

MA FORMULE SUR MESURE



Service VAD Tan
TSA 67 107 - 44046 Nantes CEDEX 1

L'ABONNÉ

Civilité* : Mme M. Nom d'usage* _____
Nom de naissance* _____
Prénom* _____
Statut : Lycéen Étudiant Salarié Autre Né(e) le* ____/____/____
Adresse* _____
Code postal* _____ Ville* _____
Téléphone* _____ Portable* _____ E-mail _____

*Mentions obligatoires.

Cadre réservé à la Semitan

Date de réception ____/____/____
Par _____

LE PAYEUR (remplir si différent de l'abonné)

Civilité* : Mme M. Nom d'usage* _____
Prénom* _____
Né(e) le* ____/____/____ Adresse* _____
Code postal* _____ Ville* _____
Téléphone* _____ Portable* _____ E-mail _____

*Mentions obligatoires.

Le payeur est-il ou a-t-il déjà été prélevé pour un produit Tan ? OUI NON
Si "oui", merci de préciser quel numéro de compte bancaire est utilisé pour les contrats en cours _____

L'ABONNEMENT

Les demandes seront traitées sous 10 jours

■ Souscription

Envoyez votre dossier par courrier à l'adresse : SERVICE VAD Tan
OU rendez-vous à l'Espace Mobilité Commerce.

■ Obtention de l'abonnement

L'abonné a-t-il déjà une carte Libertan en cours de validité ? Oui Non
Si non, votre carte sera envoyée à l'adresse de l'abonné du payeur

L'abonné souhaite bénéficier d'un abonnement déclaratif. Si oui, cochez la case suivante .

L'abonnement déclaratif permet de supprimer les informations liées à l'abonné stockées en base de données (voir CG). Cependant avec cette option, il ne sera plus possible de commander de duplicata (une nouvelle souscription devra être effectuée), de bénéficier du renouvellement automatique de la carte Libertan ainsi que de créer un compte de gestion sur tan.fr.

POUR PRENDRE CONNAISSANCE DES PIÈCES À JOINDRE, VOIR CI-DESSOUS.

Les signataires déclarent 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 la Tan, merci de cocher la case suivante .

Fait à _____ le ____/____/20____

SIGNATURE DE L'ABONNÉ

Fait à _____ le ____/____/20____

SIGNATURE DU PAYEUR

LES PIÈCES À JOINDRE

- Une photo d'identité récente et normalisée du titulaire de la carte Libertan (format 45x35 mm) avec nom et prénom au dos.
- Une photocopie de la carte d'identité du titulaire.
- Un RIB/IBAN correspondant au compte à débiter.
- Le mandat SEPA signé.

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 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.

■ NOM, PRÉNOM 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 67107 – 44046 NANTES CEDEX 1

Fait à : _____

Signature :

Le : _____

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT FORMULE SUR MESURE

L'Abonnement Formule Sur Mesure permet un accès libre au réseau Tan à une tarification adaptée au nombre de déplacements dans les conditions prévues ci-après.

Le contrat d'Abonnement Sur Mesure comprend les présentes conditions générales (CG), ainsi que la présente Annexe A « La Carte Libertan » et, le cas échéant, l'avenant « demande de tarif réduit ». Sa souscription est subordonnée à l'acceptation sans réserve de leur contenu.

Article 1 - Objet de l'Abonnement

- 1.1. 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 Libertan » (Annexe A).
- 1.2. L'Abonnement est accessible à toute personne physique et est strictement personnel. Son bénéficiaire est ci-après désigné « l'Abonné ».
- 1.3. L'Abonnement est utilisable sur tout le réseau Tan, Bus, Tramway, Navibus, Proxitan, y compris sur le TER (limité au périmètre de Nantes Métropole). Cette formule n'est, en revanche, pas utilisable sur les circuits scolaires de Nantes Métropole, ni sur le réseau Lila.

Article 2 - Souscription de l'Abonnement

- 2.1. Le formulaire de souscription, téléchargeable sur le site internet de la Semitan (tan.fr) ou à retirer dans les Espaces Mobilité, doit être envoyé à « Service VAD Tan – TSA 67 107 – 44 046 Nantes Cedex 1 » ou déposé à l'Espace Mobilité Commerce, accompagné des pièces suivantes :
 - une photocopie d'une pièce d'identité de l'Abonné ;
 - une photographie d'identité originale de l'Abonné (format 45 x 35 mm) ;
 - un mandat SEPA complété et signé par le Payeur, défini à l'article 5.1 des CG ;
 - un relevé d'identité bancaire/IBAN du compte du Payeur sur lequel est prélevé le montant de la consommation mensuelle (article 4.3 CG).
- 2.2. L'Abonné doit signaler à la Semitan tout changement de coordonnées, par courrier adressé à « Service VAD Tan – TSA 67 104 – 44 046 Nantes Cedex 1 » ou à l'Espace Mobilité Commerce.
- 2.3. 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.
- 2.4. La souscription est nominative. Toutefois, l'Abonné peut opter pour une souscription déclarative. Dans ce cas, toutes les informations personnelles, excepté la date de naissance, seront supprimées des bases de données de la Semitan. Cependant, le choix d'une souscription déclarative ne permettra pas de bénéficier de certains services : commande de duplicata, renouvellement automatique du support Libertan, création d'un espace de gestion sur tan.fr.

