

# **CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DU CONTRAT NAVIGO LIBERTE + SUR CARTE BANCAIRE (EXPERIMENTATION)**

## **1 PREAMBULE**

La souscription et l'utilisation d'un contrat Navigo Liberté + sur carte bancaire supposent la connaissance et valent acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation par le Titulaire et le Payeur.

Le contrat Navigo Liberté +, créé par Île-de-France Mobilités, est géré par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence Navigo », en son nom et pour le compte des transporteurs RATP, SNCF Voyageurs, Optile (mandataire des opérateurs privés) et tout transporteur ayant obtenu une délégation de service public d'Île-de-France Mobilités, ci-après désignés « les transporteurs ».

## **2 DEFINITIONS**

La dénomination « Titulaire » indique la personne utilisatrice du contrat Navigo Liberté +.

La dénomination « Payeur » indique l'entreprise qui accepte contractuellement de payer les factures du Titulaire.

L'« Espace Personnel » désigne le compte personnel du Titulaire ou celui du Payeur créé sur le site [ildefrance-mobilites.fr](http://ildefrance-mobilites.fr) (géré par Île-de-France Mobilités), rubrique « Mon espace personnel » (rubrique gérée par le GIE Comutitres). Se reporter aux Conditions Générales d'Utilisation du site.

## **3 PRESENTATION ET UTILISATION**

Le contrat Navigo Liberté + sur carte bancaire est un contrat qui, après souscription, permet d'entrer sur le réseau de transport sans avoir préalablement payé de titre de transport. La carte bancaire chargée du contrat Navigo Liberté + sert de support de validation et de titre de transport. La somme due au titre des trajets effectués par le Titulaire sera déterminée par application des règles tarifaires définies à l'article 4, et sera prélevée mensuellement, le mois suivant les trajets effectués, sur le compte bancaire du Payeur, en même temps que les éventuels frais.

Utilisable sur le réseau de transport public relevant de la compétence d'Île-de-France Mobilités, le contrat Navigo Liberté + sur carte bancaire permet de voyager sur :

- Les lignes du métro ;
- Les tronçons dans Paris (zone 1) des lignes de RER/train ;
  - Les lignes de bus faisant l'objet d'une convention avec Île-de-France Mobilités et pour lesquelles la tarification francilienne est applicable. Sont exclues les lignes Noctilien et les lignes de bus à tarification sectionnée ;
- Les lignes Orlybus et Roissybus ;
- Les lignes de tram et Tzen. Est exclu le Tram Express 11 ;
- Le funiculaire de Montmartre.

Utilisation dans le RER dans Paris, train dans Paris, métro et sur le funiculaire de Montmartre

Dans le RER dans Paris, train dans Paris, métro et le funiculaire de Montmartre, le contrat Navigo Liberté + ouvre le droit à un trajet d'une heure trente minutes à partir de la validation d'entrée. Ces utilisations sont possibles sous réserve des règles de correspondances précisées à l'article 4.

Utilisation dans le bus, le tram ou le Tzen

Dans le bus, le tram et Tzen, le contrat Navigo Liberté + sur carte bancaire ouvre le droit à un trajet d'une heure trente minutes à partir de la validation d'entrée, sous réserve des règles précisées à l'article 4.

#### **4 TARIFICATION**

La tarification est décidée par Ile-de-France Mobilités

Les informations sur la tarification sont disponibles :

- Sur le site [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr), rubrique « Tarifs »
- Sur les affichages dans les lieux de transports et de souscription au service Navigo Liberté +
- Sur le site Internet de calcul d'itinéraire ([me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr](http://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr)) avec indication du prix unitaire d'un trajet
- Sur le guide tarifaire d'Île-de-France Mobilités
- Sur les sites internet des transporteurs

Le tarif en vigueur est un tarif tout public (plein tarif).

Lorsque le Titulaire valide en entrée dans le RER, train dans Paris, métro ou le funiculaire de Montmartre, son trajet est facturé au prix d'un trajet RER dans Paris/métro.

