

Les bonnes raisons d'opter pour le **pass XL permanent**

1)

JE VOYAGE SUR LES RÉSEAUX DE TRANSPORTS URBAINS OU INTERURBAINS



Réseau RTM :

77 lignes de bus,
2 lignes de métro,
3 lignes de tramway,
3 navettes maritimes,
Le Ferry Boat.

Lignes Transmétropole :

- 7 bus de la Marcouline
- 10 bus de la Côte Bleue
- 2 bus des Collines
- 1 bus des Cigales

Réseau Ciotabus : 10 lignes
Les bus de l'Etang : 5 lignes

Voir l'ensemble des lignes
et conditions sur www.rtm.fr

2)

J'EMPRUNTE LES NAVETTES MARITIMES ET LE FERRY BOAT

- Vieux-Port/Pointe Rouge et Vieux Port/ Estaque.
- Pointe Rouge/Les Goudes.
- Ferry Boat - Place aux Huiles/Mairie.



3)

J'EMPRUNTE LES LIGNES TER DANS MARSEILLE ET JUSQU'À SEPTÈMES



L'Estaque (Le Train de Côte Bleue) - Arcenc Euroméditerranée - Séon Saint Henri - Saint Charles - Septèmes Les Vallons - Saint Antoine - Saint Joseph Le Castellas - Sainte Marthe - La Barasse - Saint Marcel - La Pomme - Blancarde.

4)

J'EMPRUNTE 2 LIGNES CARTREIZE



240 Marseille La Fourragère / Aubagne de la Fourragère jusqu'à la Solitude.
51 Marseille Saint Charles / Aix par RN8 de Marseille jusqu'à Septèmes-les-Vallons.

5)

JE ME GARE DANS LES PARKINGS RELAIS RTM



Et j'emprunte le bus, métro ou tramway
avant de récupérer mon véhicule.

La Rose - Frais Vallon - St Just - La Timone - La Blancarde - Louis Armand -
La Fourragère - Bougainville - Ste Marguerite Dromel - Einsten - St Jérôme -
Vallier - Rond Point du Prado et Teisseire Dromel.

6)

JE M'ABONNE GRATUITEMENT À "LE VÉLO" SUR WWW.RTM.FR



Je dois créditer 1€ lors de l'inscription.

La première demi-heure d'utilisation du vélo est gratuite au-delà je serai débité 0,50€/heure.

MODE D'EMPLOI

Détachez et utilisez le mode d'emploi pour vous aider à renseigner votre dossier.

Pour accéder au Pass XL Permanent vous devez posséder une carte TRANSPASS ou une carte partenaire.

Pour établir votre première carte Transpass, présentez-vous dans un Espace Services Clients ou Accueils Clients RTM, muni(e) d'une pièce d'identité et d'une photo d'identité couleur récente. La carte sera immédiatement et gratuitement délivrée.

JOINDRE À VOTRE DOSSIER LES DOCUMENTS SUIVANTS

- Cocher au fur et à mesure de la composition de votre dossier les cases pour lesquelles vous avez fourni un justificatif (tout justificatif nécessaire manquant entraînera le refus du dossier)
 - RIB complet au nom et prénom du débiteur majeur (payeur)
 - Photocopie recto verso de la pièce d'identité du débiteur payeur majeur (CNI, passeport ou carte de séjour (récépissé non valable) en cours de validité).
 - Les justificatifs liés à votre situation personnelle pour les demandes de Pass Permanent Jeune, Boursier, Enfant Famille Nombreuse ou Solidarité.
 - Numéro carte Transpass (si existante) ou photocopie recto verso de la pièce d'identité du titulaire (CNI, passeport ou carte de séjour (récépissé non valable) en cours de validité
 - Si personne morale (le payeur est une entreprise ou une association) _____ *extrait K-bis ou statuts de l'association*

Ne pas oublier de signer dans le cadre prévu à cet effet et d'écrire « Lu et Approuvé »

1 / DATE D'ACTIVATION DU PASS PERMANENT SOUHAITÉE

Si la demande est faite jusqu'au 10 du mois, votre abonnement pourra être activé le 01 du mois suivant.
(exemple un dossier remis jusqu'au 10 août sera activé pour le 01 septembre).

