

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU FORFAIT IMAGINE R ÉTUDIANT (FORMATIONS POST-SECONDAIRES ET SUPÉRIEURES) (saison 2010-2011)

Le forfait annuel imagine R, créé par le SYNDICAT DES TRANSPORTS d'Île-de-France, est géré par le GIE Comutitres pour le compte d'OPTILE, de la RATP, et de la SNCF.

Le forfait annuel imagine R est chargé sur un passe Navigo imagine R. Le passe Navigo imagine R est la propriété du STIF (Autorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs d'Île-de-France (OPTILE, RATP, SNCF). Son utilisation est subordonnée à l'acceptation des présentes conditions d'utilisation.

## 1 - FORFAIT ANNUEL IMAGINE R ÉTUDIANT

**1.1** Utilisable dans le cadre de la tarification zonale de la Région Île-de-France, le forfait annuel imagine R étudiant permet de voyager sur les lignes régulières de transport en commun y compris Orlybus, Orlyrail, Roissybus, les bus de nuit Noctilien et Allobus-Roissy C-D-G. Il n'est pas valable sur Orlyval, dans le TGV en Île-de-France, sur certaines lignes à tarification spéciale d'OPTILE, ni sur le réseau ferré hors Île-de-France. Il ne peut être complété ou servir de complément à un abonnement ou titre SNCF. L'ensemble du trajet effectué avec le forfait imagine R doit impérativement se faire en Île-de-France. Il n'est pas valable en 1<sup>ère</sup> classe sur les trains grandes lignes de la SNCF effectuant des arrêts en Île-de-France. Pendant la semaine, il est utilisable uniquement dans les zones souscrites. Les samedis, dimanches, jours fériés, pendant les petites vacances scolaires (Toussaint, Noël, Hiver et Printemps) définies par l'Éducation Nationale dans les académies de Paris, Versailles et Créteil (zone C) et du 1<sup>er</sup> juillet au 31 août, il est valable dans toutes les zones d'Île-de-France.

**1.2** Il est réservé aux étudiants, résidant en Île-de-France, âgés de moins de 26 ans au 1<sup>er</sup> septembre 2010, et suivant une formation initiale dans un établissement d'enseignement supérieur ou dispensant un enseignement post-secondaire, recensé par le Ministère de l'Éducation Nationale. En sont exclus les élèves en contrat de professionnalisation.

**1.3** Le forfait imagine R étudiant est matérialisé sur un passe nominatif, rigoureusement personnel et non cessible.

**1.4** Le forfait ne peut être souscrit que par correspondance. Le formulaire dûment complété doit être accompagné d'une photo (de face, tête nue, fond neutre, 35x41, non utilisée, non scannée, non photocopiée), d'un certificat d'inscription ou de scolarité ou de la photocopie de la carte d'étudiant valable pour l'année universitaire 2010/2011 ainsi que du moyen de paiement et envoyé à l'Agence imagine R. 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 client (cachet de la poste faisant foi). Aucun titre de transport acheté pour voyager durant ce délai de 21 jours ne sera remboursé.

Lorsque l'Agence réceptionne une demande de souscription dans les 10 derniers jours du mois M en cours pour un choix de validité débutant au mois M, l'Agence imagine R reporte cette validité au mois M+1. En l'absence de justificatif (certificat d'inscription / de scolarité / photocopie de la carte d'étudiant de l'année 2010/2011, RIB, autorisation de prélèvement signée ou photo), lorsque l'établissement n'est pas renseigné, 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 s'applique à compter de cette date. Aucun titre de transport acheté pour voyager durant cette attente ne sera remboursé.

Lors de la première souscription, lorsque le zonage n'est pas renseigné, l'Agence imagine R attribue le couple de zones correspondant au code postal du domicile et celui de l'établissement scolaire, sauf si les deux lieux ne se situent pas dans le même département. Dans ce cas, le dossier est mis en attente.

En cas de renouvellement du forfait, lorsque le zonage et/ou la date de validité ne sont pas renseignés, l'Agence imagine R reprend les informations enregistrées l'année 2009/2010.

**1.5** La signature du contrat, après acceptation du dossier, entraîne l'ouverture d'un compte client pour le porteur du passe et également, le cas échéant, pour le payeur du contrat.

