

Formule Illimitée

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*

L'ABONNEMENT (paiement par prélèvement uniquement)

Date de début de validité souhaitée: 01 / __ / 20__

L'âge de l'abonné(e) au premier jour de validité de l'abonnement déterminera le tarif appliqué. L'abonnement se renouvellera automatiquement à sa date anniversaire.

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

Oui Non de l'abonné(e) du payeur (en France métropolitaine)

LA SOUSCRIPTION

Envoyez votre dossier par courrier à
Naolib - Service VAD - TSA 67 107 - 44046 Nantes CEDEX 1

ou déposez votre dossier à l'Espace Mobilité
2 allée Brancas, Nantes (ligne 1, Commerce)

Souscription jusqu'au 15 du mois pour un début de validité le 1^{er} du mois suivant. Après le 15 du mois, début de validité le 1^{er} de M+2.

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

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
- Les abonné(e)s Formule Illimitée -12/18 ans peuvent bénéficier de 30% de réduction sur le tarif en vigueur en fournissant, en même temps que le contrat, **une notification de bourse** de l'année en cours
- Pour les salariés d'une entreprise en Plan de Mobilité, joindre « **Mon attestation Naolib Employeur** » (à faire remplir par votre service RH)

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 3^{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

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES ABONNEMENTS

FORMULE ILLIMITÉE ET D'UTILISATION DE LA CARTE LIBERTAN / NAOLIB

La « Formule Illimitée » est un abonnement de transport public de voyageurs chargé sur le support « carte Libertan » ou « carte Naolib », appelé carte Libertan/Naolib.

La souscription à la « Formule Illimitée » 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 Payeur qu'à l'Abonné.

La dénomination « Payeur » indique nommément la personne qui paye 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 Libertan/Naolib. Le site eServices désigne le site internet, géré par Nantes Métropole et qui est accessible via le site www.naolib.fr.

Article 1 - Objet de l'Abonnement

1.1. La Formule Illimitée-12/-18/-26/+26/ 60 ans et + (ci-après désignée « l'Abonnement ») est un Abonnement de transport public de voyageurs chargé sur une carte ci-après désignée «carte Libertan/Naolib» (Annexe A), qui permet un accès libre au réseau de Naolib Transports en commun avec une tarification forfaitaire.

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 (hors Navette Aéroport),
- sur le réseau TER limité au périmètre de Nantes Métropole,
- sur certaines lignes Aléop LOIRE-ATLANTIQUE.

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.

Article 2 - Souscription de l'Abonnement

2.1. L'abonnement « Formule Illimitée » peut être souscrit :

- Par internet depuis le site eServices avant le 22 du mois pour une date d'effet au 1er du mois suivant. La souscription suppose au préalable la création, par le payeur, d'un compte sur le site eServices,

- Par courrier avant le 15 du mois pour une date d'effet au 1er du mois suivant : le formulaire de souscription téléchargeable sur naolib.fr doit être envoyé à Naolib - Service VAD - TSA 67 107 - 44 046 Nantes Cedex 1,

- A l'Espace Mobilité par retrait d'un formulaire à remettre sur place avant le 15 du mois pour une date d'effet au 1er du mois suivant.

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.

2.2. La validation du dossier par la SEMITAN entraîne l'ouverture d'un espace personnel de gestion de l'Abonnement accessible depuis le site eServices.

2.3. Le Payeur ou l'Abonné doit signaler à la SEMITAN tout changement de coordonnées par internet depuis le site eServices ou par courrier adressé à Naolib - Service VAD - TSA 67 107 - 44046 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, 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 l'espace de gestion de l'Abonnement sur eServices et nécessité de s'abonner à nouveau. La demande doit être effectuée par email à l'adresse bienvue@naolib.fr ou par courrier à l'adresse Naolib - Service VAD - TSA 67 107 - 44046 Nantes Cedex 1, en précisant les nom et prénom de l'Abonné, sa date de naissance ainsi que son N° de carte Libertan/Naolib.

Article 3 - Durée de l'Abonnement

3.1. L'Abonnement est souscrit pour une durée indéterminée.

3.2. L'Abonnement est souscrit pour une durée minimale de 8 mois, à compter de sa date d'effet.

Article 4 - Tarification de l'Abonnement

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

4.2. Le prix de l'Abonnement est voté par Nantes Métropole.

4.3. Le prix de l'Abonnement est déterminé par l'âge de l'Abonné à la date d'effet de l'Abonnement. Lorsque l'Abonné change de tranche d'âge, le prix de l'Abonnement de la nouvelle tranche d'âge sera appliqué à la prochaine date anniversaire de la date d'effet de son Abonnement.

