

Formule Sur Mesure Pro

Transports en commun

Naolib - Service VAD
TSA 67 107 - 44046 Nantes CEDEX 1

Cadre réservé à Naolib

Date de réception

Par

L'ENTREPRISE ABONNÉE

Raison Sociale de l'entreprise abonnée*

Adresse*

Code postal*

Ville*

SIRET*

Nom contact*

Prénom contact*

E-mail contact*

Téléphone contact*

Portable contact*

Signataire d'un Pack de Mobilité : Oui Non NSP

INFORMATIONS DE FACTURATION (si différentes de l'entreprise abonnée)

Raison Sociale du payeur*

Adresse*

Code postal*

Ville*

SIRET*

Nom contact*

Prénom contact*

E-mail contact*

Téléphone contact*

Portable contact*

Signataire d'un Pack de Mobilité : Oui Non NSP

Le payeur est-il ou a-t-il déjà été prélevé pour un abonnement de Transports en commun Naolib / Libertain ? Oui Non

L'ABONNEMENT

Souscription

Envoyez votre dossier **par courrier** à :
Naolib - Service VAD - 3 rue Bellier
44046 Nantes CEDEX 1

ou déposez-le à l'**Espace Mobilité** :
2 allée Brancas, Nantes (ligne 1, Commerce)

Vous souhaitez recevoir votre carte :

- à l'adresse de l'entreprise abonnée
 à l'adresse du payeur

Les pièces à joindre au dossier

- Le mandat SEPA ci-contre dûment renseigné
- Le RIB / IBAN du compte à débiter

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 et cachet de l'entreprise abonnée

Fait à _____ le _____
Signature et cachet du payeur

Formule Sur Mesure Pro

Transports en commun

Mandat de prélèvement sepa

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez la SEMITAN à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de la SEMITAN.

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé(e) par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

DÉNOMINATION ET ADRESSE DU DÉBITEUR

Dénomination

Nom du contact

Prénom du contact

Email du contact

Adresse

Code postal

Ville

Pays

SIRET

DÉSIGNATION DU COMPTE À DÉBITER

IBAN - Numéro d'identification international du compte bancaire

BIC - Code international d'identification de votre banque

TYPE DE PAIEMENT

Paiement récurrent / répétitif Paiement ponctuel

CRÉANCIER

Nom : SEMITAN

ICS : FR47ZZZ280755

Adresse : Semitan – 3 rue Bellier – TSA 67 107 – 44046 NANTES CEDEX 1

Fait à

Signature

Le

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT FORMULE SUR MESURE PRO

La «Formule Sur Mesure Pro» est un abonnement de transport public de voyageurs chargé sur une «carte Libertan/Naolib». La souscription à la «Formule Sur Mesure Pro» suppose l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU), ainsi que son Annexe FSM Pro, qui s'imposent au Payeur, à l'Abonné, et à l'Utilisateur. La dénomination «Payeur» indique nommément la personne qui paye l'abonnement.

La dénomination «Abonné» indique nommément la personne qui souscrit l'abonnement. La dénomination «Utilisateur» désigne la personne qui utilise l'abonnement. 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 Sur Mesure Pro (ci-après désignée « l'Abonnement ») est un Abonnement de transport public de voyageurs chargé sur une carte ci-après désignée « carte Libertan/Naolib » (Annexe Formule sur Mesure Pro), qui permet un accès au réseau Naolib Transports en commun avec une tarification adaptée au nombre de déplacements.
- 1.2. L'Abonnement est accessible à toute personne morale, ci-après désignée « l'Abonné ».
- 1.3. L'Abonnement est nominatif à la personne morale et il est utilisable par tous les publics de l'entreprise, ci-après désigné « l'Utilisateur ».
- 1.4. L'Abonnement n'ouvre droit au déplacement que d'un Utilisateur à la fois.
- 1.5. L'Abonnement est utilisable sur l'intégralité du réseau Naolib Transports en commun y compris sur les réseaux TER limités au périmètre de NANTES MÉTROPOLE. Cette formule n'est pas utilisable ni sur les circuits scolaires, ni sur le réseau Aléop.

Article 2 - Souscription de l'Abonnement

- 2.1. L'abonnement « Formule Sur Mesure Pro » peut être souscrit :
 - Par internet depuis le site eservices.nantesmetropole.fr. La souscription suppose au préalable la création, par le payeur, d'un compte sur le site eServices de Nantes Métropole,
 - Par courrier : le formulaire de souscription téléchargeable sur pro.naolib.fr doit être envoyé à Naolib - service VAD - TSA 67 107 - 44 046 Nantes Cedex 1,
 - A l'Espace Mobilité par remise du formulaire sur place.Dans tous les cas, la demande de souscription sera traitée dans la mesure où le dossier est complet, notamment avec un mandat SEPA complété et signé par le Payeur, défini à l'article 5.2 des CGVU.
- 2.2. La validation du dossier par la SEMITAN entraîne l'ouverture d'un espace professionnel 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 (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.

