

# Ma Formule Illimitée

-12 ans

-18 ans

Valable du 1<sup>er</sup> septembre 2024 au 31 août 2025

## Contrat destiné à la souscription simultanée de plusieurs abonnements.

Toutes les mentions concernant les abonnés sont obligatoires. Si vous avez plus de 3 enfants à abonner, merci d'utiliser plusieurs contrats. Toute demande de rattachement d'un enfant effectuée en-dehors de la souscription initiale ne pourra être prise en compte, veuillez regrouper vos demandes. Il ne peut y avoir qu'un seul payeur par famille.

### LES ABONNÉS -12 ANS / -18 ANS (merci d'inscrire les demandes du plus jeune enfant au plus âgé)

L'un des enfants concernés par cette demande est-il boursier ?  Oui  Non

1<sup>er</sup> enfant : Civilité\*  Mme  M Nom\* \_\_\_\_\_

Nom de naissance \_\_\_\_\_

Prénom\* \_\_\_\_\_

Né(e) le\* \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Si né(e) après le 01/09/2012  Formule -12 ans Si né(e) entre le 02/09/2006 et le 01/09/2012  Formule -18 ans

L'abonné a-t-il eu un contrat Naolib (anciennement Libertain) ?  Oui  Non

2<sup>e</sup> enfant : Civilité\*  Mme  M Nom\* \_\_\_\_\_

Nom de naissance \_\_\_\_\_

Prénom\* \_\_\_\_\_

Né(e) le\* \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Si né(e) après le 01/09/2012  Formule -12 ans Si né(e) entre le 02/09/2006 et le 01/09/2012  Formule -18 ans

L'abonné a-t-il eu un contrat Naolib (anciennement Libertain) ?  Oui  Non

3<sup>e</sup> enfant : Civilité\*  Mme  M Nom\* \_\_\_\_\_

Nom de naissance \_\_\_\_\_

Prénom\* \_\_\_\_\_

Né(e) le\* \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Si né(e) après le 01/09/2012  Formule -12 ans Si né(e) entre le 02/09/2006 et le 01/09/2012  Formule -18 ans

L'abonné a-t-il eu un contrat Naolib (anciennement Libertain) ?  Oui  Non

### LE PAYEUR (il ne peut y avoir qu'un seul payeur par famille)

Civilité\*  Mme  M Nom\* \_\_\_\_\_

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 Libertain) ?  Oui  Non

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

### LES PIÈCES À JOINDRE

- Une photo d'identité récente (moins de 2 ans) et normalisée (45x35 mm) pour chacun des enfants concernés par une première souscription à un abonnement Naolib (pas de photocopie, ni de photo numérique, ne pas agraffer la photo, merci d'indiquer leur nom, prénom et date de naissance au dos).
- Une copie de l'attestation des allocations familiales où figurent les noms des enfants ou à défaut une copie du livret de famille complet.
- Un RIB de l'Union Européenne correspondant au compte à débiter.
- Pour les boursiers : 1 notification de bourse par famille est obligatoire pour toute souscription ou renouvellement (les autres enfants en Formule Illimitée Famille seront automatiquement considérés comme boursiers). Merci de nous fournir la copie de notification de bourse 2023/2024 ou 2024/2025 en même temps que le contrat (une remise ultérieure du document ne pourra être prise en compte).

**Tout dossier incomplet ou raturé ne sera pas traité et sera retourné à l'expéditeur.**

### Cadre réservé à Naolib

Date de réception \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Par \_\_\_\_\_

### Date limite de souscription 31 juillet 2024

#### Exclusivement par correspondance :

Naolib  
Service VAD - TSA 67 107  
44046 Nantes CEDEX 1

**Ce formulaire est réservé aux souscriptions «Famille».** Si l'abonnement concerne un seul enfant, souscrivez-en ligne !

