

Formule Sur Mesure

Transports en commun

Cadre réservé à Naolib

Date de réception

Par

L'ABONNÉ(E)

Civilité* Mme M. Nom d'usage*

Nom de naissance

Prénom* Né(e) le*

Adresse*

Code postal* Ville*

E-mail*

Téléphone* Portable*

LE PAYEUR (remplir si différent de l'abonné(e))

Civilité* Mme M. Nom d'usage*

Nom de naissance

Prénom* Né(e) le*

Adresse*

Code postal* Ville*

E-mail*

Téléphone* Portable*

Le payeur est-il ou a-t-il déjà été prélevé pour un abonnement de Transports en commun Naolib (anciennement Libertan) ? Oui Non

Si «oui», merci de préciser si possible votre numéro de client

L'ABONNEMENT (Les demandes seront traitées sous 10 jours)

• SOUSCRIPTION

Envoyez ce formulaire + mandat au dos complété et signé des 2 côtés par courrier à
Naolib - Service VAD - TSA 67 107 - 44046 Nantes CEDEX 1
ou déposez-le à l'Espace Mobilité
2 allée Brancas, Nantes (ligne 1, Commerce)

• OBTENTION DE L'ABONNEMENT

L'abonné(e) a-t-il/elle déjà une carte Naolib / Libertan en cours de validité ?
 Oui Non
Si non, la carte sera envoyée à l'adresse
 de l'abonné(e) du payeur (en France métropolitaine)

LES PIÈCES À JOINDRE

- Pour une première souscription à un abonnement Naolib, une photo d'identité récente et normalisée de l'abonné(e) au format 45x35 mm (pas de photocopie, ni de photo numérique, ne pas agraffer la photo, merci d'indiquer vos nom et prénom au dos)
- Une photocopie d'une pièce d'identité de l'abonné(e)
- Un RIB/IBAN de l'Union Européenne correspondant au compte à débiter
- Le mandat SEPA signé

Les signataires déclarent l'exactitude des renseignements donnés ci-dessus, ainsi qu'avoir pris connaissance et souscrire entièrement au contenu des conditions générales sur le 2^{ème} feuillet de ce document. Les données recueillies feront l'objet d'un traitement informatique.

Fait à _____ le ___ / ___ / ____

Signature de l'abonné(e)

Fait à _____ le ___ / ___ / ____

Signature du payeur



MANDAT À SIGNER

Mandat 

* Mentions obligatoires.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES ABONNEMENTS FORMULE SUR MESURE ET D'UTILISATION DE LA CARTE MOBILITES

La « Formule Sur Mesure » est un abonnement de transport public de voyageurs chargé sur le support « carte Naolib » ou « carte Libertan », appelé « carte Mobilités »

La souscription à la « Formule Sur Mesure » suppose l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de l'Annexe A (CGVU), qui s'imposent tant au Client qu'au Payeur et à l'Abonné

La dénomination « Client » indique nommément la personne qui effectue la souscription La dénomination « Payeur » indique nommément la personne qui paie l'abonnement La dénomination « Abonné » indique nommément la personne qui utilise l'abonnement et dont la photo et les nom et prénom figurent sur la carte Mobilités « Mon espace Naolib » désigne le module de souscription et de gestion des abonnements accessible via le site naolib.fr ou l'application Naolib, l'identification se faisant par le compte Nantes Métropole

Article 1 – Objet de l'Abonnement

1 La Formule Sur Mesure (ci-après désignée « l'Abonnement ») est un Abonnement de transport public de voyageurs chargé sur une carte ci-après désignée « carte Mobilités » (Annexe A) qui permet un accès au réseau Naolib Transports en commun dont l'exploitation est opérée par la SEMITAN avec une tarification adaptée au nombre de déplacements

1.2 L'Abonnement est accessible à toute personne physique

1.3 L'Abonnement est strictement personnel, nominatif et non cessible Son bénéficiaire est ci-après désigné « l'Abonné »

1.4 L'Abonnement est utilisable

- sur l'intégralité du réseau Naolib Transports en commun

- sur le réseau TER limités au périmètre de Nantes Métropole

Dans le cas d'un abonnement de 12 ans ou de 18 ans, l'Abonnement est également valable sur les circuits scolaires, sous réserve d'inscription préalable auprès de la Mairie du domicile de l'Abonné ou du Pôle Sud-Ouest de Nantes Métropole Cette formule n'est, en revanche, pas utilisable sur le réseau Aleop