Pendant une heure trente minutes, les correspondances suivantes ne donnent pas lieu à facturation d'un nouveau trajet :

- Les correspondances entre les modes suivants sans effectuer de sortie :
  - Métro-métro ;
  - RER/train-RER/train ;
  - Métro-RER/train.
- Les correspondances suivantes entre le métro et le RER par la voie publique, via les cheminements signalés :
  - Porte de Clichy (métro 13, 14) - Porte de Clichy (RER C)
  - Porte Maillot (métro 1) - Neuilly-Porte Maillot (RER C)
  - Saint-Michel (métro 4) – Saint-Michel-Notre-Dame (RER B et C)
  - Gare d'Austerlitz (métro 5 et 10) - Gare d'Austerlitz (RER C)
  - Les Halles (métro 4) - Châtelet-Les Halles (RER A, B et D)
  - Saint Lazare (métro 3, 12, 13, 14) / Paris Saint Lazare (Transilien J) / Magenta (RER E)

Si la durée du trajet excède une heure trente minutes, ou s'il s'agit d'une liaison non autorisée, un nouveau trajet RER dans Paris/métro sera facturé.

Lorsque le Titulaire valide en entrée dans le bus, le tram ou le Tzen, son trajet est facturé au prix d'un trajet bus/tram.

Pendant une heure trente minutes, les correspondances entre bus, tram et Tzen ne donnent pas lieu à facturation d'un nouveau trajet.

L'aller-retour et l'interruption de trajet sur la même ligne de bus, de tram ou de Tzen (même si réalisés dans un délai d'une heure trente minutes) entraîneront la facturation d'un nouveau trajet bus/tram.

Lorsque le Titulaire réalise un trajet bus/tram avant et/ou après un trajet RER dans Paris/métro, dans un délai d'une heure trente minutes, alors un seul trajet sera facturé.

Lorsque le Titulaire valide en entrée dans le Roissybus, son trajet est facturé au prix d'un trajet Roissybus. L'aller-retour entraînera la facturation d'un nouveau trajet Roissybus.

Lorsque le Titulaire valide en entrée dans l'Orlybus, son trajet est facturé au prix d'un trajet Orlybus. L'aller-retour et l'interruption de trajet entraîneront la facturation d'un nouveau trajet Orlybus.

Des frais de dossier sont perçus sur la première facture, selon la tarification en vigueur au moment de la souscription. Ces frais s'élèvent à 8€ TTC, et seront remboursés sur la facture suivante.

## **5 SOUSCRIPTION**

Les conditions à respecter pour pouvoir souscrire à un contrat Navigo Liberté + sur carte bancaire sont les suivantes :

- Le Titulaire doit être un salarié d'une entreprise participante à l'expérimentation Navigo Liberté + sur carte bancaire ;
- Le Payeur doit être une entreprise faisant partie de la liste des entreprises participantes à l'expérimentation Navigo Liberté + sur carte bancaire ;
- Le Payeur doit posséder un compte bancaire domicilié en Europe dans l'espace SEPA (les comptes épargne ne sont pas autorisés) ;
- Le Titulaire et le Payeur doivent chacun déclarer une adresse e-mail.

Le Titulaire ne doit pas posséder de contrat Navigo Liberté + en cours de validité au moment de la souscription au contrat Navigo Liberté + sur carte bancaire. Le contrat Navigo Liberté + sur carte bancaire est souscrit pour une durée de 3 mois.

La souscription au contrat Navigo Liberté + sur carte bancaire s'effectue par Internet depuis l'Espace Personnel :

Le Titulaire et le Payeur doivent renseigner le formulaire en ligne, notamment les coordonnées bancaires (BIC/IBAN) du compte prélevé pour le contrat Navigo Liberté +, signer électroniquement les documents relatifs à la souscription constituant le contrat, signer le mandat de prélèvement SEPA, accepter les CGVU du contrat Navigo Liberté + et les CGVU passe Navigo même si aucun passe Navigo ne sera délivré, le contrat étant distribué sur la carte bancaire professionnelle.