Article 3 - Durée de l'Abonnement

- 3.1. L'Abonnement est souscrit pour une durée indéterminée.
- 3.2. L'Abonnement est utilisable à compter de la réception de la carte Naolib /Libertan.

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 (Article A5 de l'Annexe FSM Pro).
- 4.2. La consommation de l'Abonnement se définit comme le nombre total des déplacements validés 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'Utilisateur est comptabilisé à un tarif préférentiel à celui du prix d'un ticket du « carnet de 10 tickets » valable une heure, à l'exception des validations du week-end, dans les conditions prévues à l'article 6.7 des CGVU et de la Navette Aéroport, qui fait l'objet d'une tarification spécifique.
- 4.4. Le coût mensuel des déplacements est plafonné et il ne peut excéder la somme de cent cinquante euros par mois (150 €/mois). Dans le cas où la personne morale détendrait plusieurs cartes, chaque carte est soumise à ce plafond.
- 4.5. Par dérogation à l'article 4.4 des CGVU, les validations effectuées sur la Navette Aéroport n'entrent pas dans le calcul du plafond du prix du plafond mensuel. Le coût de ces validations est comptabilisé séparément dans l'état mensuel des sommes dues.
- 4.6. Les tarifs de références (articles 4.3, 4.4 et 4.5 des CGVU) 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 mensuels automatiques, sur le compte bancaire ou postal (hors comptes d'épargne) du « Payeur ».
- 5.2. Tout Payeur doit être une personne morale, qui peut être différente de l'Abonné.
- 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. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements, et notamment tout changement de coordonnées bancaires (changement d'établissement bancaire, de compte ou de Payeur), doit être signalée par le Payeur à la SEMITAN.
- 5.7. En cas de changement de coordonnées bancaires, le formulaire de changement de RIB/IBAN, incluant une nouvelle autorisation de prélèvement (mandat SEPA), disponible en téléchargement sur pro.naolib.fr ou à l'Espace Mobilité, doit être adressé à la SEMITAN, dûment complété et accompagné du nouveau RIB/IBAN :
 - soit par courrier à Naolib - Service VAD - TSA 67 107 - 44046 Nantes CEDEX 1,
 - soit à l'Espace Mobilité.

La demande doit parvenir à la SEMITAN avant le 5 du mois en cours (M), pour une prise en compte le 5 du mois M+2. 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.

Article 6 - Validation du déplacement

- 6.1. Pour valider le déplacement, l'Utilisateur doit obligatoirement présenter sa carte Libertan/Naolib devant l'appareil de validation (ci-après désigné « le Valideur ») 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 pour une

personne par déplacement.

- 6.3. A chaque nouvelle montée dans un véhicule, l'Utilisateur doit obligatoirement valider son déplacement au Valideur, 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 Valideur 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 Aéroport 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.
- 6.5. En cas de contrôle, l'Utilisateur doit présenter sa carte Libertan/Naolib aux personnels habilités de la SEMITAN.
- 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 0:00 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 1.5. des CGVU, à l'exception de la Navette Aéroport. 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 sur votre compte eServices Pros de Nantes Métropole. L'accès à ces relevés est limité aux quatre derniers mois en cours et est réservé uniquement au Payeur et à 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 sur votre compte eServices Pros de Nantes Métropole. L'accès à ces relevés est limité aux douze derniers mois en cours et est réservé au Payeur et à l'Abonné.

Article 8 - Résiliation de l'Abonnement

- 8.1. Résiliation à l'initiative du Payeur ou de l'Abonné.
L'Abonnement peut être résilié à tout moment par le Payeur ou l'Abonné :
 - 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 - 44 046 Nantes Cedex 1. La résiliation est à effet immédiat. Les prélèvements cesseront à condition que la demande ait été effectuée avant le 18 du mois. Dans le cas contraire, un prélèvement sera opéré entre le 5 et le 8 du mois suivant, pendant lequel l'Abonnement restera valide.
- 8.2. 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). La résiliation est notifiée par la SEMITAN, par une lettre recommandée avec avis de réception, adressée à la dernière domiciliation connue adressée au dernier domicile connu du Payeur,
 - en cas de non-retrait 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, NPAI). Le retrait doit être effectué à l'Espace Mobilité avant le 18 du deuxième mois suivant la date d'envoi de la carte Libertan/Naolib,
 - en cas de caducité du mandat SEPA, lorsqu'aucun ordre de prélèvement SEPA n'a été présenté dans une période 36 mois (à compter de la date d'échéance du dernier prélèvement SEPA, même si celui-ci a été refusé, rejeté, retourné ou remboursé par la banque du débiteur). Dans ces quatre cas, la résiliation de l'Abonnement est à effet immédiat.