Article 2 – Souscription de l'Abonnement

2.1 L'abonnement « Formule Sur Mesure » peut être souscrit soit

- via Mon espace Naolib La souscription suppose au préalable la création, par le client, d'un compte Nantes Métropole ouvrant l'accès à Mon espace Naolib

- par courrier le formulaire de souscription téléchargeable sur naolib.fr doit être envoyé à Naolib-Service VAD-TSA 67 107 – 44 046 Nantes Cedex 1

- à l'Espace Mobilité de la SEMITAN par retrait d'un formulaire sur place

2.2 La demande sera traitée dans la mesure où le dossier est complet (photo, pièce d'identité, SEPA, RIB) et les justificatifs supplémentaires conformes aux exigences en cas de tarif réduit

2.3 Le Client ou l'Abonné doit signaler à la SEMITAN tout changement de coordonnées via Mon espace Naolib ou par courrier adressé à Naolib-Service VAD-TSA 67 107-44 046 Nantes Cedex 1 ou à l'Espace Mobilité

2.4 Les données nécessaires à la gestion de l'Abonnement faisant l'objet d'un traitement informatique, les réponses à certaines questions sont facultatives Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (modifiée en application de la Directive Européenne 95/46/CE) et au Règlement Général sur la Protection des Données à caractère Personnel (Règlement n°2016/679), toute personne bénéficie d'un droit d'accès aux informations nominatives et, le cas échéant, du droit de rectification

2.5 La souscription est nominative Toutefois, l'Abonné peut opter pour une souscription déclarative Dans ce cas, toutes les informations personnelles, exceptée la date de naissance, seront supprimées des bases de données de la SEMITAN Le choix d'une souscription déclarative ne permet pas de bénéficier des services suivants commande de duplicata, renouvellement automatique de carte, accès à Mon espace Naolib, et nécessite de s'abonner à nouveau La demande doit être effectuée par email à l'adresse contact@info.naolib.fr ou par courrier à l'adresse Naolib-service VAD-44046 Nantes cedex 1 en précisant les nom et prénom de l'abonné, sa date de naissance ainsi que son N° de carte Mobilités

Article 3 – Durée de l'Abonnement

3.1 L'Abonnement est souscrit pour une durée indéterminée

Article 4 – Tarification de l'Abonnement

4.1 La souscription de l'Abonnement est gratuite, sous réserve des coûts de délivrance de la carte Mobilités, en cas d'établissement d'un duplicata (A 5 de l'Annexe A)

4.2 La consommation de l'Abonnement se définit comme le nombre total des déplacements valides conformément à l'article 6 des CGVU et effectués dans le mois considéré, qui sont comptabilisés dans l'état mensuel des sommes dues

4.3 Chaque déplacement de l'Abonné est comptabilisé à un tarif préférentiel à celui du prix d'un ticket 1h par 10 voyages, à l'exception des validations du week-end, dans les conditions prévues par l'article 6.7 et de la Navette Aeroport, qui fait l'objet d'une tarification spécifique

4.4 Le coût mensuel des déplacements est plafonné et il ne peut excéder le prix du billet mensuel correspondant à la tranche d'âge de l'Abonné

4.5 Par dérogation à l'article 4.4 des CGVU, les validations effectuées sur la Navette Aeroport n'entrent pas dans le calcul du plafond du prix du billet mensuel correspondant à la tranche d'âge de l'Abonné Le coût de ces validations est comptabilisé séparément dans l'état mensuel des sommes dues

4.6 L'âge pris en compte pour le prix du billet mensuel est celui au 1er jour du mois de validation du déplacement

4.7 Lorsque l'Abonné change de tranche d'âge au cours d'un mois, les conditions tarifaires de sa nouvelle tranche lui sont appliquées le mois suivant sa date anniversaire Les tarifs de référence (articles 4.3, 4.4 et 4.5) correspondent à la grille tarifaire votée par Nantes Métropole Les évolutions de tarifs sont effectives à la date d'application prévue par Nantes Métropole