**Rendez-vous sur [naolib.fr](http://naolib.fr) pour plus d'informations.**

Le signataire déclare l'exactitude des renseignements donnés ci-dessus, ainsi qu'avoir pris connaissance et souscrire entièrement au contenu des conditions générales au verso de ce document. Les données recueillies feront l'objet d'un traitement informatique. Si vous souhaitez être tenu(e) informé(e) des services/offres proposés par Naolib, merci de cocher la case suivante

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_/\_\_\_\_/2024

Signature du payeur

# Ma Formule Illimitée

-12 ans

-18 ans

## 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

Nom			
Prénom			
Adresse			
Code postal	Ville		
Pays			

### 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			
----	--	--	--

# Ma Formule Illimitée

-12 ans

-18 ans

**Abonnement souscrit pour 12 mois, du 1<sup>er</sup> septembre 2024 au 31 août 2025.**

Tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2024.

## LES TARIFICATIONS

<b>Tarif plein Formule Illimitée -12 ans</b>	<b>134 €</b>
<b>Tarif plein Formule Illimitée -18 ans</b>	<b>231 €</b>

Pour les enfants non boursiers, les remises s'appliquent à partir du 2<sup>e</sup> enfant abonné (-20%), 3<sup>e</sup> (-30%), 4<sup>e</sup> et + (-50%).

Pour les enfants boursiers, les remises s'appliquent dès le 1<sup>er</sup> enfant (-30%), 2<sup>e</sup> (-30%), 3<sup>e</sup> (-40%), 4<sup>e</sup> et + (-60%).

Pour vos enfants non boursiers, vous commandez...		Le montant prélevé remise déduite pour vos enfants est de...	Au lieu de
<b>2 Formules Illimitées dont...</b>	2 FI - de 12 ans	24,12 € x 10 prélèvements	26,80 €
	1 FI - de 12 ans et 1 FI - de 18 ans	31,88 € x 10 prélèvements	36,50 €
	2 FI - de 18 ans	41,58 € x 10 prélèvements	46,20 €
<b>3 Formules Illimitées dont...</b>	3 FI - de 12 ans	33,50 € x 10 prélèvements	40,20 €
	2 FI - de 12 ans et 1 FI - de 18 ans	40,29 € x 10 prélèvements	49,90 €
	1 FI - de 12 ans et 2 FI - de 18 ans	48,05 € x 10 prélèvements	59,60 €
<b>4 Formules Illimitées dont...</b>	3 FI - de 18 ans	57,75 € x 10 prélèvements	69,30 €
	4 FI - de 12 ans	40,20 € x 10 prélèvements	53,60 €
	3 FI - de 12 ans et 1 FI - de 18 ans	45,05 € x 10 prélèvements	63,30 €
	2 FI - de 12 ans et 2 FI - de 18 ans	51,84 € x 10 prélèvements	73,00 €
<b>Pour 5 enfants et plus : il faut additionner...</b>	1 FI - de 12 ans et 3 FI - de 18 ans	59,60 € x 10 prélèvements	82,70 €
	4 FI - de 18 ans	69,30 € x 10 prélèvements	92,40 €
<b>Pour 5 enfants et plus : il faut additionner...</b>			
Pour chaque FI - de 12 ans supplémentaire		6,70 € x 10 prélèvements	
Pour chaque FI - de 18 ans supplémentaire		11,55 € x 10 prélèvements	

Pour vos enfants boursiers, vous commandez...		Le montant prélevé remise déduite pour vos enfants est de...
<b>2 Formules Illimitées dont...</b>	2 FI - de 12 ans	18,76 € x 10 prélèvements
	1 FI - de 12 ans et 1 FI - de 18 ans	25,55 € x 10 prélèvements
	2 FI - de 18 ans	32,34 € x 10 prélèvements
<b>3 Formules Illimitées dont...</b>	3 FI - de 12 ans	26,80 € x 10 prélèvements
	2 FI - de 12 ans et 1 FI - de 18 ans	32,62 € x 10 prélèvements
	1 FI - de 12 ans et 2 FI - de 18 ans	39,41 € x 10 prélèvements
<b>4 Formules Illimitées dont...</b>	3 FI - de 18 ans	46,20 € x 10 prélèvements
	4 FI - de 12 ans	32,16 € x 10 prélèvements
	3 FI - de 12 ans et 1 FI - de 18 ans	36,04 € x 10 prélèvements
	2 FI - de 12 ans et 2 FI - de 18 ans	41,86 € x 10 prélèvements
<b>Pour 5 enfants et plus : il faut additionner...</b>	1 FI - de 12 ans et 3 FI - de 18 ans	48,65 € x 10 prélèvements
	4 FI - de 18 ans	55,44 € x 10 prélèvements
<b>Pour 5 enfants et plus : il faut additionner...</b>		
Pour chaque FI - de 12 ans supplémentaire		5,36 € x 10 prélèvements
Pour chaque FI - de 18 ans supplémentaire		9,24 € x 10 prélèvements