**1.6** Le forfait est souscrit pour une durée de 12 mois. Il peut débuter au choix de l'étudiant, pour un prix identique, au 1<sup>er</sup> septembre, 1<sup>er</sup> octobre, 1<sup>er</sup> novembre, 1<sup>er</sup> décembre de l'année N ou 1<sup>er</sup> janvier de l'année N+1. Aucune demande de souscription ne sera acceptée au-delà du 30 avril 2011. Le renouvellement du contrat peut débuter au plus tôt le 1<sup>er</sup> jour suivant la fin de validité du contrat en cours. L'étudiant ne peut donc pas disposer de deux contrats pour une même période.

**1.7** Lors de la 1<sup>ère</sup> souscription imagine R, le forfait est chargé sur un passe Navigo imagine R comportant le nom et la photo du porteur. A l'issue de chaque année scolaire, le passe doit être conservé pour les futures souscriptions. Si le porteur ne dispose plus de son passe, la refabrication sera payante. Si le porteur recharge son passe après le début de validité du forfait, aucun titre de transport acheté avant le rechargement ne sera remboursé.

**1.8** En cas de non réception du passe ou du courrier de rechargement du forfait par le payeur ou porteur, 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 (adresse correctement saisie, titre de transport envoyé dans les délais impartis par l'Agence).

**1.9** Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de grève des transporteurs en dehors de ceux prévus dans le cadre de la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques d'application.

## 2 - PAIEMENT DU FORFAIT

**2.1** Le prix du forfait, comprenant des frais de dossier, est fixé pour l'année scolaire. Il est payable, soit au comptant en une seule fois, soit par prélèvement automatique mensuel. Le compte bancaire doit être domicilié en France. Aucun paiement en espèces n'est admis.

**2.2** Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit être fourni), et peut être différent du porteur du passe.

**2.3** 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, il ne pourra être procédé au remboursement des mois déjà écoulés. Aucun titre de transport acquis avant la demande de souscription ne sera remboursé.

**2.4** 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. Celui-ci sera encaissé dès réception.

**2.5** Forfait payé par prélèvements.

**2.5.1** Les prélèvements automatiques se font sur la base de 9 prélèvements. Les prélèvements sur un compte épargne ne sont pas autorisés.

**2.5.2** L'autorisation de prélèvements dûment remplie et signée ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire concordant doivent être retournés en même temps que le formulaire de demande de souscription.

**2.5.3** Le payeur reçoit avec le courrier d'acceptation de la souscription, un avis indiquant le montant des sommes qui seront prélevées sur le compte client.

**2.5.4** Les prélèvements sont effectués à compter du premier mois de validité du forfait, en début de mois (au plus tôt le 5). Leur montant correspond au 1/9<sup>e</sup> de la valeur annuelle du forfait. Les frais de dossier sont ajoutés au 1<sup>er</sup> prélèvement.

**2.5.5** En cas de souscription tardive, les sommes dues au titre des mois déjà écoulés entre la date de souscription du forfait et le 1<sup>er</sup> jour de validité sont prélevées avec la 1<sup>ère</sup> échéance.

**2.5.6** Tout changement d'établissement bancaire doit être signalé. Le payeur remplit une nouvelle autorisation de prélèvement, fournit un RIB concordant, et envoie ses nouvelles coordonnées à l'Agence imagine R.

En cas de changement de payeur, le nouveau payeur doit adresser à l'Agence imagine R une autorisation de prélèvement accompagnée d'un RIB concordant.

**2.6** Les frais des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

## 3 - CONDITIONS D'UTILISATION DU PASSE NAVIGO IMAGINE R

**3.1** Le porteur doit obligatoirement et systématiquement valider son passe aux appareils de contrôle des transporteurs avant chaque voyage.

**3.2** En cas d'oubli de son passe, pour voyager, le client doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

**3.3** Le passe Navigo imagine R du porteur doit être présenté lors des contrôles, sous peine de se voir attribuer le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. En cas de doute sur l'identité du porteur du passe, il peut être demandé une justification d'identité.

**3.4** En cas de dysfonctionnement du passe, le client peut se rendre immédiatement dans une agence commerciale d'un transporteur pour en obtenir le remplacement.

Le client n'ayant pas la possibilité de se rendre immédiatement dans une agence commerciale peut préalablement se présenter au guichet d'un transporteur pour y obtenir :

- si la puce du passe est lisible, un titre de dépannage (coupon + carte provisoire) valable au maximum 15 jours en échange de son passe ;
- si la puce du passe n'est pas lisible, le client sera invité à acheter des titres de transport remboursables dans la limite de 15 jours sur demande écrite adressée à l'Agence imagine R.

