

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU FORFAIT NAVIGO JOUR SUR SUPPORT SANS CONTACT

Ce document présente uniquement les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Jour sur support sans contact (les cartes de la gamme Navigo).

L'utilisation du forfait Navigo Jour est subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par l'utilisateur, des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ainsi que celles relatives au support sur lequel le forfait est chargé.

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

## 1 – PRÉSENTATION ET UTILISATION

### 1.1. Présentation

Le forfait Navigo Jour est un forfait journée permettant de se déplacer sur le réseau francilien dans les zones choisies.

### 1.2. Utilisation

Utilisable sur l'ensemble du réseau de la région Île-de-France, le forfait Navigo Jour 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 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).

### 1.3. Zonage

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.

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

### 1.4. Validité temporelle

Le forfait Navigo Jour est valable pour un jour, déterminé à l'achat par l'utilisateur, de 00h00 à 23h59. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

Pour Noctilien, le forfait Navigo Jour est valable jusqu'au lendemain 5h59 de son jour de validité. L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté

## 2 – TARIFICATION

2.1. La tarification du forfait Navigo Jour est fixée par le Syndicat des Transports d'Île-de-France. Elle est consultable :

- sur le site [navigo.fr](http://navigo.fr)
- sur les affichages dans les lieux de transports
- sur le site Internet de calcul d'itinéraire ([vianavigo.fr](http://vianavigo.fr)) avec indication du prix unitaire d'un trajet
- sur le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités (version papier)

2.2. Un tarif est défini selon le zonage du forfait (tarif plein).

Les tarifs d'achat sont les mêmes pour un forfait Navigo Jour qu'il soit acheté en ajout d'un forfait déjà présent sur le passe ou isolément.

2.3. Au maximum deux forfaits Navigo Jour sont délivrés lors d'un même acte d'achat.

## 3 – ACHAT ET CHARGEMENT

### 3.1. Période de vente

Le forfait Navigo Jour est en vente le jour même de sa validité et jusqu'à 6 jours avant.

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

3.3. Le forfait Navigo Jour peut être chargé sur un passe Navigo, Navigo Découverte, Navigo Annuel, Navigo Easy, Navigo imagine R :

- dans les guichets et sur les automates de vente des transporteurs
- chez les commerçants agréés des transporteurs

### 3.4. Cohabitation

La « cohabitation » de titres de transport ou contrats différents se définit comme la possibilité de charger ces titres ou contrats sur un même passe. Les Règles de Cohabitation des Titres et Contrats sont disponibles sur le site [navigo.fr](http://navigo.fr).

## 4 – VALIDATION

4.1. L'utilisateur d'un forfait Navigo Jour doit obligatoirement et systématiquement valider le support contenant son forfait sur les appareils de validation des transporteurs avant chaque trajet lors de son entrée sur le réseau et/ou de sa montée dans le véhicule, mais aussi, le cas échéant, lors des correspondances et en sortie, sous peine de se trouver en infraction.

4.2. La validation du forfait Navigo Jour permet le voyage d'une seule personne.

4.3. Il est impossible de valider plusieurs forfaits Navigo Jour d'un même support sans contact pour permettre le voyage de plusieurs personnes sur un même trajet.

4.4. En cas d'oubli de son support sans contact, l'utilisateur doit, pour pouvoir voyager sans être en infraction, acheter un titre de transport. Celui-ci n'est pas remboursé.

## 5 – CONTRÔLE

5.1. En cas de contrôle, l'utilisateur doit présenter le support sans contact sur lequel est chargé le forfait Navigo Jour validé lors de l'entrée sur le réseau.

5.2. Le constat du non-respect des principes de validation systématique (article 4) et/ou des règles d'utilisation du forfait Navigo Jour (article 1) entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire et des frais de dossiers éventuellement associés conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs en Île-de-France.

5.3. À défaut de paiement auprès du transporteur dans les deux mois à compter de l'infraction, le contrevenant s'expose au paiement de l'amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public (art 529-5 du Code de procédure pénale).

## 6 – SERVICE APRES-VENTE

### 6.1. Modification de zones du forfait

6.1.1. La modification des zones d'un forfait Navigo Jour est possible jusqu'à la fin de la validité du forfait, sur demande, à condition que le tarif du forfait choisi soit supérieur ou égale à celui du forfait d'origine. Le client paie la différence de prix entre les deux forfaits.

La modification est réalisable dans tous les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF ou sur les appareils automatiques de vente.

6.1.2. La modification de forfait pour un forfait Navigo Jour moins cher que celui chargé sur

le passe n'est pas autorisée et ne peut être traitée que dans le cadre d'un remboursement (cf. article 6.4).