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES ABONNEMENTS

### FORMULE ILLIMITÉE FAMILLE - DE 12 ANS / - DE 18 ANS ET D'UTILISATION DE LA CARTE LIBERTAN/NAOLIB

La Formule Illimitée «**Famille - de 12 ans / - de 18 ans**» est un abonnement de transport public de voyageurs chargé sur une «**carte Libertan/Naolib**».

La souscription à la «**Formule Illimitée Famille - de 12 ans / - de 18 ans**» 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 Payerur qu'à l'Abonné.

La dénomination «**Payerur**» 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](http://www.naolib.fr).

#### Article 1 - Objet de l'Abonnement

1.1. La Formule Illimitée Famille - de 12 ans / - de 18 ans (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 à une tarification forfaitaire.

1.2. L'Abonnement - de 12 ans est accessible à toute personne physique âgée de moins de 12 ans au premier jour de validité de l'Abonnement. L'Abonnement - de 18 ans est accessible à toute personne physique âgée de moins de 18 ans au premier jour de validité de l'Abonnement.

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) ainsi que sur les circuits scolaires sous réserve d'une inscription préalable auprès de la Mairie du domicile de l'Abonné ou dans le pôle Sud-Ouest de NANTES MÉTROPOLÉ ;

- sur le réseau TER limité au périmètre de Nantes Métropole ;

- sur certaines lignes Aléop LOIRE-ATLANTIQUE.

1.5. L'Abonnement ou 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 des services concernés.

#### Article 2 - Souscription de l'Abonnement

2.1. Le formulaire de souscription, téléchargeable sur [naolib.fr](http://naolib.fr) ou à retirer à l'Espace mobilité, doit être envoyé à NAOLIB Service VAD – TSA 67 107 – 44 046 Nantes Cedex 1 ou déposé à l'Espace mobilité, accompagné des pièces suivantes :

- une copie du livret de famille ou l'attestation des allocations familiales où figurent les noms des enfants concernés par la demande ;

- une photographie d'identité originale et récente de chaque Abonné (format 45 x 35 mm) ;

- une notification de bourse de l'année scolaire en cours (le cas échéant) ;

- un mandat SEPA complété et signé par le Payerur défini à l'article 5.2 des CG ;

- un relevé d'identité bancaire / IBAN du compte du Payerur, sur lequel est prélevé le montant mensuel de l'Abonnement (article 5.2 des CG).

2.2. L'Abonnement doit être souscrit au plus tard le 31 juillet pour une prise d'effet au 1<sup>er</sup> septembre de l'année considérée.

2.3. L'Abonné ou le Payerur doit signaler à la SEMITAN tout changement de coordonnées, 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, 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, ouverte uniquement via le formulaire de souscription papier. Dans ce cas, toutes les informations personnelles, excepté la date de naissance, seront supprimées des bases de données de la SEMITAN. Le choix d'une souscription déclarative ne permettra pas de bénéficier des services suivants : commande de duplicata, renouvellement automatique de carte.

#### Article 3 - Durée de l'Abonnement

L'Abonnement est souscrit pour une durée limitée de 12 mois, du 1<sup>er</sup> septembre de l'année de validité au 31 août de l'année suivante.

#### 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 différent pour les Abonnés de moins de 12 ans et ceux de moins de 18 ans.

4.4. Tarification dégressive

4.4.1. Tarification «Famille»

Les conditions tarifaires dégressives «Famille» s'appliquent aux familles comprenant au moins deux enfants souscrivant un Abonnement Formule Illimitée Famille - de 12 ans et/ou - de 18 ans (voir tarification au verso du deuxième feuillet du formulaire de souscription à l'Abonnement).

4.4.2. Tarification «Enfants boursiers»

Les conditions tarifaires dégressives «Enfants boursiers» s'appliquent aux familles comprenant au moins un enfant boursier souscrivant un Abonnement Formule Illimitée Famille - de 12 ans ou - de 18 ans. La notification de bourse doit être jointe à la demande d'Abonnement initiale. Toute remise ultérieure ne pourra pas être prise en compte.