Article 5 – Paiement de l'Abonnement

5.1 L'Abonnement est payable uniquement par prélèvements automatiques, sur le compte bancaire ou postal (hors comptes d'épargne) du Payeur

5.2 Tout Payeur doit être majeur ou mineur émancipé

5.3 Le prélèvement est effectué au cours du deuxième mois suivant la consommation du mois concerné

5.4 Chaque prélèvement sera réalisé entre le 5 et le 8 du mois

5.5 Les frais bancaires éventuels occasionnés par les prélèvements sont à la charge du Payeur

5.6 Le Client doit signaler à la SEMITAN toute opération ayant une incidence sur les prélèvements

5.6.1 En cas de changement de coordonnées bancaires (d'établissement bancaire ou de compte) sans changement de payeur, la modification peut être effectuée soit

- via Mon espace Naolib

- par courrier à Naolib-Service VAD-TSA 67 107-44046 NANTES CEDEX 1 en complétant le formulaire de changement de RIB/IBAN, disponible en téléchargement sur naolib.fr,

- à l'Espace Mobilité, en complétant le formulaire de changement de RIB/IBAN

La demande doit parvenir à la SEMITAN, avant le 5 du mois en cours, pour une prise en compte le mois suivant

Les prélèvements relatifs à tous les autres abonnements éventuellement réglés par le Payeur auprès de la SEMITAN seront effectués sur le nouveau compte bancaire désigné

5.6.2 En cas de changement de Payeur, la modification peut être effectuée soit

- via Mon espace Naolib

- par courrier à Naolib-Service VAD-TSA 67 107-44046 NANTES CEDEX 1, en complétant le formulaire de changement de RIB/IBAN, disponible en téléchargement sur naolib.fr,

- à l'Espace Mobilité, en complétant le formulaire de changement de RIB/IBAN

La demande doit parvenir à la SEMITAN avant le 5 du mois en cours, pour une prise en compte le mois M+1

Article 6 – Validation du déplacement

6.1 Pour valider le déplacement, l'Abonné doit obligatoirement présenter sa carte Mobilités devant l'appareil de validation (ci-après désigné « le Valdeur ») à la montée dans le véhicule ou à la borne de validation située à quai pour le TER du réseau défini précédemment

6.2 Chaque validation ouvre droit à une heure de déplacement non fractionnable

6.3 À chaque nouvelle montée dans un véhicule, l'Abonné doit obligatoirement valider son déplacement au Valdeur, notamment en cas de correspondance

Une validation effectuée dans la période d'une heure en cours de validité n'est pas comptabilisée dans l'état mensuel des sommes dues, sous réserve des dispositions de l'article 6.4 des CGVU

Toutefois, en cas de validation à partir de la 40ème minute d'une heure en cours de validité, le Valdeur propose à l'Abonné de valider à nouveau, pour obtenir une heure de déplacement supplémentaire, si la durée totale de son trajet excède une heure Si l'Abonné valide à nouveau pour bénéficier de cette heure, cette validation sera comptabilisée dans l'état mensuel des sommes dues

En cas de trajet dont la durée totale est supérieure à une heure, l'Abonné doit valider l'heure de déplacement supplémentaire avant l'expiration de l'heure en cours de validité, même en cours de transport

6.4 Par dérogation au deuxième paragraphe de l'article 6.3 des CGVU, une validation sur la Navette Aeroport faisant suite à des validations effectuées dans l'heure précédente sera comptabilisée dans l'état mensuel des sommes dues, conformément aux dispositions des articles 4.3 et 4.5 des CGVU

Dans ce cas, les validations de l'heure précédente ne seront pas comptabilisées

6.5 En cas de contrôle, l'Abonné doit présenter sa carte Mobilités S'il y a un doute sur l'identité ou l'âge de l'Abonné, la présentation d'un justificatif d'identité peut être exigée

6.6 Toute utilisation non conforme à ces dispositions constitue une situation irrégulière entraînant le paiement d'une indemnité forfaitaire, conformément à la réglementation applicable à la Police des Transports Publics terrestres de voyageurs