### 6.2. Modification de la date de validité

La modification de la date de validité d'un forfait Navigo Jour est possible sans frais jusqu'à la veille du jour de validité du forfait.

La modification est réalisable dans tous les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF ou sur les appareils automatiques de vente.

### 6.3. Ajout de forfait

6.3.1. Il est possible de compléter un forfait Navigo Mois, Navigo Semaine, Navigo Solidarité Mois ou Navigo Solidarité Semaine sous réserve des dispositions relatives à la cohabitation, décrites dans les Règles de Cohabitation des Titres et Contrats disponibles sur le site [navigo.fr](http://navigo.fr).

6.3.2. Les conditions d'achat sont les mêmes pour un forfait Navigo Jour s'il est acheté en ajout d'un forfait déjà présent sur le passe ou s'il est acheté isolément.

### 6.4. Remboursement des forfaits non utilisés

6.4.1. Un forfait Navigo Jour peut être complètement remboursé uniquement si l'annulation est effectuée jusqu'à la veille du jour de validité du forfait.

6.4.2. L'annulation du forfait est réalisable dans tous les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF ou sur les appareils automatiques de vente. Un justificatif d'annulation est remis au titulaire.

6.4.3. La demande de remboursement accompagnée du justificatif d'annulation et d'un RIB doit être envoyée par l'utilisateur du forfait au transporteur qui a réalisé l'annulation :

- Soit à RATP – Service clientèle – TSA 81250 – 75564 Paris Cedex 12
- Soit à SNCF – via le formulaire : <https://www.transilien.com/fr/nous-contacter>

6.4.4. Le remboursement est réalisé par lettre chèque ou par virement sous 2 mois.

### 6.5. Perte/vol

En cas de perte/vol du support sans contact, aucune solution de remplacement ou de dépannage ne sera proposée. Le titre de transport ne sera pas remboursé.

### 6.6. Dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement du support, s'il est lisible, le remplacement du forfait est possible sans frais. Il est alors chargé sur un autre passe parmi ceux précisés à l'article 3.3.

Si la lecture du support n'est pas possible, le remplacement du forfait est possible, sans frais, sur présentation d'un justificatif d'achat portant le numéro du support défectueux. Le forfait est alors rechargé sur un autre passe parmi ceux précisés à l'article 3.3.

Cette opération est réalisable dans tous les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF.

Dans tous les autres cas, aucune solution de remboursement ne pourra être proposée.

## 7 – CONDITIONS D'UTILISATION DU SUPPORT

L'utilisateur s'engage à respecter les précautions d'utilisation du support qu'il utilise pour en permettre le bon fonctionnement. Ces règles sont énoncées dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de chaque support, et dispo

## 8 – INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES PERSONNELLES

Les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations du support 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 conformément à la réglementation en vigueur et aux délibérations de la CNIL relatives à la billettique dans les transports publics. Les responsables de ce traitement sont les transporteurs d'Île-de-France, chacun pour ce qui le concerne. L'ensemble des droits au titre de la réglementation en vigueur s'exerce auprès des transporteurs.

En outre, des données anonymisées relatives aux déplacements et des données relatives aux habitudes d'achat et titres de transport sont communiquées au Syndicat des Transports d'Île de France afin de réaliser des analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport.

Les données collectées relatives aux supports font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des forfaits et des supports. Elles dépendent du support sur laquelle le titre est chargé. Pour plus d'informations sur ce traitement et pour l'exercice des droits, se reporter aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de chaque support disponible sur le site [navigo.fr](http://navigo.fr) :

- Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte Navigo
- Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la carte Navigo Découverte
- Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo imagine R
- Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Navigo Annuel
- Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe Navigo Easy

## 9 – MÉDIATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont soumises au droit français. En cas de litige, et uniquement après demande écrite transmise auprès du service clientèle concerné et dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois, le client peut avoir recours à la voie de la médiation pour régler son litige à l'amiable.

Les parties au litige restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. La solution proposée par la médiation ne s'impose pas aux parties.

Le client trouvera sur les sites Internet RATP, SNCF et Optile, auprès de leurs agents ou sur les supports de communication adéquats mis en œuvre par chacun d'eux, les coordonnées et l'adresse du site Internet du médiateur compétent dont relève chaque Transporteur, le client pouvant saisir le médiateur de son choix.

## 10 – ÉVOLUTION 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, ainsi que par voie d'affichage sur les sites internet [navigo.fr](http://navigo.fr), [optile.com](http://optile.com), [ratp.fr](http://ratp.fr), [transilien.com](http://transilien.com).