4.4.3. Dispositions communes à la tarification dégressive.

Toute demande de rattachement d'un enfant effectuée en dehors de la demande d'Abonnement initiale ne pourra être prise en compte. La remise la plus élevée sera appliquée à l'Abonnement le plus cher. Pour un même type d'Abonnement, le taux de remise le plus fort sera appliqué à l'enfant le plus âgé. Il ne peut y avoir qu'un seul Payerur par famille. En cas de résiliation de l'un des Abonnements, le montant pris en compte pour le remboursement ou pour la modification du prélèvement sera calculé selon les tarifs indiqués au verso du deuxième feuillet du formulaire de souscription à l'Abonnement. Toute résiliation doit respecter les conditions de l'article 9 des CG.

#### 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 «Payerur».

5.2. Tout Payerur 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 Payerur.

5.6. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements et notamment tout changement d'établissement bancaire ou de compte, doit être signalée par le Payerur à la SEMITAN :

- soit par Internet en se connectant à son espace personnel sur le site eServices. Le Payerur saisit directement ses nouvelles coordonnées bancaires.

- soit par courrier adressé à NAOLIB Service VAD - TSA 67 107 - 44 046 Nantes Cedex 1 ou soit à l'Espace mobilité. Le Payerur transmet un nouveau RIB/IBAN accompagné d'une autorisation de prélèvement (mandat SEPA) téléchargeable sur [naolib.fr](http://naolib.fr).

Pour un changement de compte bancaire sans changement de payeur, la demande doit parvenir à la SEMITAN avant le 5 du mois en cours, pour une prise en compte le mois suivant.

5.7. En cas de changement des coordonnées bancaires du Payerur régulièrement notifié à la SEMITAN, les prélèvements relatifs à tous les autres abonnements éventuellement souscrits par le Payerur auprès de la SEMITAN seront effectués sur le nouveau compte bancaire désigné.

5.8. Le changement de Payerur peut intervenir soit par courrier adressé à NAOLIB Service VAD - TSA 67 107 - 44 046 Nantes Cedex 1 ou soit à l'Espace mobilité. Le Payerur transmet un RIB/IBAN accompagné d'une autorisation de prélèvement (mandat SEPA) téléchargeable sur [naolib.fr](http://naolib.fr).

Pour un changement de payeur, 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.

#### 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 ne constitue pas un motif de remboursement.

6.3. Un abonnement «Formule Illimitée Famille» 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.

6.4. 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), y compris en cas de correspondance.

7.2. Cette validation n'est pas obligatoire dans le tramway et le busway.

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 à 0 heure au dimanche à 23 heures 59, pour lesquels la validation n'est dès lors 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 en cours.

#### Article 9 - Résiliation de l'Abonnement

9.1. Résiliation à l'initiative du Payerur.

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 Payerur :

- 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 la SEMITAN - Service VAD – TSA 67 107 – 44 046 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 Payerur. La résiliation de l'Abonnement est à effet immédiat. Dans cette situation, la carte Libertan/Naolib demeure valable, mais l'Abonnement, objet de la résiliation et chargé sur cette carte, sera désactivé.

- en cas de retour de courrier (Pli non distribué) lors de l'envoi de la carte Libertan/Naolib. Cette dernière est alors mise à disposition à l'Espace mobilité, jusqu'au 18 du deuxième mois suivant celui d'envoi de la carte Libertan/Naolib. En cas de non retrait par l'Abonné à cette date, l'Abonnement sera résilié..

#### 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 Payerur 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 passible 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](http://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](mailto:info@mtv.travel) (formulaire de saisine sur le site [mtv.travel](http://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 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. 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.

13.4. La SEMITAN se réserve le droit de faire évoluer les présentes CG. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients sur [naolib.fr](http://naolib.fr).

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

13.6. Une charte sur la protection des données personnelles mise en œuvre par la SEMITAN est consultable sur [naolib.fr](http://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.

L'Abonnement ou 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 CG), 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 CG, 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 dépositaires Relais Naolib (liste disponible sur [naolib.fr](http://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, plagues, 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.