4.4. L'Abonné peut éventuellement bénéficier d'un tarif réduit s'il satisfait aux conditions d'exigibilité, et perd ce bénéfice dès qu'il ne remplit plus ces conditions.

4.5. Les évolutions de tarifs votées par Nantes Métropole seront répercutées à la date anniversaire de la date d'effet de l'Abonnement. Une notification est alors adressée au Payeur dans son espace personnel sur le site eServices, ou à défaut par courrier, pour l'informer du montant des prélèvements mensuels pour les 12 mois suivants.

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 paiement s'effectue par dix prélèvements mensuels, d'un montant correspondant, chacun, à un dixième du prix annuel de l'abonnement. Le premier et le douzième mois de l'Abonnement ne font pas l'objet de prélèvements.

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 Payeur 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), la modification peut être effectuée :

- soit par internet sur le site eServices dans la rubrique « Modifier mes coordonnées bancaires » dans l'espace personnel du Payeur,
- soit 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,

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

Pour un changement de compte bancaire sans changement de Payeur, la modification doit être saisie dans eServices ou 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 souscrits 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 :

- soit 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,
- soit 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 +2.

Article 6 – Remboursement

6.1. Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de grève 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.

6.2. L'impossibilité d'utiliser l'Abonnement (maladie, arrêt de travail, ...) ne constitue pas un motif de remboursement.

6.3. Un abonnement « Formule Illimitée » peut être remboursé en cas d'hospitalisation d'une durée de 28 jours consécutifs minimum et sur une période maximum de 6 mois consécutifs. Au-delà, le client est invité à changer d'abonnement pour une « Formule Sur Mesure » ou à résilier son abonnement.

Toute demande de remboursement doit être accompagnée d'un certificat d'hospitalisation.

Article 7 - Validation du déplacement

7.1. Pour valider le déplacement, l'Abonné doit obligatoirement présenter sa carte Libertan/Naolib devant l'appareil de validation (ci-après désigné « le Valideur ») à chaque montée dans un bus (y compris Navibus) ou à la borne de validation située à quai pour le TER du réseau défini à l'article 1.4, y compris en cas de correspondance.

7.2. Cette validation n'est pas obligatoire sur les lignes de tramway et la ligne 4.

7.3. En cas de contrôle, l'Abonné doit présenter sa carte Libertan/Naolib. 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.

7.4. 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.

7.5. Les articles 7.1 à 7.4. ne sont pas applicables pour les déplacements effectués le week-end, soit du samedi matin 00:00 au dimanche soir 23:59, pour lesquels la validation n'est pas obligatoire. Cette disposition s'applique sur les réseaux et lignes définis à l'article 1.4. des CGVU. Un jour férié en cours de semaine n'est pas assimilable à un jour week-end.

Article 8 - Consultation du relevé financier

Le relevé financier du montant de la prochaine mensualité de l'Abonnement est disponible sur le site eServices. L'accès à ces relevés est limité aux douze derniers mois.

Article 9 - Résiliation de l'Abonnement

9.1. Résiliation à l'initiative du Payeur.

À l'expiration d'un délai de 8 mois à compter de la date de validité, l'Abonnement peut être résilié à tout moment par le Payeur :

- soit par internet sur le site eServices,
- soit par une demande formulée auprès de l'Espace Mobilité,
- soit par une lettre recommandée avec avis de réception adressée à Naolib - Service VAD - TSA 67 107 - 44046 Nantes Cedex 1.

Les prélèvements cesseront à condition que la demande ait été effectuée avant le 18 du mois. Dans le cas contraire, un dernier prélèvement sera opéré entre le 5 et le 8 du mois suivant, pendant lequel l'Abonnement restera valide.

9.2. 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 10.1 des CGVU),
 - en cas de deux rejets bancaires successifs (article 10.2 des CGVU).
- La résiliation est notifiée par la SEMITAN, par une lettre recommandée avec avis de réception, adressée au dernier domicile connu du Payeur. La résiliation de l'Abonnement est à effet immédiat. Dans cette situation, la carte Libertan/Naolib demeurera valable, mais l'Abonnement, objet de la résiliation et chargé sur cette carte, sera désactivé.

- en cas de non-réception par l'Abonné de sa carte Libertan/Naolib, suite à un retour à la SEMITAN du courrier d'envoi de la carte (Pli Non-Distribué). Celle-ci est alors mise à disposition à l'Espace Mobilité et son retrait doit y être effectué avant le 18 du deuxième mois suivant la date d'envoi de la carte Libertan/Naolib. En cas de non-retrait par l'Abonné à cette date, l'Abonnement sera résilié sauf dans le cas d'un renouvellement de carte.

