

FOIRE AUX QUESTIONS

NAVIGO AMÉTHYSTE

Pourquoi faut-il aller à un guichet ou un distributeur automatique RATP ou SNCF pour charger le passe Navigo ?

Cette opération de chargement est obligatoire. Elle permet d'inscrire dans la puce du passe Navigo le forfait Améthyste dont vous bénéficiez.

Quand faut-il charger votre forfait Améthyste dans le passe Navigo ?

Le forfait Améthyste doit être chargé en une seule fois pour l'année à partir de la date indiquée par le Département. Il peut être chargé avant son début de validité.

Que faire en cas de perte ou vol du passe Navigo ?

Votre passe et vos forfaits chargés sur le passe pourront être remplacés en cas de perte ou de vol, moyennant la somme de 8 € et la présentation de votre carte d'identité, dans une agence commerciale des transporteurs ou à un comptoir-club RATP.

Mon passe Navigo ne fonctionne pas, que dois-je faire ?

Adressez-vous à un agent qui vérifiera que votre passe est bien chargé d'un forfait valable.

a/ si le problème provient d'un dysfonctionnement du passe, il vous indiquera la procédure pour obtenir un nouveau passe.

b/ si le problème ne provient pas d'un dysfonctionnement du passe, il faut aller à un automate pour essayer à nouveau de charger votre forfait Améthyste.

c/ si ça ne fonctionne toujours pas; adressez-vous au Conseil général afin de vérifier que vos droits ont bien été attribués.

NAVI



Je n'ai pas reçu mon passe Navigo, que dois-je faire ?

Rendez-vous en agence commerciale ou comptoirs clubs RATP ou appelez le numéro suivant : agence Navigo : 09 69 39 66 66.

Le passe Navigo que j'ai reçu est incorrect, que faire ?

a/ Traitement des problèmes de photo :

- si la demande concerne un changement de photo sur le passe Navigo pour des raisons de qualité, le bénéficiaire est invité à s'adresser à une agence commerciale de transporteurs/comptoirs-clubs RATP pour se faire re-fabriquer le passe gratuitement.

- si la demande concerne un changement de photo sur le passe Navigo pour des raisons de convenance personnelle, l'agence invite le bénéficiaire à s'adresser à une agence commerciale de transporteurs/comptoirs-club RATP pour se faire refabriquer le passe, cette opération en agence commerciale est payante (8€).

b/ Traitement des informations non conformes aux informations données par l'interlocuteur

Le bénéficiaire est invité à s'adresser à une agence commerciale de transporteurs/comptoirs-club RATP pour se faire re-fabriquer le passe gratuitement; une pièce d'identité correspondant au nom et prénom figurant sur le passe doit être présentée.

Pour toute info complémentaire, le service aux usagers des transports du Conseil général est à votre disposition au 01 34 25 36 18 ou au 01 34 25 36 48

Conseil général du Val d'Oise
Hôtel du Département
2 avenue du Parc
95032 Cergy-Pontoise Cedex

tél. : 01 34 25 30 30
fax : 01 34 25 33 00
communication@valdoise.fr
www.valdoise.fr

val
d'oise
le département

Le Conseil général
à vos côtés

val
d'oise
le département

LE NOUVEAU FORFAIT
Tout ce qu'il faut savoir sur
NAVIGO AMÉTHYSTE



f /ConseilGeneralduValdoise @Valdoise valdoise.fr

Le 1er avril 2013, les cartes Améthystes gratuite, Améthyste demi-tarif et Rubis disparaissent au profit du forfait Améthyste sur passe Navigo.

LE NOUVEAU FORFAIT AMÉTHYSTE, TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR

Qu'est ce que le forfait Améthyste sur passe Navigo ?

Pour le département du Val d'Oise, c'est un forfait de transport permettant de se déplacer en zone 4-5 en Ile-de-France pendant un an (tous réseaux). Les week-end et les jours fériés ce forfait vous permettra de voyager en zone 1-5.

Le passe Navigo est le support physique à conserver d'année en année. Le forfait Améthyste sera chargé tous les ans sur votre passe Navigo.

Qui peut en bénéficier ?

- > Les anciens combattants de 65 ans et plus,
- > Les veuves de guerre de 65 ans et plus,
- > Les personnes âgées non imposables nées avant le 01/01/1953 (passage progressif de 60 à 65 ans à partir de 2013, c'est-à-dire 61 ans en 2013, 62 ans en 2014, etc),
- > Les adultes handicapés.

Combien ça coûte ?

Le forfait Améthyste est accordé à titre gratuit aux anciens combattants et veuves de guerre de 65 ans et plus et contre la somme de 30 € aux personnes âgées de plus de 65 ans ainsi qu'aux adultes handicapés.

Qui finance le forfait Améthyste ?

Le Syndicat des transports d'Ile-de-France a fixé en 2012, le prix de cession des forfaits Améthyste à 192,20 € pour le Département du Val d'Oise. Le montant est pris en charge par le Conseil général du Val d'Oise, déduction faite de la participation de 30 €.

Comment obtenir son forfait Améthyste sur passe Navigo ?

1/ Se procurer gratuitement votre formulaire de demande de passe Navigo.

Pour cela, vous pouvez :

- vous rendre dans votre mairie,
- vous rendre à la gare SNCF de Cergy Préfecture (boulevard de l'Oise - 95 000 Cergy) ou à la gare SNCF d'Ermont (1, rue des Bussys - 95 120 Ermont). N'oubliez pas de vous munir d'une pièce d'identité,
- faire votre demande par correspondance auprès des guichets de la RATP (www.ratp.fr),
- faire votre demande sur internet sur www.navigo.fr.

2/ Obtenir votre forfait Améthyste auprès du Conseil général

- remplir le formulaire de demande (disponible dans les Mairies Valdoisiennes, à l'accueil du Conseil général et sur le site www.valdoise.fr) et fournir les pièces demandées. Pensez à anticiper vos demandes de renouvellement, 2 mois sont nécessaires à l'obtention du nouveau forfait Améthyste.

3/ Attendre l'accord du Conseil général

Lorsque votre dossier a été instruit et que vos droits ont été validés, un courrier de confirmation vous sera adressé.

4/ Charger son forfait Améthyste sur son passe Navigo

Le forfait Améthyste, une fois validé par le Conseil général, doit être enregistré sur votre passe Navigo à l'une des bornes de rechargement des agences commerciales, stations de métro, gares SNCF ou dans les commerces habilités. Il vous suffira de disposer votre passe Navigo sur la borne et de suivre les instructions ci-dessous :

- a/ munissez-vous de votre passe Navigo,
- b/ rendez-vous à un automate de vente RATP ou SNCF,
- c/ placez le passe à l'emplacement indiqué :
 - pour les automates RATP, choisissez «recharger un passe Navigo» puis «Livraison de ma commande»,
 - pour les automates SNCF en Ile-de-France, appuyez sur la vue «Solidarité transport et ou Améthyste».
- d/ suivez les instructions affichées sur les automates : en quelques secondes votre forfait Améthyste est chargé. Un justificatif de chargement vous est délivré, vous y trouverez la date de fin de validité de votre forfait et de votre passe.

Ça y est, vous pouvez désormais voyager ! A chaque déplacement, vous devrez valider votre passe Navigo sur les valideurs des bus ou des lignes de contrôle des RER et des trains franciliens.