Article 3 - Durée de l'Abonnement

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

Article 4 - Validation du déplacement

- 4.1. Pour valider le déplacement, la carte Libertan doit obligatoirement être présentée 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.
- 4.2. Chaque validation ouvre droit à une heure de déplacement.
- 4.3. À chaque nouvelle montée dans un véhicule, l'Abonné doit obligatoirement valider son déplacement au Valideur, notamment en cas de correspondance, même si cette montée se situe dans la période d'une heure en cours déjà validée.

Dans ce cas, cette nouvelle validation ne sera pas comptabilisée dans l'état mensuel des sommes dues, sous réserve des dispositions de l'article 4.4 des CG.
- 4.4. Par dérogation au deuxième paragraphe de l'article 4.3 des CG, 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 5.3 et 5.5 des CG.

Dans ce cas, les validations de l'heure précédente ne seront pas comptabilisées.
- 4.5. Si la durée d'un déplacement, correspondance comprise, excède une heure, l'Abonné doit valider son déplacement au Valideur avant l'expiration de cette période d'une heure, même en cours de transport.

Dans ce cas, la nouvelle validation ouvre droit à une nouvelle période de déplacement d'une heure, à compter de l'heure de cette opération et sera comptabilisée dans l'état mensuel des sommes dues.
- 4.6. En cas de contrôle, l'Abonné doit présenter sa carte Libertan. 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.
- 4.7. 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.

Article 5 - Tarification de l'Abonnement

- 5.1. La souscription de l'Abonnement est gratuite, sous réserve des coûts de délivrance de la carte Libertan, en cas de renouvellement de carte (A.5 de l'Annexe A) et d'établissement d'un duplicata (A.6 de l'Annexe A).
- 5.2. La consommation de l'Abonnement se définit comme le nombre total des déplacements validés conformément à l'article 4 des CG et effectués dans le mois considéré, qui sont comptabilisés dans l'état mensuel des sommes dues.
- 5.3. Chaque déplacement de l'Abonné est comptabilisé au tarif Formule Sur Mesure, à l'exception de la Navette Aéroport, qui fait l'objet d'une tarification spécifique.
- 5.4. 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.
- 5.5. Par dérogation à l'article 5.4 des CG, les validations effectuées sur la Navette Aéroport 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.

- 5.6. L'âge pris en compte pour le prix du billet mensuel est celui au 1^{er} jour du mois de validation du déplacement.

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.
- 5.7. Le tarif de référence correspond à la grille tarifaire votée par Nantes métropole et consultable sur le site internet de la SEMITAN (tan.fr). Les évolutions de tarifs sont effectives à la date d'application prévue par Nantes Métropole.

Article 6 - Paiement de l'Abonnement

- 6.1. Le paiement s'effectue uniquement par prélèvements mensuels automatiques, sur le compte bancaire d'un majeur ou d'un mineur émancipé, qui est ci-après désigné le « Payeur », lequel n'est pas nécessairement l'Abonné.
- 6.2. Le prélèvement est effectué au cours du deuxième mois suivant la consommation du mois concerné.
- 6.3. Chaque prélèvement sera réalisé entre le 5 et le 8 du mois.
- 6.4. Les frais bancaires éventuels occasionnés par les prélèvements sont à la charge du Payeur.
- 6.5. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements et notamment tout changement d'établissement bancaire, de compte ou de Payeur doit être signalée à la Semitan. Le Payeur doit envoyer par courrier à « Service VAD Tan – TSA 67 107 – 44 046 Nantes Cedex 1 » ou déposer à l'Espace Mobilité Commerce un nouveau mandat SEPA complété et signé, accompagné d'un RIB/IBAN. Ce nouveau mandat doit être transmis avant le 5 du mois pour prendre effet au 5 du mois suivant ou le 5 du mois M+2 en cas de changement de payeur.
- 6.6. En cas de changement des coordonnées bancaires du Payeur régulièrement notifié à la Semitan, 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 7 - Consultation du relevé de consommation et du relevé financier

- 7.1. Le relevé de consommation des validations du dernier mois est consultable au début du mois suivant sur le site internet de la Semitan (tan.fr), la rubrique « Mon Espace ». L'accès à ces relevés est limité aux quatre derniers mois en cours et est réservé uniquement au Payeur. 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 tan.fr, la rubrique « Mon Espace ». L'accès à ces relevés est limité aux douze derniers mois en cours et est réservé uniquement au Payeur.