2 / RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE TITULAIRE DU PASS

Remplir obligatoirement : Civilité, nom, nom de naissance, prénom, date de naissance, adresse complète.
Le numéro de téléphone (portable de préférence) et l'adresse email sont impératifs pour le suivi du dossier.

3 / TYPE DE PASS SOUHAITÉ

- Cocher sur le dossier d'inscription la case du Pass souhaité
Joindre les justificatifs liés à votre statut (Jeune, Solidarité, Boursier ou Enfant Famille Nombreuse)

Justificatifs à fournir pour bénéficiaire de votre meilleur tarif :

POUR TOUS : Aucun justificatif

JEUNE :

Moins de 17 ans : Aucun justificatif

Collégien ou lycéen de 17 à 25 ans : Certificat de scolarité pour l'année en cours.

Étudiant ou apprenti de 17 à 25 ans : Photocopie recto-verso de la carte d'étudiant ou d'apprenti de l'année en cours.

Stagiaire de la formation professionnelle : Document remis par l'organisme de formation professionnelle agréé mentionnant les dates du stage, pris en charge par une collectivité.

Service Civique : Photocopie du contrat d'engagement mentionnant les dates et le lieu (MPM) du service civique.

SOLIDARITE :

Bénéficiaire de la CMUC : Original de l'attestation de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie faisant mention de la CMUC (couverture maladie universelle complémentaire) en cours de validité.

Demandeur d'emploi non indemnisé de moins de 26 ans : Photocopie de la notification de refus de l'ARE (aide retour à l'emploi), datée de moins de 3 mois, émanant du pôle emploi.

BOURSIER

Boursier Scolaire (collégien, lycéen) : Notification d'attribution de bourse émanant du ministère de l'Éducation Nationale et délivrée par l'établissement scolaire ou l'Académie.

Enfant famille nombreuse

Photocopie de la carte SNCF Famille nombreuse du jeune concerné ou photocopie du ou des livrets de famille (Responsables légaux et totalité des enfants)
+ justificatif lié au statut jeune.

Pour les familles recomposées, présenter et photocopier tous les livrets de famille.

Dans le cas où les responsables légaux des enfants membres de la famille ne disposent pas de livret de famille commun (les deux noms sur le même livret) fournir en plus des livrets de famille individuels, les justificatifs de vie commune : Certificat de concubinage et attestation de domicile aux deux noms (ex: facture EDF, contrat de location... ou contrat Pacs)

ATTENTION : Pour être en conformité, les justificatifs sont à renouveler avant la date de fin de validité de chacun.

4 / MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

- Cocher sur le dossier d'inscription la case du type de demande
Remplir obligatoirement : Civilité, nom, nom de naissance, prénom, date de naissance, adresse complète.
Le numéro de téléphone fixe et portable et l'adresse email sont impératifs pour le suivi du dossier.
Remplir obligatoirement les coordonnées du compte à débiter. Ne pas oublier de signer dans le cadre prévu à cet effet et d'écrire "Lu et Approuvé".

ATTENTION :

- Le formulaire de Pass Permanent doit être signé et dûment complété et transmis avant le 10 du mois pour une prise en compte au 1er jour du mois suivant.
- Ne pas omettre de cocher le type de Pass et la date d'activation
- Tout dossier incomplet fera l'objet d'un retour et ne pourra être traité dans les délais souhaités.