A noter qu'afin de souscrire à un contrat Navigo Liberté +, la création d'un Espace Personnel pour le Titulaire est obligatoire.

En application des articles L. 221-2 du Code de la consommation, les prestations relatives au contrat Navigo Liberté + ne peuvent faire l'objet du droit de rétractation.

Les CGVU Navigo Liberté + sur carte bancaire sont accessibles à tout moment sur <https://actus.lab.iledefrance-mobilites.fr/experimentation-du-service-navigo-liberte-sur-carte-bancaire/>.

## 6 CHARGEMENT DU CONTRAT NAVIGO LIBERTE + SUR CARTE BANCAIRE

Le contrat Navigo Liberté + est chargé sur une carte bancaire professionnelle émise par la banque manager.one. Cette carte est rigoureusement personnelle et non cessible.

Chargement du contrat Navigo Liberté + :

- A l'issue d'une souscription par Internet :  
Le Titulaire doit attendre de recevoir par voie postale ou via son entreprise sa carte bancaire, puis il doit se rendre, à partir de 48h après la validation de sa souscription, sur un automate RATP pour charger son contrat Navigo Liberté +.

Cohabitation du contrat Navigo Liberté + :

La « cohabitation » de titres de transport ou contrats différents se définit comme la possibilité de charger ces titres ou contrats sur un même passe. La cohabitation de titres de transports supplémentaires avec le contrat Navigo Liberté + sur la carte bancaire n'est pas pris en charge dans le cadre de l'expérimentation.

## 7 VALIDATION

Le Titulaire doit obligatoirement et systématiquement valider le support contenant son Navigo Liberté + 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.

La validation vaut délivrance d'un titre de transport qui fera l'objet d'une facturation différée.

Il est impossible de valider plusieurs fois son contrat Navigo Liberté + pour permettre le voyage de plusieurs personnes sur un même trajet.

En cas d'oubli de sa carte sur laquelle est chargé le contrat Navigo Liberté +, le Titulaire doit, pour voyager, acheter un titre de transport. Celui-ci n'est pas remboursé.

## 8 CONTROLE

En cas de contrôle, le Titulaire doit présenter sa carte bancaire sur laquelle est chargé le contrat Navigo Liberté + validé en entrée de son trajet ainsi que le justificatif de participation à l'expérimentation qui lui a été remis avec la carte bancaire. Si l'agent de contrôle n'accepte pas le justificatif présenté, il est demandé au Titulaire d'accepter la verbalisation sans payer l'amende. Le Titulaire pourra ensuite contacter le GIE Comutitres à l'adresse mail [contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr) afin de demander un retrait du procès-verbal (communiquer le numéro de l'amende).

Le constat du non-respect des principes de validation systématique (article 7) et/ou des règles d'utilisation du contrat Navigo Liberté + (article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**) 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.

A 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).

## **9 PAIEMENT DU CONTRAT**

Une facture est établie mensuellement pour la période correspondant au mois précédent. Elle comptabilise la somme des montants des trajets effectués par le Titulaire sur le mois calendaire précédent avec application d'éventuelles déductions conformément à l'article 4, ainsi que les frais (frais de dossier à la souscription, de service après-vente) et remboursements éventuels.

La facture est mise à disposition du Titulaire sur son Espace Personnel.

La facture sera envoyée par mail au Payeur (entreprise du Titulaire).

Le contrat Navigo Liberté + est uniquement payable par prélèvement automatique. Le compte bancaire du Payeur est prélevé chaque mois de la somme due au titre des trajets effectués par le Titulaire ainsi que des frais éventuels.

Un Payeur peut prendre en charge le paiement de plusieurs contrats Navigo Liberté + sur carte bancaire.

Si le Titulaire bénéficie d'un remboursement et qu'il ne s'est pas déplacé ni fait l'objet de frais, ou que le montant de ses déplacements et frais éventuels est inférieur à celui de son remboursement, une facture à montant créditeur en sa faveur sera émise.

