



# Conditions générales d’abonnement Intégrale

Le GIE COMUTITRES, regroupant les entreprises de transport de la région Ile de France : RATP, SNCF, et les sociétés membres d’OPTILE, est mandaté par celles-ci pour gérer l’abonnement **Intégrale** en leurs noms

## Conditions générales d’abonnement Intégrale

Le GIE COMUTITRES, regroupant les entreprises de transport de la région Ile de France : RATP, SNCF, et les sociétés membres d’OPTILE, est mandaté par celles-ci pour gérer l’abonnement **Intégrale** en leurs noms

### 1- Abonnement Intégrale

1-1 Utilisable dans le cadre de la tarification zonale de la région Ile-de-France, l’abonnement Intégrale est mis à la disposition des clients des lignes régulières de transport en commun y compris Orlybus, Oriyral, Roissybus et Nocilien. Cet abonnement n’est pas valable sur Oriyral ni sur les autres lignes à tarification spéciale.

1-2 L’abonnement **Intégrale** est matérialisé par un passe nominatif, rigoureusement personnel.

1-3 Le prix de l’abonnement est révisable chaque année. Des frais de dossier sont perçus lors de la création de l’abonnement. Ces frais ne sont pas dus lors du réabonnement.

1-4 Pour les souscriptions à distance, l’abonnement débute le premier jour d’un mois, au choix du souscripteur. En agence commerciale, le souscripteur peut débiter son abonnement à tout moment. L’abonnement est valable pour une durée de 12 mois entiers consécutifs avec reconduction tacite pour les abonnés en prélèvements.

1-5 Une personne morale a la possibilité de faire bénéficier ses salariés de l’abonnement **Intégrale**. Cet abonnement, à paiement partagé, est réservé aux salariés d’une entreprise qui s’est engagée, par la signature d’un contrat-cadre spécifique, à payer, en partie ou en totalité, l’abonnement **Intégrale** de ses salariés.

Ce contrat prévoit les conditions de paiement de l’abonnement et la validation par l’entreprise et le salarié de toutes les opérations ayant un impact financier.

1-6 L’abonnement peut être souscrit :

- dans une agence commerciale (sauf pour l’abonnement à paiement partagé) : un passe est délivré immédiatement, après l’enregistrement du dossier, la prise photo du client, la personnalisation du passe et la signature du contrat. Pour toute souscription en agence, un premier règlement est demandé. Son montant varie en fonction de la date de l’abonnement.

- par correspondance : le formulaire d’abonnement complété et signé, accompagné des pièces à fournir, doit être adressée 60 jours au plus tôt et 15 jours au plus tard avant le mois choisi (le cachet de la poste faisant foi). Le passe sera envoyé par courrier à l’abonné.

1-7 La signature du contrat d’abonnement, après acceptation du dossier, entraîne l’ouverture d’un compte client.

## 2 - Paiement de l’abonnement

2-1 Le prix annuel de l’abonnement est un forfait, payable soit au comptant annuellement, soit par prélèvements automatiques mensuels.

2-2 Le passage du mode « paiement comptant » au mode « prélèvement automatique mensuel » est possible lors de la reconduction de l’abonnement ou lors de sa reprise après une interruption.

Le passage du mode «prélèvement automatique» vers le mode «paiement comptant» est possible à tout moment. Le client règle le solde dû jusqu’à l’échéance annuelle de l’abonnement.

2-3 Le payeur peut être différent de l’abonné, porteur du passe.

2-4 Le payeur doit obligatoirement être une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif légal doit être fourni).

2-5 Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

2-6 Lorsque les abonnements sont gérés sur un compte client unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun.

2-7 Lorsque les sommes dues ne sont pas réglées intégralement, le passe peut être retenu par les agents de contrôle ou invalidé par les valideurs.

2-8 Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements.

2-9 Abonnement payé au comptant :

2-9-1 Le prix de l’abonnement payé au comptant est fixé pour 12 mois.

2-9-2 Avant la fin de l’échéance, le payeur reçoit un courrier l’invitant à renouveler l’abonnement soit dans une agence commerciale, soit par correspondance. Afin qu’il n’y ait pas de rupture dans l’utilisation du passe, le renouvellement doit être enregistré au plus tard 20 jours avant la fin de l’abonnement.