Déposez votre dossier dans un Espace Services ou Accueil Clients RTM ou envoyez-le par courrier à :
RTM DMC ADM IMMEUBLE LE CALYPSO CS 70479 13217 Marseille cedex 02

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AU PASS XL PERMANENT

Les présentes Conditions Générales s'appliquent entre la RTM et toute personne souhaitant utiliser ou utilisant un Pass Permanent (ci-après appelée le Titulaire), ainsi que toute personne assumant le paiement d'un Pass Permanent pour le compte d'un tiers (ci-après le Payeur). La conclusion d'un abonnement Pass Permanent suppose l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales par le Titulaire et le Payeur s'il est distinct du Titulaire. Les Conditions Générales sont également consultables sur le site www.rtm.fr

Chargement : désigne l'opération technique consistant à transférer le Pass Permanent sur la carte Transpass. Client : désigne indifféremment et selon le cas, le Titulaire et le Payeur, si ce dernier est distinct du Titulaire. Date d'activation effective : désigne la date à laquelle démarre le droit de voyager sur le réseau en utilisant le Pass Permanent. Pass Permanent : désigne un abonnement de transport soumis aux présentes Conditions Générales. Payeur : désigne la personne physique ou morale qui finance le Pass Permanent et qui peut être différente du Titulaire. Profil : c'est la combinaison du statut auquel peut prétendre le Client (Expl : statut boursier) associé à son âge. Le Profil définit la tarification proposée au Client. Réseau : Ensemble des lignes métropolitaines + réseau urbain RTM défini par l'autorité organisatrice (voir ensemble des lignes sur rtm.fr). Titulaire : désigne l'utilisateur du Pass Permanent.

1. Objet
1.1 Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir les relations et obligations réciproques entre la RTM et les Clients ayant contracté un Pass Permanent, pendant toute la durée du contrat.
1.2 Il est par ailleurs précisé que l'utilisation du Pass Permanent et de la carte Transpass sur laquelle est chargé le Pass Permanent, comme de tout autre titre de transport en usage sur le réseau RTM, implique le respect de l'ensemble des dispositions contenues dans le Règlement Public d'Exploitation ainsi que celles résultant des présentes Conditions Générales et des Conditions Générales d'utilisation de la carte Transpass consultables sur le site www.rtm.fr.

2. Titulaire du Pass Permanent
2.1 Le Pass Permanent est chargé sur une carte personnalisée « Transpass » (carte sans contact), qui permet à son titulaire de circuler, à l'aide de cette seule carte, sur l'ensemble du réseau pendant toute la durée du Pass Permanent.
2.2 Cette carte est strictement personnelle et ne peut être ni cédée, ni prêtée. Les nom et prénom de son titulaire ainsi qu'une photographie d'identité y sont apposés. Le titulaire doit être en mesure de justifier de son identité à tout moment en cas de contrôle de ses déplacements sur le réseau. Un justificatif d'identité peut être requis à cette occasion.
2.3 Le Titulaire du Pass Permanent ne peut être que l'utilisateur dont l'identité est portée sur la carte, quel que soit le Payeur (personne physique ou morale) du Pass Permanent. Il ne peut être délivré qu'un seul Pass Permanent par Titulaire. En revanche, le Payeur peut financer plusieurs Pass Permanent.