Article 9 - Fraude et incidents de paiement

- 9.1. 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 8.2 des CGVU. Le Payeur, ou à défaut l'Abonné, devra régler, sans délai, à la SEMITAN le coût des consommations dues jusqu'à la date de résiliation. L'auteur de la fraude sera, dans ces conditions, également redevable envers la SEMITAN, d'une pénalité égale à deux fois le coût de la consommation de l'Abonné sur la période écoulée entre la date de souscription de l'Abonnement et la date de constat de la fraude.Si cette période est supérieure à un an, la pénalité est calculée au prorata du coût de la consommation des douze derniers mois. L'auteur de la fraude sera de plus passible de poursuites pénales à ce titre.
- 9.2. 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'avis de ce 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 dans les conditions prévues à l'article 8.2 des CGVU. Dans ce cas, le Payeur de l'Abonnement, ou à défaut l'Abonné, reste redevable, sans délai, envers la SEMITAN des deux mensualités impayées, ainsi que du coût des consommations jusqu'à la date de résiliation.
- 9.3. La SEMITAN se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement :
 - à un client 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 10 - Perte, vol, détérioration ou défaillance de la carte

Voir Article A5 de l'Annexe Formule Sur Mesure Pro.

Article 11 - 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 au Service Clients de la SEMITAN - 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 12 - Responsabilité du Payeur, de l'Abonné et de l'Utilisateur

12.1. Les présentes CGVU s'imposent tant au Payeur qu'à l'Abonné qui reconnaissent tous deux en avoir pris connaissance à la signature du contrat d'Abonnement. Elles s'imposent également à l'Utilisateur. Le Payeur et l'Abonné s'engagent à communiquer les présentes CGVU à l'Utilisateur et à l'informer de ses obligations.

12.2. 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.

12.3. Les CGVU sont consultables sur le contrat FSM Pro, téléchargeable sur pro.naolib.fr.

Article 13 - Dispositions diverses

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

13.2. 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 contrat FSM Pro, téléchargeable sur pro.naolib.fr.

13.3. 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 FORMULE SUR MESURE PRO : LA CARTE LIBERTAN/NAOLIB

Article 1 - Caractéristiques de la carte

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

Article 2 - Conditions d'utilisation de la carte

A2.1. La carte Libertan/Naolib est utilisable par tous les publics de l'Abonné, sous réserve du respect des conditions générales de l'Abonnement Formule Illimitée Pro et notamment de son objet (article 1 des CGVU).

A2.2. Il ne peut pas y avoir plusieurs Abonnés pour une même carte. Il peut être contracté plusieurs cartes actives pour un même abonné, qui devra alors souscrire un abonnement pour chaque carte.

A2.3. La carte Libertan/Naolib ne peut être utilisée que par une personne par déplacement.

Article 3 - Durée de validité de la carte

A3.1. La carte est valable 10 ans pour un Abonné personne morale.

A3.2. La durée de validité est calculée en fonction de l'émission de la carte.

A3.3. En cas de résiliation de l'Abonnement (article 9 des CGVU), la carte Libertan/Naolib lui servant de support n'est plus réutilisable au cours de la période de validité. En cas de nouvelle souscription, sous réserve des dispositions prévues à l'article 10.3 des CGVU, l'Abonnement sera chargé sur

une nouvelle carte, dans les conditions des articles A3.1. et A3.2.

A3.4. En cas de délivrance d'un duplicata (Article A4 de la présente Annexe), l'Abonnement chargé sur la précédente carte sera transféré sur la carte dupliquée. La durée de validité d'une carte dupliquée est la même que celle prévue au premier alinéa du présent article, à compter de son émission.

Article 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 à l'adresse de domiciliation de l'Abonné. Le renouvellement est gratuit.

Article 5 - Perte, vol, détérioration ou défaillance de la carte

AA5.1. En cas de perte, vol, détérioration ou défectuosité de la carte Libertan/Naolib, le Payeur ou l'Abonné doit commander un duplicata. La SEMITAN procédera alors à la fabrication d'une nouvelle carte qui entraîne la désactivation de la carte perdue, volée, détériorée ou défectueuse.

A5.2. Un duplicata peut être commandé à l'Espace mobilité de la SEMITAN, ou via votre compte eServices Pros de Nantes Métropole.

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 (Article A7 de la présente Annexe), 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. Ses conditions d'utilisation sont les mêmes que pour la carte remplacée (Article A2 de la présente Annexe).

A5.6. Pour voyager sur le réseau, dans l'attente de son duplicata, l'Utilisateur devra être porteur d'un titre de transport. Jusqu'à délivrance du duplicata, les titres de transport achetés par l'Abonné ou l'Utilisateur ne sont pas remboursés par la SEMITAN et aucun remboursement ne sera effectué de tout ou partie de la mensualité due au titre de l'Abonnement.

A5.7. Conformément à la réglementation applicable à la Police des transports publics terrestres de voyageurs, à défaut d'être porteur d'un titre de transport, le voyageur est considéré en situation irrégulière et s'expose au paiement de l'indemnité forfaitaire correspondante.

Article 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 et l'Utilisateur s'engagent à respecter. Il doit notamment ne pas soumettre la carte à des torsions, pliages, 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.