Si le passe ne contient pas d'autre forfait qu'un forfait imagine R, le client peut également demander son remplacement par correspondance en envoyant, à l'Agence imagine R, le bordereau de détérioration qu'il aura obtenu au guichet en échange de son passe. Le bordereau rempli et envoyé par le client dans les 48h lui permettra de recevoir son nouveau passe à domicile au maximum dans les 15 jours (cachet de la Poste faisant foi) suivants la réception du bordereau par l'Agence imagine R. Sauf dysfonctionnement imputable à l'Agence imagine R, aucun titre de transport ne pourra être remboursé au-delà de ces 15 jours.

**3.5** Toute utilisation frauduleuse du passe Navigo imagine R (falsification, contrefaçon, utilisation du passe par un tiers) constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation immédiate du forfait et le retrait du passe Navigo imagine R sans préjudice de poursuites devant les tribunaux. Cette sanction ne s'applique qu'à l'égard du ou des fraudeurs.

**3.6** Toute utilisation irrégulière du titre de transport imagine R, constatés lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

**3.7** Un passe mis en opposition ne doit plus être utilisé sur les réseaux des transporteurs.

## 4 - CHANGEMENTS DE ZONES

**4.1** Périodes de modification

Les changements de zones sont possibles pendant toute la durée du forfait, excepté pendant la période de dézonage d'été (1<sup>er</sup> juillet au 31 août) et pendant les 7 derniers jours de validité du forfait (changement de zones conduisant à une hausse du prix du forfait).

**4.2** Les changements de zones sont réalisables :

- immédiatement en agence commerciale des transporteurs.
- par téléphone ou par Internet auprès de l'Agence imagine R. Une fois la demande acceptée, au plus tôt 48h après la demande, le client doit se rendre au guichet ou sur un appareil automatique d'un transporteur, muni de son passe Navigo imagine R, pour réaliser le chargement des nouvelles zones. Les titres de transport achetés entre la date de la demande de changement de zones et la date de chargement des nouvelles zones sur le passe ne sont pas remboursés.

**4.3** Information sur les conséquences financières

L'incidence financière d'un changement de zones peut être demandée en agence commerciale ou par téléphone à l'Agence imagine R.

**4.4** Calcul du nouveau tarif

Tout mois commencé est dû au tarif le plus élevé à partir de la date de chargement des nouvelles zones sur le passe :

- en cas de hausse du prix du forfait, le nouveau tarif est appliqué dès le 1<sup>er</sup> du mois de chargement,
  - en cas de baisse du prix, le nouveau tarif est appliqué à partir du mois suivant le mois de chargement.
- Les changements de zones à la baisse effectués durant les 3 derniers mois du forfait ne donnent lieu à aucun remboursement.

**4.5** Paiement au nouveau tarif

**4.5.1** Paiement par prélèvements

Le mois à partir duquel les prélèvements seront modifiés est le mois M+1 ou M+2 selon la date du mois M à laquelle le client a chargé les nouvelles zones sur le passe. Le premier prélèvement au nouveau tarif sera corrigé, le cas échéant, des sommes trop perçues ou restant dues.

**4.5.2** Paiement au comptant

Pour les changements de zones conduisant à :

- une hausse du prix du forfait, la somme due doit être réglée au moment de la demande du changement de zones par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, Electron, Maestro), chèque ou mandat.
- une baisse du prix du forfait, l'Agence imagine R procède, si le compte est créditeur, au remboursement des sommes trop perçues. En l'absence de chargement des nouvelles zones sur le passe, ce remboursement ne sera pas réalisé.

## 5 - PERTE OU VOL

**5.1** En cas de perte ou de vol, le passe ne sera remplacé qu'une fois, sauf lorsqu'il s'agit d'un racket ou d'un vol avec violence, sur présentation d'un dépôt de plainte auprès des services de police.

Les frais perçus pour le remplacement du passe sont de 23 euros (non remboursables).

La demande de remplacement du passe peut être effectuée :

- immédiatement en agence commerciale des transporteurs.
- si le passe ne contient pas d'autre forfait qu'un forfait imagine R, par téléphone ou par Internet auprès de l'Agence imagine R. Dans ce cas, 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 la date d'envoi du passe 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 du nouveau passe.