Article 10 - Fraude et incidents de paiement

10.1. Fraude.

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'Abonnement (fausse déclaration, falsification des pièces fournies par l'Abonné, contrefaçon, ...);

- en cas de fraude établie dans l'utilisation de la carte Libertan/Naolib et notamment en cas d'utilisation non conforme aux dispositions de l'article 1 des CGVU ; La SEMITAN notifie la résiliation dans les conditions prévues à l'article 9.2 des CGVU .

Le Payeur devra régler à la SEMITAN le montant de l'Abonnement dont il aurait normalement dû s'acquitter en l'absence de fraude. Les sommes versées au titre de l'Abonnement frauduleusement souscrit resteront acquises à la SEMITAN à titre de pénalités. Ces mesures s'appliquent rétroactivement pour chaque année de fraude. Le Payeur sera de plus possible de poursuites pénales à ce titre.

10.2. Incidents de paiement.

En cas de rejet d'un prélèvement par l'établissement bancaire du Payeur, les frais bancaires

sont à la charge du Payeur. La SEMITAN informe celui-ci par courrier de cet impayé et l'avise que ce prélèvement sera représenté à sa banque pour paiement le mois suivant l'incident. En cas de deux impayés successifs, la SEMITAN notifie la résiliation en application des dispositions de l'article 9.2 des CGVU. Le Payeur de l'Abonnement, ou à défaut l'Abonné, reste redevable sans délai envers la SEMITAN des deux mensualités impayées.

10.3. La SEMITAN se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement :

- à un abonné dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie (falsification ou contrefaçon). Ce refus peut être opposé pendant une durée de trois ans à compter de la résiliation de l'Abonnement à l'égard du fraudeur.

- à un Payeur dont le contrat a déjà été résilié pour défaut de paiement. Ce refus peut être opposé pendant une durée d'un an à compter de la résiliation de l'Abonnement.

Article 11 - Perte, vol, détérioration ou défaillance de la carte

Voir A.5 de l'Annexe A

Article 12 – Médiation

En cas de réclamation, et uniquement après avoir formulé une demande écrite :

- sur le site internet naolib.fr sous la rubrique « Nous contacter »,

- ou par courrier à SEMITAN Service clients - BP 64605 - 44046 NANTES CEDEX 1, dont la réponse ne lui a pas donné satisfaction, l'Abonné ou le Payeur peut avoir recours à une procédure de médiation pour régler son litige à l'amiable, en contactant MTV – Médiation Tourisme et Voyage :

- soit par internet à l'adresse info@mtv.travel (formulaire de saisine sur le site mtv.travel),

- soit par courrier à l'adresse suivante :BP 80 303 - 75823 PARIS CEDEX 17.

L'Abonné ou le Payeur reste cependant libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation, de même, qu'il reste libre d'accepter ou de refuser la solution qui lui est proposée par la médiation. Le traitement des dossiers est confidentiel et la saisine du médiateur est

gratuite.

Article 13 - Responsabilité du Payeur et de l'Abonné

13.1. Les présentes CGVU et l'Annexe A s'imposent tant au Payeur qu'à l'Abonné qui reconnaissent tous deux en avoir pris connaissance à la signature du contrat d'Abonnement.

13.2. En tout état de cause, le Payeur s'engage à communiquer les présentes CGVU à l'Abonné, s'il est différent du Payeur et à l'informer de ses obligations.

13.3. Les CGVU sont mises à disposition lors de la souscription par Internet. Un exemplaire des CGVU est systématiquement remis lors de la souscription par courrier ou à l'Espace Mobilité. Elles sont accessibles à tout moment sur le site eServices. Lors de l'envoi de la carte Libertan/Naolib, un mode d'emploi de la carte est transmis à l'Abonné avec les règles de validation selon le type de formule utilisée. Ce mode d'emploi est consultable à tout moment sur le site naolib.fr.

Article 14 - Dispositions diverses

14.1. Le service après-vente de l'Abonnement est géré par le service VAD. Toute correspondance doit être adressée à : Naolib - Service VAD - TSA 67 107 - 44046 Nantes Cedex 1

14.2. La SEMITAN se réserve le droit de faire évoluer les présentes CGVU. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients sur le site naolib.fr.