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 l'Abonné ou le Payeur, soit par une demande formulée auprès de l'Espace Mobilité Commerce de la Semitan, soit par une lettre recommandée avec avis de réception adressée au siège de la Semitan (3 rue Bellier – BP 64605 – 44 046 Nantes Cedex 1).

La résiliation est à effet immédiat.
- 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 CG) ;
 - en cas de deux rejets bancaires successifs (article 9.2 des CG).

La résiliation est notifiée par la Semitan, par une lettre recommandée avec avis de réception, adressée au dernier domicile connu de l'Abonné ainsi que du Payeur, si le Payeur n'est pas l'Abonné. 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 et notamment en cas d'utilisation non conforme aux dispositions de l'article 1 des CG, la Semitan notifie la résiliation dans les conditions prévues à l'article 8.2 des CG.

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'avise 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 notifiera la résiliation dans les conditions prévues à l'article 8.2 des CG.

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 A.6 de l'Annexe A.

Article 11 - Médiation

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

- sur le site internet tan.fr sous la rubrique « Nous contacter »,
- ou par courrier au Service Consommateurs de la SEMITAN (3 rue Bellier - 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 - Dispositions diverses

- 12.1. Les présentes CG 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.
- 12.2. Le service après-vente de l'Abonnement est géré par le service VAD. Toute correspondance doit être adressée au service VAD Tan 3, rue Bellier, TSA 67 107 - 44046 Nantes Cedex 1.
- 12.3. 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 tan.fr.
- 12.4. Dès lors que la carte ne contient plus l'Abonnement Formule Sur Mesure, mais un autre abonnement, les conditions générales de l'abonnement concerné s'appliquent et les dispositions du présent document ne sont plus opposables.
- 12.5. Une charte sur la protection des données personnelles mise en œuvre par la SEMITAN est consultable sur tan.fr. ou peut être adressée sur demande.

ANNEXE A : LA CARTE LIBERTAN

Article 1 - Caractéristiques de la carte

La carte Libertan est une carte nominative 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.

Article 2 - Conditions d'utilisation de la carte

La carte Libertan est strictement personnelle et est utilisable uniquement par l'Abonné. Il ne peut y avoir plusieurs Abonnés pour une même carte.

Article 3 - Coût initial de la carte

La première carte est offerte.

Article 4 - 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 8 des CG), l'Abonné peut conserver sa carte Libertan. En cas de nouvelle souscription et sous réserve des dispositions prévues à l'article 9.3 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.5 de l'Annexe A).

En cas de délivrance d'un duplicata (A.6 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.

Article 5 - 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 pour un Abonné mineur et est facturé 5 € pour un Abonné majeur.

Article 6 - Perte, vol, détérioration ou défaillance de la carte

- A6.1. Toute perte ou tout vol de carte doit être signalé, dès que possible, à l'Espace Mobilité Commerce ou via « Mon Espace » sur tan.fr ou sur l'application mobile Tan. La Semitan procédera alors à la désactivation de la carte.
Toute déclaration de perte ou de vol entraîne automatiquement une commande de duplicata.
- A6.2. Un duplicata peut être commandé dans l'Espace Mobilité Commerce, chez certains dépositaires Relais Tan (liste disponible sur tan.fr) ou via « Mon Espace » sur tan.fr ou sur l'application mobile Tan, en cas de perte, de vol, de détérioration ou de défaillance de la carte Libertan.
- A6.3. 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.7 de l'Annexe A), le duplicata sera délivré gratuitement.
- A6.4. 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.
- A6.5. 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 (A.2 de l'Annexe A).
- A6.6. 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, pour les Abonnements Formule Illimitée Pass, de même qu'ils ne seront pas comptabilisés dans la consommation mensuelle pour les Abonnements Formule Sur Mesure.
- A6.7. Pour les Abonnements Formule Sur Mesure, le Payeur devra s'acquitter du coût des déplacements validés avec la carte jusqu'au signalement de la perte ou du vol à la Semitan.
- A6.8. 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.

Article 7 - Précautions d'usage de la carte

La carte Libertan dispose d'une puce RFID et d'une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation de base que le titulaire s'engage 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.