Le montant des trajets effectués sur un mois est limité à 250 €, les trajets effectués au-delà ne sont pas facturés.

Chaque prélèvement sera effectué entre le 10 et le 20 du mois pour la facture relative au mois précédent. Le Payeur sera informé au préalable, par e-mail, du montant prélevé et de l'échéance du prélèvement.

Dans le cas d'une facture à montant créditeur, un virement sera fait sur le compte bancaire du Payeur selon le même échéancier que les prélèvements.

L'Agence Navigo peut être amenée à facturer des éléments dus par le Payeur dans un délai de six mois. Le Payeur sera informé au préalable.

## **10 INCIDENT DE PAIEMENT**

En cas de rejet de paiement entraînant un solde débiteur sur le contrat Navigo Liberté +, l'Agence Navigo informe par e-mail le Titulaire et le Payeur. A défaut de régularisation sous 5 jours après la notification de l'Agence Navigo du rejet du prélèvement par la banque, le contrat Navigo Liberté + est suspendu.

En cas de suspension, le Titulaire ne peut plus circuler avec ce contrat. A défaut de régularisation sous 30 jours après la notification de l'Agence Navigo du rejet du prélèvement par la banque, le contrat Navigo Liberté + est résilié. Elle en avise le Titulaire et le Payeur par e-mail.

La suspension et la résiliation ne dispensent pas du paiement des trajets effectués jusqu'à la suspension effective du contrat.

Un impayé peut être régularisé :

- Par Internet, depuis l'Espace Personnel du Payeur
- Par téléphone en contactant l'Agence Navigo (09.69.39.22.22 appel non surtaxé)

Si la facture émise sur le mois précédent fait l'objet d'un impayé non régularisé, la nouvelle facture pour les trajets effectués sur le mois en cours sera émise et mise à disposition du Titulaire sur son Espace Personnel. Toutefois cette facture ne fera pas l'objet d'une demande de prélèvement automatique et devra être payée selon les moyens précisés à l'article 0

Le Payeur est alors redevable envers l'Agence Navigo du cumul du montant des deux factures dues.

## **11 CONSULTATION DU SUIVI DE CONSOMMATION, DES FACTURES ET DES PRELEVEMENTS**

Consultation du suivi de consommation :

Le suivi de consommation du mois permet au Titulaire de consulter les trajets (sans identification précise du lieu) qu'il a réalisés sur le mois en cours ainsi que leur montant. Il est uniquement consultable sur l'Espace Personnel du Titulaire à partir du 6ème jour du mois et jusqu'au 5ème jour du mois suivant. Les informations de suivi de consommation sont données à titre indicatif. Les éventuels frais de dossier ou de Service Après-Vente (SAV) ne sont pas pris en compte. Le décompte définitif des trajets et éventuels frais sera établi dans la facture qui sera disponible au plus tôt le 5 du mois suivant.

Consultation des factures :

Les factures des 24 derniers mois sont consultables et téléchargeables sur l'Espace Personnel du Titulaire.

La facture correspondant aux trajets du mois précédent est disponible en début de mois (au plus tôt le 5 du mois).

Consultation des prélèvements :

Les prélèvements des 24 derniers mois relatifs au contrat financé sont consultables sur l'Espace Personnel du Payeur.

## **12 SERVICE APRES-VENTE**

Un acte de SAV n'est possible que si le contrat Navigo Liberté + sur carte bancaire du Titulaire ne présente pas d'impayé. Les moyens de régularisation sont indiqués à l'article 0

L'adresse mail spécifique [contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr) est mise à disposition du Titulaire et du Payeur durant toute la durée de l'expérimentation, pour toute question, réclamation, remarque ou suggestion.

### SAV MODIFICATION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Titulaire et le Payeur peuvent modifier leurs coordonnées postales, téléphoniques et adresses e-mail depuis leur Espace Personnel. Dans le cadre de l'expérimentation, il est demandé au Titulaire ou au Payeur d'indiquer à l'adresse mail [contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr) toute modification des données personnelles.