2-9-3 Les frais des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

2-10 Abonnement payé par prélèvements :

2-10-1 L’autorisation de prélèvements dûment remplie et signée ainsi qu’un RIB (Relevé d’Identité Bancaire) ou un RIP (Relevé d’Identité Postal) doivent être remis à la signature du contrat dans une agence commerciale ou envoyés par correspondance accompagnés du formulaire d’abonnement.

2-10-2 Les prélèvements sont effectués en début de mois, sur un compte courant bancaire ou postal. Le montant des prélèvements correspond au 1/11ème du prix annuel de l’abonnement au tarif en vigueur le jour du prélèvement.

2-10-3 Pour bénéficier d’un mois de transport non prélevé, l’abonné doit avoir réglé 11 mois entiers consécutifs.

2-10-4 Après souscription de l’abonnement, le payeur reçoit sur demande un avis indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire ou postal. Les frais de dossier sont ajoutés au règlement.

2-10-5 Toute modification tarifaire est répercutée sur le prix de l’abonnement et un nouvel avis est adressé au payeur.

2-10-6 Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 20 du mois pour prendre effet au premier du mois suivant.

2-10-7 Le payeur désirant changer d’établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever doit le signaler soit dans une agence commerciale, soit par correspondance. Le payeur remplit une nouvelle autorisation de prélèvements et fournit un RIB ou un RIP aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu’il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements (cf 2-10-6)

2-10-8 Le changement de payeur (sauf pour l’abonnement à paiement partagé) peut s’effectuer soit dans une agence commerciale, soit par correspondance.

En agence commerciale : le nouveau payeur doit se présenter avec les pièces justificatives (RIB, moyen de paiement et pièce d’identité)

Par correspondance : le nouveau payeur doit adresser un nouveau formulaire d’abonnement complet. Il signe celui-ci, remplit l’autorisation de prélèvements et fournit un RIB ou un RIP de telle sorte qu’il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements (cf 2-10-6).

2-10-9 L’abonnement payé par prélèvements est renouvelé automatiquement dès lors que le payeur n’a pas signifié son refus de réabonnement (cf 2-10-6).

2-10-10 Les frais des rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

## 3 - Conditions d’utilisation du passe

3-1 Le passe doit être présenté lors d’un contrôle sur les réseaux OPTILE, RATP, SNCF.

3-2 En cas de doute sur l’identité de l’abonné, lors d’un contrôle, il peut être demandé un justificatif d’identité.

3-3 En cas de mauvais fonctionnement du passe, un coupon de dépannage valable 15 jours et une carte provisoire sont remis en échange du passe dans les points de vente des Transporteurs. L’abonné doit se rendre dans une agence commerciale où lui sera remis un nouveau passe en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire.

3-4 Toute utilisation irrégulière du passe constatée lors d’un contrôle, entraîne le paiement d’une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

3-5 Toute utilisation frauduleuse du passe (falsification, contrefaçon…), constatée lors d’un contrôle, entraîne la résiliation immédiate de l’abonnement et le retrait du passe sans préjudice de poursuites devant les tribunaux.

## 4 - Modifications de zones en cours d’abonnement

4-1 Tous les changements de zones, tant à la hausse qu’à la baisse sont possibles pendant toute la durée de l’abonnement (excepté pour l’abonnement à paiement partagé soumis à validation).

4-2 La modification est demandée par le payeur, qui signe un nouveau contrat. Le payeur peut déléguer, par écrit, tout ou partie de ses droits à l’abonné ou aux abonnés pour lesquels il paye.

4-3 Le changement de zones peut prendre effet immédiatement ou à partir du premier jour du mois suivant la demande, après modification du passe (cf 2-10-6).

4-4 La modification ne peut être réalisée qu’au sein d’une agence commerciale : les nouveaux droits au transport sont chargés immédiatement sur le passe.

4-5 Le changement de zones à la hausse entraîne une augmentation du coût de l’abonnement. Le calcul des sommes dues est effectué en fonction de la date de prise d’effet de la modification, rapportée au 1er du mois concerné.

- Paiement par prélèvements : le nouveau barème des prélèvements est appliqué à partir du mois du changement de zones.