6.7 Les articles 6.1 à 6.6 ne sont pas applicables pour les déplacements effectués le week-end, soit du samedi matin à 00 00 au dimanche soir à 23 59, pour lesquels la validation n'est pas obligatoire Cette disposition s'applique sur les réseaux définis à l'article 14 des CGVU, à l'exception de la Navette Aeroport Toutefois, en cas de validation le week-end, le déplacement ne sera pas comptabilisé dans l'état mensuel des sommes dues Un jour férié en cours de semaine n'est pas assimilable à un jour week-end

Article 7 – Consultation du relevé de consommation et du relevé financier

7.1 Le relevé de consommation des validations du dernier mois est consultable vers le 15 du mois suivant via Mon espace Naolib L'accès à ces relevés est limité aux quatre derniers mois en cours et est disponible pour le Client et l'Abonné De ce fait, aucune réclamation sur des données de validation supérieures à 4 mois ne sera acceptée

7.2 Le relevé financier du coût de la consommation du dernier mois est consultable en fin de mois suivant via Mon espace Naolib L'accès à ces relevés est limité aux douze derniers mois en cours et est réservé uniquement au Client

Article 8 – Résiliation de l'Abonnement

8.1 Résiliation à l'initiative du Client

L'Abonnement peut être résilié à tout moment par le Client soit

- via Mon espace Naolib

- par une demande formulée auprès de l'Espace Mobilité

- par une lettre recommandée avec avis de réception adressée à Naolib-Service VAD-TSA 67 107-44 046 Nantes Cedex 1

La résiliation sera effective à la fin du mois à condition que la demande ait été effectuée avant le 18 du mois Dans le cas contraire, la résiliation sera effective à la fin du mois suivant Toutes les consommations effectuées jusqu'à la fin du mois de résiliation restent dues

8.2 Résiliation à l'initiative de la SEMITAN

L'Abonnement peut être résilié de plein droit par la SEMITAN pour les motifs suivants - en cas de fraude (article 9.1 des CGVU)

-en cas de deux rejets bancaires successifs (article 9 2 des CGVU),
-en cas de caducite du mandat SEPA, lorsqu'aucun ordre de prelevement SEPA n'a ete presente dans une periode 36 mois (a compter de la date d'echeance du dernier prelevement SEPA, même si celui-ci a ete refuse rejeete, retourne ou rembourse par la banque du debiteur)
Dans les deux premiers cas, la resiliation est notifiee par la SEMITAN au dernier domicile connu du Client
La resiliation de l'Abonnement est a effet immediat Dans cette situation, la carte Mobilites demeurera valable mais l'Abonnement, objet de la resiliation et charge sur cette carte, sera desactive
-en cas de retour de courrier (PlI non distribue) lors de l'envoi de la carte Mobilites Cette derniere est alors mise a disposition a l'Espace Mobilite, jusqu'au 18 du deuxieme mois suivant celui d'envoi de la carte Mobilites En cas de non retrait par l'Abonne a cette date, l'Abonnement sera resilie
8 3 Resiliation pour transfert vers un contrat en Formule Illimitee
La demande de changement de formule doit être effectuee au plus tard le 15 du mois pour un debut de validite de la nouvelle formule au 1er du mois suivant

Article 9—Fraude et incidents de paiement

9 1 Fraude

- En cas de fraude etablie dans la constitution du dossier d'Abonnement (fausse declaration, falsification des pieces fournies par l'Abonne, contrefaçon,),
- En cas de fraude etablie dans l'utilisation de la carte Mobilites, et notamment en cas d'utilisation non conforme aux dispositions de l'article 1 3 des CGVU ,
Le Client devra regler sans delai a la SEMITAN le coût des consommations dues jusqu'a la date de resiliation dont il aurait normalement dû s'acquitter en l'absence de fraude L'auteur de la fraude sera egalement redevable envers la SEMITAN d'une penalite egale a deux fois le coût de la consommation de l'Abonne sur la periode ecoulee entre la date de souscription de l'Abonnement et la date de constat de la fraude, dans la limite de 12 mois Le Client sera de plus passible de poursuites penales a ce titre

