



Suspension pass navigo refusée

Par sanspression

Bonjour,
D'après les CGVU de RATP, la demande suspension du pass navigo doit être confirmée avant le 4 du mois en cours pour ne pas payer l'abonnement de tous le mois.

Le 30/08/2025, j'ai fait la demande de suspension de mon pass navigo en ligne et le même jour je me suis rendu dans une agence RATP de l'aéroport CDG (je fais un long voyage le même jour), l'agent a pris mon pass navigo et m'a confirmé l'avoir mis à jour.

Donc pour moi, le pass a été mis à jour et l'histoire s'arrêtait là

Sauf qu'après le 04/09/2025, je n'ai pas reçu un mail de confirmation de la suspension du pass.

Lorsque j'écris au service client, ils rejettent la responsabilité sur moi.

Moi je rejette la responsabilité sur l'agent de la RATP.

Mes demandes de réclamations n'aboutissent pas

Comment trouver une solution et me faire rembourser du prélèvement de septembre ?

Merci

Par kang74

Bonjour

Sans aucun justificatif daté de votre démarche, vous ne pouvez pas .

NB : Il faut faire suspendre le pass avant le 15 du mois précédent pour ne pas être prélevé le mois d'après .

Après le 15, vous êtes prélevé comme d'habitude mais remboursé .

Donc dans tous les cas, il est normal d'être prélevé quand même ...

Par sanspression

Merci de votre réponse.

Le sujet n'est pas d'être prélevé mais d'être remboursé

Or la ratp a refusé ma demande de remboursement, même si j'ai finalement mis à jour la pass navigo (via l'application ratp) le 14.09.2025