### SAV CHANGEMENT DE COORDONNEES BANCAIRES

Tout acte de SAV ayant une incidence sur les prélèvements automatiques (changement de coordonnées bancaires du Payeur) sera prise en compte pour le prochain prélèvement.

Le Payeur désirant changer de compte à prélever peut effectuer la modification : par Internet en se connectant sur son Espace Personnel. Il doit également informer du changement de coordonnées bancaires à l'adresse mail [contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr). La révocation du Mandat de prélèvement SEPA s'effectue uniquement par Internet depuis l'Espace Personnel du Payeur et en formulant la demande via le formulaire de contact. Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA provoquera la résiliation du contrat (cf. paragraphe suivant). Le Payeur devra également informer de la révocation du Mandat de prélèvement SEPA à l'adresse mail [contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr). Si un contrat est résilié, il ne sera pas possible de reprendre un contrat Navigo Liberté + sur carte bancaire en cours d'expérimentation.

### SAV CONTRAT : RESILIATION

Résiliation à l'initiative du Titulaire ou du Payeur :

Le contrat Navigo Liberté + peut être résilié à tout moment en ligne depuis l'Espace Personnel du Titulaire ou du Payeur.

La résiliation ne prendra effet qu'après la mise à jour de la carte sur un automate RATP ou Transilien SNCF, au plus tôt 48h après la demande effectuée sur Internet.

Le Titulaire ou le Payeur devra également informer de la résiliation du contrat à l'adresse mail [contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr). Les trajets réalisés jusqu'à la date de résiliation effective sont comptabilisés dans la facturation et prélevés.

Résiliation à l'initiative de l'Agence Navigo :

Le contrat est résilié de plein droit par l'Agence Navigo pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des pièces
- En cas de fraude établie dans l'utilisation du contrat Navigo Liberté +, à savoir le non-respect des règles d'utilisation (énoncées à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**) et de validation (énoncées à l'article 7)

- En cas d'impayés non régularisés dans les conditions énoncées à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**
- En cas de révocation de Mandat de Prélèvement SEPA
  - Décision de la suppression de Navigo Liberté + sur carte bancaire par Ile-de-France Mobilités

L'Agence Navigo signifie la résiliation au moyen d'un e-mail adressé au Titulaire et au Payeur.

#### SAV SUPPORT: PERTE OU VOL, CARTE DETERIOREE

En cas de perte, vol ou carte défectueuse ou détériorée, le Titulaire doit prendre contact avec la banque manager.one (démarche à suivre sur <https://www.manager.one/fr/opposition-carte>) pour un remplacement de la carte. Les frais engendrés seront remboursés sur la facture suivante.

Dans le cas d'une carte volée, perdue, défectueuse, ou détériorée portant un contrat Navigo Liberté +, aucun coupon de dépannage ne pourra pas être remis en attendant la réception de la nouvelle carte. S'il souhaite voyager, le Titulaire doit acheter des titres de transport, ceux-ci ne seront pas remboursés.

### **13 DISPOSITIONS DIVERSES**

Contact

L'Agence Navigo peut être contactée en envoyant un message à l'adresse mail [contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@expe-managerone.iledefrance-mobilites.fr) mise à disposition dans le cadre de l'expérimentation. Dans le cadre de l'expérimentation du service Navigo Liberté + sur carte bancaire, le Titulaire et le Payeur, sont susceptibles d'être contactés afin de recueillir leur avis sur ce nouveau service.

Communication du Titulaire et du Payeur sur l'expérimentation

L'expérimentation Navigo Liberté + sur carte bancaire n'est pas communiquée au grand public. Ainsi, il est demandé au Titulaire et au Payeur de limiter leur communication externe sur cette expérimentation, et notamment de ne pas partager l'existence de l'expérimentation sur les réseaux sociaux ou dans la presse.