9 2 Incidents de paiement

En cas de rejet d'un prelevement par l'etablissement bancaire du Payeur, les frais bancaires sont a la charge du Payeur La SEMITAN informe le Client par courrier de cet impaye et l'avise de ce que ce prelevement sera represente a la banque du Payeur pour paiement le mois suivant l'incident En cas de deux impayes successifs, la SEMITAN notifie la resiliation dans les conditions prevues a l'article 8 2 des CGVU Le Payeur de l'Abonnement, ou a défaut le Client, reste redevable sans delai envers la SEMITAN des deux mensualites impayees, ainsi que du coût des consommations jusqu'a la date de resiliation

9 3 La SEMITAN se reserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement

-a un Client, un Payeur ou un Abonne dont le contrat a deja ete resilie pour fraude etablie (falsification ou contrefaçon) Ce refus peut être oppose pendant une duree de deux ans a compter de la resiliation de l'Abonnement a l'egard du fraudeur
-a un Client ou un Payeur dont le contrat a deja ete resilie pour défaut de paiement Ce refus peut être oppose pendant une duree d'un an a compter de la resiliation de

l'Abonnement

Article 10—Perte, vol, deterioration ou defaillance de la carte

Voir A 5 de l'Annexe A

Article 11—Mediation

En cas de reclamation, et uniquement apres avoir formule une demande ecrite soit -sur le site internet naolib fr rubrique « Nous contacter »,
-par courrier au Service Consommateurs de la SEMITAN (3 rue Bellier – BP 64605 – 44046 NANTES CEDEX 1) dont la reponse ne lui a pas donne satisfaction, l'Abonne ou le Payeur peut avoir recours a une procedure de mediation pour regler son litige a l'amiable, en contactant MTV – Mediation Tourisme et Voyage soit
-par internet a l'adresse info@mtv travel (formulaire de saisine sur le site mtv travel),
-par courrier a l'adresse suivante BP 80 303–75823 PARIS CEDEX 17
L'Abonne ou le Client reste cependant libre d'accepter ou de refuser le recours a la mediation, de même qu'il reste libre d'accepter ou de refuser la solution qui lui est proposee par la mediation
Le traitement des dossiers est confidentiel et la saisine du mediateur est gratuite

Article 12—Responsabilite du Client et de l'Abonne

12 1 Les presentes CGVU s'imposent tant au Client qu'a l'Abonne qui reconnaissent tous deux en avoir pris connaissance a la signature du contrat d'Abonnement

12 2 En tout etat de cause, le Client s'engage a communiquer les presentes CGVU a l'Abonne ainsi qu'au Payeur et a les informer de leurs obligations

12 3 Les CGVU sont mises a disposition lors de la souscription par internet Un exemplaire des CGVU est systematiquement remis lors de la souscription par courrier ou a l'Espace Mobilite Elles sont accessibles a tout moment sur le site naolib fr

Lors de l'envoi de la carte Mobilites, un mode d'emploi de la carte est transmis a l'Abonne avec les regles de validation selon le type de formule utilisee Ce mode d'emploi est consultable a tout moment sur le site naolib fr

Article 13—Dispositions diverses

13 1 Le service apres-vente de l'Abonnement est gere par le service VAD Toute correspondance doit être adressee a Naolib–Service VAD–TSA 67 107–44046 Nantes Cedex 1

13 2 La SEMITAN se reserve le droit de faire evoluer les presentes CGVU Dans ce cas, les nouvelles conditions generales seront portees a la connaissance des clients sur le site naolib fr

13 3 Des lors que la carte ne contient plus l'Abonnement Formule Sur Mesure, mais un autre abonnement, les conditions generales de l'abonnement concerne s'appliquent et les dispositions de l'Abonnement Formule Sur Mesure ne sont plus opposables

13 4 Des enquetes pour ameliorer la qualite du service pourront être adressees a l'abonne durant la periode de validite de son contrat

13 5 Une charte sur la protection des donnees personnelles mise en oeuvre par la SEMITAN est consultable sur naolib fr ou peut être adressee sur demande

ANNEXE A LA CARTE MOBILITES

Article 1—Caracteristiques de la carte

La carte Mobilites est une carte nominative gratuite numerotee avec la photographie de l'Abonne, sur laquelle est charge l'Abonnement et qui constitue son support Cette carte est adressee par courrier au domicile de l'Abonne en fonction du choix effectue a la souscription

