dépendent de la carte sur laquelle le forfait est chargé. Se reporter soit :

- aux Conditions Générales de vente et d'Utilisation de la carte Navigo
- aux Conditions Générales de vente et d'Utilisation de la carte Navigo Découverte
- aux Conditions Générales de vente et d'Utilisation de la carte Navigo imagine R
- aux Conditions Générales de vente et d'Utilisation de la carte Navigo Annuel.

7 MEDIATION

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.

8 APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Le Syndicat des Transports d'Ile 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'Ile de France, ainsi que par voie d'affichage sur les sites internet navigo.fr, optile.com, ratp.fr, transilien.com ou/et dans les bus ou/et les gares ou/et les stations et/ou les tramways. Dès lors que la carte ne contient plus de forfait Navigo Jour mais un autre forfait, les conditions générales d'utilisation du forfait concerné s'appliquent et les dispositions du présent document ne s'appliquent plus.

Version Janvier 2018