### **14 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données collectées font l'objet de traitements automatisés pendant toute la durée de validité du contrat Navigo Liberté + et à fins de :

- Facturation des trajets réalisés avec un contrat Navigo Liberté +,
- Gestion du contrat Navigo Liberté +,
- 
- Prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports,
- Réalisation d'analyses statistiques,
- Lutte contre la fraude

Ces données 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 membres du GIE Comutitres, aux financeurs institutionnels ainsi qu'à Ile-de-France Mobilités.

Ces données personnelles sont récupérées dans le cadre de :



- **Exécution du contrat** pour la facturation, gestion du contrat NL+, et prévention et gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports
- **Intérêt légitime** pour les finalités lutte contre la fraude et la réalisation des stats

Indépendamment de ces traitements, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations de la carte bancaire par les transporteurs concernés et font l'objet d'un traitement dont la finalité est la gestion de ces données notamment pour le contrôle et la gestion des données de validation et 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 ces traitements sont les transporteurs d'Île-de-France, chacun pour ce qui le concerne.

Le GIE Comutitres est destinataire des données relatives aux déplacements, à l'exception du lieu précis de validation, qui font l'objet d'un traitement dont la finalité est la gestion de ces données pour la facturation des déplacements effectués avec le contrat Navigo Liberté +.

Le responsable de ce traitement est le GIE Comutitres.

En outre, des données anonymisées relatives aux déplacements et des données relatives aux habitudes d'achat et titres de transport sont communiquées à Ile-de-France Mobilités 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 n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, s'exerce auprès des transporteurs et du GIE Comutitres

Toutes les données collectées sont obligatoires. A défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription ne peut être traitée.

Ces données 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 membres du GIE Comutitres, aux financeurs institutionnels ainsi qu'au Syndicat des Transports d'Île-de-France.

Ces données seront conservées pendant la durée de validité du contrat Navigo Liberté +, à laquelle s'ajoute une durée de 5 ans.

Toute personne concernée par le traitement dispose sur justification de son identité (et de son statut de représentant légal, dans le cas où il s'agit d'un mineur de moins de 15 ans) :

1. 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, périmées. Cependant, si le contrat n'est pas résilié, un certain nombre de données seront conservées, pour permettre notamment le prélèvement de la dernière facture ;

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 refabrication du passe Navigo est nécessaire.
3. D'un droit de solliciter une limitation du traitement ;
4. D'un droit à la portabilité de vos données ;
5. D'un droit à l'oubli et à l'effacement numérique ;
6. D'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Elle a également la possibilité de communiquer ses directives concernant le sort de ses données à caractère personnel après sa mort.

L'ensemble de ces droits peut être exercé auprès du Délégué à la protection des données de GIE Comutitres à l'adresse suivante : 21 Boulevard Haussmann – 75009 Paris ou à l'adresse électronique suivante [donnees-personnelles@comutitres.fr](mailto:donnees-personnelles@comutitres.fr) ou auprès de l'Agence Navigo 95905 CERGY PONTOISE – Cedex 09 par courrier ou à l'adresse électronique suivante [donneespersonnelles@agencenavigo.fr](mailto:donneespersonnelles@agencenavigo.fr), en indiquant son nom ainsi que ses coordonnées postales et/ou électroniques. La demande doit être accompagnée d'une photocopie de la pièce d'identité.

Le Titulaire et le Payeur peuvent également modifier leurs coordonnées postales, téléphoniques et adresse e-mail sur le site [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr) depuis leur Espace Personnel ou par courrier à l'adresse postale : Île-de-France Mobilités – 39bis 41 rue de Châteaudun – 75009 Paris Ou à l'adresse mail [dpo@iledefrance-mobilites.fr](mailto:dpo@iledefrance-mobilites.fr). Toutes les informations concernant les droits visés ci-dessus sont disponibles sur le site [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr), rubrique « Mon Navigo ». En cas d'impayés non régularisés, perte, vol ou fraude, le Titulaire ou le Payeur est informé de la possibilité de mise en opposition de la carte du Titulaire, de résiliation de son contrat, éventuellement de l'impossibilité de resouscrire immédiatement au contrat Navigo Liberté +.

## 15 MEDIATION

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.