- Paiement comptant : le client est facturé suivant la méthode de calcul utilisée pour le paiement par prélèvements.

4-6 Le changement de zones à la baisse entraîne une diminution du coût de l’abonnement. Le calcul des sommes dues est effectué en fonction de la date de prise d’effet de la modification, rapportée au 1er du mois suivant.

- Paiement par prélèvements : le nouveau barème des prélèvements est appliqué à partir du mois suivant le changement de zones.

- Paiement comptant : le compte client est crédité suivant la méthode de calcul utilisée pour le paiement par prélèvements.

## 5 - Perte ou vol

5-1 Le passe est remplacé sans frais en cas de perte ou de vol, dans la limite de 2 fois par année d’abonnement.

5-2 Le remplacement du passe peut se faire dans une agence commerciale ou par correspondance, sous réserve de disposer de la photo du client et d’une pièce d’identité justificative.

5-3 Conformément à la réglementation en vigueur, l’abonné ne peut voyager sans titre de transport. Il n’est pas procédé au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la réception du nouveau passe.

5-4 Tout passe retrouvé doit être remis dans une agence commerciale ou renvoyé par correspondance à l’Agence Intégrale

## 6 - Interruption de l’abonnement

6-1 L’abonnement peut être interrompu puis repris à tout moment. L’interruption comme la reprise ne s’effectuent que dans une agence commerciale (cf 2-10-3).

6-2 L’interruption dure au maximum un an. Au-delà de ce délai, l’abonnement est rélié de plein droit.

6-3 L’interruption ne peut prendre effet qu’à partir du premier du mois suivant la demande et après modification des droits au transport sur le passe.

6-4 Durant l’interruption, la facturation est suspendue.

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques sont suspendus (cf 2-10-6).

- Paiement comptant : le solde du compte client est établi en appliquant à la période consommée la méthode de calcul applicable au paiement par prélèvements. Le compte client peut donc se trouver créateur dans l’attente de la reprise de l’abonnement.

6-5 L’abonné peut indiquer lors de sa demande d’interruption la date de reprise de l’abonnement.

6-6 À la reprise, la facturation reprend, sans aucun frais de dossier supplémentaires.

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques s’effectuent de la même manière qu’en début d’abonnement (cf 2-10-2 et 2.10.3).

- Paiement comptant : le prix de l’abonnement est diminué de l’éventuel solde créateur du compte client.

## 7 - Résiliation du contrat d’abonnement à l’initiative du payeur

7-1 Le contrat peut être résilié à la demande du payeur soit par dénonciation expresse au moyen d’une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l’Agence Intégrale, soit dans une agence commerciale sur présentation du passe Navigo.

7-2 La résiliation ne peut être acceptée qu’après réception du passe par l’Agence Intégrale. Elle prend effet le premier jour du mois suivant cette restitution.

7-3 La résiliation entraîne l’arrêt de la facturation.

- Paiement par prélèvements : les prélèvements automatiques sont arrêtés (cf 2-10-6).

- Paiement comptant : le solde du compte client est établi en appliquant à la période d’abonnement, la méthode de calcul applicable au paiement par prélèvements.

Si le compte client est créateur, l’Agence Intégrale procède au remboursement du trop perçu. Si le compte client est débiteur, la résiliation ne prend effet qu’après paiement des sommes dues.

## 8 - Résiliation du contrat d’abonnement à l’initiative de l’Agence Intégrale

8-1 Le contrat est résilié de plein droit par l’Agence Intégrale pour les motifs suivants:

8-1-1 En cas de fraude établie dans la constitution du dossier d’abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces jointes.

8-1-2 En cas de fraude établie dans l’utilisation du passe (cf. 3-5.)

8-1-3 En cas d’impayés.

La résiliation pour défaut de paiement oblige, en outre, le débiteur à rembourser les frais de gestion occasionnés par l’incident.

8-1-4 En cas d’un nombre de perte ou vol abusif.

8-2 L’Agence Intégrale signifie la résiliation au moyen d’une lettre adressée au dernier domicile connu du payeur.

8-3 Tout utilisateur dont l’abonnement a été résilié pour défaut de paiement ou fraude établie, doit restituer son passe, s’il ne lui a pas été retiré par un agent de contrôle (cf art.3-5), dès réception de la lettre.