Article 2—Conditions d'utilisation de la carte

La carte Mobilites est strictement personnelle et est utilisable uniquement par l'Abonne Il ne peut y avoir plusieurs Abonnes pour une même carte ou plusieurs cartes actives pour un même abonne

La carte Mobilites permet d'accéder aux services de mobilite qui lui sont compatibles Les conditions d'acces et d'utilisation sont indiquees dans les conditions generales des contrats de services concernes

Article 3—Duree de validite de la carte

La carte est valable 5 ans pour un Abonne mineur et 10 ans pour un Abonne majeur, et ce, independamment de la vie de l'Abonnement charge sur cette carte

La duree de validite est calculee en fonction de l'âge de l'Abonne a l'emission de la carte En cas de resiliation de l'Abonnement (article 8 des CGVU), l'Abonne peut conserver sa carte Mobilites En cas de nouvelle souscription, et sous reserve des dispositions prevues a l'article 9 3 des CGVU, l'Abonnement est charge sur la carte dans la limite de la periode pendant laquelle elle est valable Au-dela de cette periode, l'Abonnement est transfere sur la carte renouvelee (A 4 de l'Annexe A)

En cas de delivrance d'un duplicata (A 5 de l'Annexe A), l'Abonnement charge sur la precedente carte sera transfere sur la carte dupliquee La duree de validite d'une carte renouvelee ou dupliquee est la même que celle prevue au premier alinea du present article, a compter de son emission

Article 4—Renouvellement de la carte

A l'expiration de la periode durant laquelle la carte est valable, la SEMITAN envoie quelques jours avant son terme, une nouvelle carte directement au domicile de l'Abonne Le renouvellement est gratuit

Article 5—Perte, vol, deterioration ou defaillance de la carte

A5 1 En cas de perte, vol ou deterioration de la carte, le Client ou l'Abonne devra commander un duplicata La SEMITAN procedera alors a la fabrication d'une nouvelle carte qui entraine la desactivation de la carte perdue, volee ou deterioree

A5 2 Un duplicata peut être commande via Mon espace Naolib, a l'Espace Mobilite, dans les Relais Naolib+ (liste disponible sur naolib fr)

A5 3 Les frais de duplicata (opposition sur la premiere carte, fabrication et coût de gestion du dossier) sont fixes a 10 € et sont payables a la commande

Toutefois, en cas de mauvais fonctionnement avere de la carte et sous reserve du respect des precautions d'usage (A 7 de l'Annexe A) le duplicata sera delivre gratuitement

A5 4 Toute commande de duplicata est definitive et ne pourra en aucun cas être annulee ou remboursee Des la commande d'un duplicata, la carte de l'Abonne est desactivee definitivement et devient inutilisable sur le reseau

A5 5 Le duplicata sera envoye par voie postale dans un delai de cinq jours ouvres –Les conditions d'utilisation du duplicata sont les mêmes que celles de la carte remplacee (A 2 de l'Annexe A)

A6 6 Pour voyager sur le reseau, dans l'attente de son duplicata, l'Abonne devra être porteur d'un titre de transport Jusqu'a delivrance du duplicata, les titres de transport achetes par l'Abonne ne sont pas rembourses par la SEMITAN pour les Abonnements Formule Illimitee, et ils ne seront pas comptabilises dans la consommation mensuelle pour les Abonnements Formule Sur Mesure

A5 7 Pour les Abonnements Formule Sur Mesure, le Payeur devra s'acquitter du coût des déplacements valides avec la carte jusqu'a la commande du duplicata

A5 8 Conformement a la reglementation applicable au transport public terrestre de voyageurs, a défaut d'être porteur d'un titre de transport, l'Abonne est considere en situation irreguliere et s'expose au paiement de l'indemnite forfaitaire correspondante

Article 6—Precautions d'usage de la carte

La carte Mobilites dispose d'une puce a microprocesseur et d'une antenne radio dont le bon fonctionnement depend de quelques precautions d'utilisation de base que l'Abonne s'engage a respecter Il doit notamment ne pas soumettre la carte a des torsions, pliage, perçages, decoupages, a de hautes ou basses temperatures, a des effets electromagnetiques, a un niveau d'humidite eleve et a n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la carte Il est vivement recommande de laisser la carte dans son etui protecteur