14.3. Dès lors que la carte ne contient plus l'Abonnement Formule Illimitée, mais un autre abonnement, les conditions générales de l'abonnement concerné s'appliquent et les dispositions de l'Abonnement Formule Illimitée ne sont plus opposables.

14.4. Une charte sur la protection des données personnelles mise en œuvre par la SEMITAN est consultable sur naolib.fr ou peut être adressée sur demande.

ANNEXE A : LA CARTE LIBERTAN / NAOLIB

A.1 - Caractéristiques de la carte

La carte Libertan/Naolib est une carte nominative gratuite, numérotée avec la photographie de l'Abonné, sur laquelle est chargé l'Abonnement et qui constitue son support. Cette carte est adressée par courrier au domicile du Payeur ou de l'Abonné en fonction du choix effectué à la souscription.

A.2 - Conditions d'utilisation de la carte

La carte Libertan/Naolib est strictement personnelle et est utilisable uniquement par l'Abonné. Il ne peut y avoir plusieurs Abonnés pour une même carte ou plusieurs cartes actives pour un même abonné.

La carte Libertan/Naolib permet d'accéder aux services de mobilité qui lui sont compatibles. Les conditions d'accès et d'utilisation sont indiquées dans les conditions générales des contrats de services concernés.

A.3 - Durée de validité de la carte

La carte est valable 5 ans pour un Abonné mineur et 10 ans pour un Abonné majeur, et ce, indépendamment de la vie de l'Abonnement chargé sur cette carte. La durée de validité est calculée en fonction de l'âge de l'Abonné à l'émission de la carte. En cas de résiliation de l'Abonnement (article 9 des CGVU), l'Abonné peut conserver sa carte Libertan/Naolib. En cas de nouvelle souscription et sous réserve des dispositions prévues à l'article 10.3 des CGVU, l'Abonnement est chargé sur la carte dans la limite de la période pendant laquelle elle est valable. Au-delà de cette période, l'Abonnement est transféré sur la carte renouvelée (A.4 de l'Annexe A). En cas de délivrance d'un duplicata (A.5 de l'Annexe A), l'Abonnement chargé sur la précédente carte sera transféré sur la carte dupliquée. La durée de validité d'une carte renouvelée ou dupliquée est la même que celle prévue au premier alinéa du présent article, à compter de son émission.

A.4 - Renouvellement de la carte

À l'expiration de la période durant laquelle la carte est valable, la SEMITAN envoie, quelques jours avant son terme, une nouvelle carte directement au domicile de l'Abonné. Le renouvellement est gratuit.

A.5 - Perte, vol, détérioration ou défaillance de la carte

A5.1. En cas de perte, vol ou détérioration de la carte, le Payeur ou l'Abonné devra commander un duplicata. La SEMITAN procédera alors à la fabrication d'une nouvelle carte qui entraîne la désactivation de la carte perdue, volée ou détériorée.

A5.2. Un duplicata peut être commandé via eServices, à l'Espace Mobilité, chez certains revendeurs (liste disponible sur naolib.fr).

A5.3. Les frais de duplicata (opposition sur la première carte, fabrication et coût de gestion du dossier) sont fixés à 10 € et sont payables à la commande. Toutefois, en cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte et sous réserve du respect des précautions d'usage (A.6 de l'Annexe A), le duplicata sera délivré gratuitement.

A5.4. Toute commande de duplicata est définitive et ne pourra en aucun cas être annulée ou remboursée. Dès la commande d'un duplicata, la carte de l'Abonné est désactivée définitivement et devient inutilisable sur le réseau.

A5.5. Le duplicata sera envoyé par voie postale dans un délai de deux jours ouvrés. Les conditions d'utilisation du duplicata sont les mêmes que celles de la carte remplacée (A.2 de l'Annexe A).

A5.6. Pour voyager sur le réseau, dans l'attente de son duplicata, l'Abonné devra être porteur d'un titre de transport. Jusqu'à délivrance du duplicata, les titres de transport achetés par l'Abonné ne sont pas remboursés par la SEMITAN et ils ne seront pas comptabilisés 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 validés avec la carte jusqu'à la commande du duplicata.

A5.8. Conformément à la réglementation applicable au transport public terrestre de voyageurs, à défaut d'être porteur d'un titre de transport, l'Abonné est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire correspondante.

A.6 - Précautions d'usage de la carte

La carte Libertan/Naolib dispose d'une puce à microprocesseur et d'une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation de base que l'Abonné s'engage à respecter. Il doit notamment ne pas soumettre la carte à des torsions, plisages, perçages, 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 de la carte. Il est vivement recommandé de laisser la carte dans son étui protecteur.