8-4 Toute personne qui continue à utiliser indûment le passe est considérée commé étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

8-5 L’Agence Intégrale se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d’abonnement à un payeur ou un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.

8-6 L’abonné dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer à l’Agence Intégrale un nouveau payeur.

## 9 - Responsabilité du payeur et de l’abonné

9-1 Les conditions générales s’imposent à la fois au payeur et à l’abonné même lorsque ce dernier n’a pas personnellement signé le formulaire d’abonnement.

9-2 Tout abonné reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de la réception de son passe.

## 10 - Dispositions diverses

10-1 Le service après-vente de l’abonnement est géré par les agences commerciales et l’Agence Intégrale 86969 FUTUROSCOPE Chasseneuil CEDEX, auquel toute correspondance doit être adressée.

10-2 Lorsque le passe est retourné à l’Agence Intégrale avec la mention "n’habite pas à l’adresse indiquée", l’abonnement est interrompu et donne lieu à l’application de la procédure de l’article 6-4. Les sommes perçues restent au crédit du compte client tant que le payeur ne se manifeste pas.

10-3 Les titulaires d’un abonnement **Intégrale** valable sur les zones 1-5, 1-6, 1-7, 1-8 ont la possibilité de voyager en 1ère classe dans les trains SNCF de grandes lignes desservant l’Ile-de-France moyennant un complément tarifaire. L’ajout et le retrait du tarif 1ère classe sont possibles à la souscription, à la reconduction explicite dans le cas d’un paiement au comptant, à la date d’échéance annuelle dans le cas d’un prélèvement automatique mensuel. La gestion des clients ayant un complément 1ère classe SNCF, quelle que soit l’opération demandée, est effectuée exclusivement par les agences commerciales SNCF. Un client ayant souscrit un abonnement **Intégrale** 1ère classe ne peut changer de zones que dans les couples de zones affectées au produit. S’il veut passer à un zonage autre, il devra résilier son abonnement **Intégrale** 1ère classe et souscrire un nouvel abonnement.

10-4 Les données collectées font l’objet d’un traitement automatisé dont la finalité est la gestion de l’abonnement **Intégrale**. Elles sont destinées au GIE Comutitres, responsable du traitement, aux partenaires, aux entreprises de transport en commun d’Ile de France (OPTILE, RATP, SNCF), à l’Agence Intégrale, aux financiers institutionnels et au STIF. Les informations sont obligatoires, sauf le courriel, les numéros de téléphone et la profession, recommandés à des fins de gestion. Elles sont collectées par le GIE COMUTITRES en tant que responsable du traitement de gestion. A défaut d’avoir renseigné les champs obligatoires, la demande d’abonnement ne peut être traitée. A défaut d’adresse courriel ou des numéros de téléphone, le client ne pourra pas être contacté à des fins de gestion par ces canaux. Toute personne concernée par le traitement dispose :

1. 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 ;

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 ; et

- à la conservation sous forme numérisée de sa photographie. Dans ce cas une nouvelle photo est demandée pour mettre à disposition un nouveau passe.

L’ensemble de ces droits s’exerce auprès de l’Agence Intégrale 86969 FUTUROSCOPE Chasseneuil Cedex.

10-5 Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations du passe Navigo 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’Ile-de-France, chacun pour ce qui le concerne. Le GIE COMUTITRES n’est pas destinataire de ces données. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi «Informatique et Libertés», les personnes concernées peuvent exercer leur droit d’accès auprès de la RATP, la SNCF et OPTILE.

10-6, L’abonné est informé que tout appel au service après-vente de l’abonnement est susceptible d’être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. Si l’abonné ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d’appel à l’opérateur. L’abonné dispose également d’un droit d’accès auxdits enregistrements comme mentionné à l’article 10-4.

10-7 Toutes les informations concernant les droits visés ci-dessus sont disponibles sur le site www.comutitres.fr

## 11- Précautions d’utilisation du passe

Le passe dispose d’une puce microprocesseur et d’une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d’utilisation de base que l’utilisateur 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 électroniques ou électromagnétiques, à un niveau d’humidité élevé et à n’importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement du passe.