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

**5.3** L'ancien passe est mis en opposition et s'il est retrouvé, il ne doit plus être utilisé sur les réseaux des transporteurs.

## 6 - RÉSILIATION DU CONTRAT

**6.1** Le contrat peut être résilié à la demande du payeur lorsque le porteur est mis dans l'impossibilité d'utiliser son titre. La résiliation 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 porteur. Un certificat de décès doit être fourni.
- Bénéficiaire de la Tarification Solidarité Transport.

Aucune résiliation ne pourra être acceptée au cours des 3 derniers mois du forfait. Dans tous les cas, la résiliation ne sera effective qu'après réception du passe par lettre recommandée avec accusé de réception par l'Agence imagine R.

**6.2** Le contrat est résilié de plein droit par l'Agence imagine R et le forfait est mis en opposition :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des pièces jointes, contrat non réglé dans sa totalité ;
- en cas de 2 impayés successifs.
- Le contrat est résilié de plein droit par l'Agence imagine R et le passe est mis en opposition et ne doit plus être utilisé sur les réseaux des transporteurs :
- en cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport imagine R décrite au paragraphe 3-5 ;
- en cas de 2<sup>e</sup> perte ou vol du passe.

**6.3** Tout mois commencé est dû.  
- Pour les paiements par prélèvements, ceux-ci sont automatiquement arrêtés.  
- Pour les paiements comptants,

- si le compte est créditeur, l'Agence imagine R procède au remboursement du trop perçu sur la base du 1/9<sup>e</sup> du prix du forfait.
- si le compte 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 :

- à un client dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie (falsification, contrefaçon ou utilisation par un tiers). Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation à l'égard du fraudeur.
- à un payeur dont le contrat a déjà été résilié pour retard ou défaut de paiement. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 6 mois à compter de la résiliation.

## 7 - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU PORTEUR

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

## 8 - DISPOSITIONS DIVERSES

**8.1** Coordonnées de l'Agence imagine R

Agence imagine R, 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9  
Téléphone : 09 69 39 55 55 (appel non surtaxé)  
Fax : 08 10 44 21 21 (prix d'une communication locale)  
Site internet : www.imagine-r.com

**8.2** Informations relatives aux données personnelles

Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion 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) aux financeurs institutionnels et au STIF.

Le client ou son représentant légal reconnaît avoir été informé et accepte que les données à caractère administratif le concernant soient communiquées à des fins de gestion à des sous-traitants situés dans un pays tiers non membre de l'Union Européenne. 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.

Les données collectées sont obligatoires, exceptés le courriel et le numéro de téléphone portable qui sont recommandés. À défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription ne peut être traitée. À défaut d'adresse courriel ou de numéro de téléphone, le client ne pourra pas être contacté à des fins de gestion par ces canaux.

Les offres commerciales (Bons Plans) d'imagine R et des entreprises de transport en commun d'Île-de-France transmises par communication électronique ne sont envoyées qu'aux clients ayant donné leur consentement (étant entendu que pour les porteurs mineurs il s'agit du consentement du représentant légal). Toute personne concernée par le traitement dispose :

- d'un droit d'accès, d'interrogation 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 ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
- 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 susceptibles d'être proposées peuvent être consultées sur le site Internet : www.imagine-r.com ;
  - à la conservation sous forme numérisée de sa photographie. Dans ce cas, une nouvelle photo est demandée chaque fois qu'une refabrication du passe est nécessaire.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de l'Agence imagine R. Toutes les informations concernant vos droits sont disponibles sur le site www.comutitres.fr.

Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations du passe 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 sont communiquées au STIF afin de réaliser des analyses statistiques des déplacements 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.

**8.3** De même 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. Le client dispose également d'un droit d'accès auxdits enregistrements comme mentionné à l'article 8-2.

## 9 - PRÉCAUTIONS D'UTILISATION DU PASSE NAVIGO IMAGINE R

Le passe 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 le passe à des torsions, plagues, 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 du passe. Il est vivement recommandé de laisser le passe dans son étui protecteur.

## 10 - EVOLUTION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Le STIF et les transporteurs, se réservent le droit de faire évoluer les présentes conditions générales 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 STIF, ainsi que par voie d'affichage dans les bus, les gares, les stations et les tramways.