3. Conditions de souscription du Pass Permanent
3.1 Souscription d'un Pass Permanent auprès d'une agence commerciale RTM
3.1.1 Pour souscrire un Pass Permanent, le Client doit retirer un dossier auprès d'une agence commerciale de la RTM de son choix ou le télécharger sur le site Internet www.rtm.fr et rapporter celui-ci rempli et accompagné de l'ensemble des pièces demandées.
3.1.2 Une fois le dossier déposé auprès d'une agence commerciale de la RTM et validé par la Direction financière de la RTM, le Payeur est informé par SMS, courriel ou courrier postal, que le titulaire peut se présenter à une agence commerciale RTM pour le chargement de son Pass Permanent et pour choisir la date d'activation effective c'est-à-dire la date à laquelle démarre le droit de voyager sur le réseau avec le Pass Permanent.
La Date d'activation effective du Pass Permanent sur la carte Transpass ne peut intervenir qu'à partir de la date d'activation choisie, mentionnée sur le formulaire de souscription, sous réserve de validation du dossier par la RTM.
3.1.3 Le paiement du Pass Permanent est dû à compter du 1er jour du mois de sa date d'activation effective, conformément aux dispositions de l'article 5 des présentes Conditions Générales. Toute activation du Pass Permanent en cours de mois entraîne le paiement de la totalité du mois.
3.1.4 Tout dossier déposé auprès d'une agence commerciale de la RTM jusqu'au 10 du mois, sous réserve qu'il soit complet et sous réserve de sa validation par la RTM, permet de faire démarrer le Pass Permanent au 1er du mois suivant. Pour tout dossier remis postérieurement au 10 du mois, la RTM ne peut garantir un démarrage du Pass Permanent au 1er du mois suivant. Le Payeur peut alors décider, à son choix, soit de démarrer le Pass Permanent dès que possible au cours du mois suivant, étant précisé que le mois sera dû en totalité, quelle que soit la date d'activation effective du Pass Permanent, soit de demander l'activation du Pass Permanent au premier jour d'un autre mois.
3.2 Souscription d'un Pass Permanent par Internet sera opérationnel. Les Clients pourront contracter à distance. Tout dossier déposé sur Internet jusqu'au 10 du mois, sous réserve qu'il soit complet et sous réserve de sa validation par la RTM, permet de faire démarrer le Pass Permanent au 1er du mois suivant. Pour tout dossier déposé postérieurement au 10 du mois, la RTM ne peut garantir un démarrage du Pass Permanent au 1er du mois suivant. Le Payeur peut alors décider, à son choix, soit de démarrer le Pass Permanent dès que possible au cours du mois suivant, étant précisé que le mois sera dû en totalité, quelle que soit la date d'activation effective du Pass Permanent, soit de demander l'activation du Pass Permanent au premier jour d'un autre mois.

3.3 La souscription du Pass Permanent par Internet sera opérationnel et sera décrite aux articles 3.1.2 à 3.1.4.
3.3.1 L'attention des Titulaires est attirée sur le fait que l'utilisation d'une carte non chargée d'un Pass Permanent, ou de tout autre forfait de transport, ne peut en aucun cas constituer un titre de transport valable. De même, ne constitue pas un titre de transport valable une carte chargée d'un abonnement Pass Permanent non activé.
3.3.2 La signature d'une demande d'abonnement Pass Permanent entraîne pour le Payeur et pour le Titulaire, l'acceptation des présentes Conditions Générales.
Les Conditions Générales s'imposent au Payeur et au Titulaire même lorsque ce dernier n'a pas signé personnellement la demande d'abonnement.

4. Durée du contrat
4.1 Le Pass Permanent est conclu pour une durée déterminée de 12 mois consécutifs courant à compter du 1er jour du mois de la date d'activation effective.
4.2 Sauf décision du Client de ne pas renouveler le Pass à échéance, qui devra être notifiée à la RTM dans les conditions fixées aux articles 10.1.3 et 10.1.4, le Pass Permanent sera renouvelé pour une durée indéterminée. Chaque partie pourra alors y mettre fin conformément aux dispositions des articles 10.1.3 et 10.1.4.
5. Prix et paiement du Pass Permanent
5.1 Le prix du Pass Permanent est un forfait payable par prélèvements automatiques mensuels. Le paiement est dû pour le mois entier, dès la date d'activation effective du Pass Permanent. Il ne peut être réclamé de remboursement en tout ou partie en cas de non utilisation du Pass par le Titulaire.
5.2 Le prix mensuel et le prix public correspondant à la catégorie tarifaire du Client, en vigueur au 1er jour de l'activation effective du Pass Permanent. Ce montant sera révisé automatiquement à chaque changement de tarif du Pass Permanent par l'autorité organisatrice, et sera annoncé sur les supports d'information de la RTM et notamment sur le site www.rtm.fr.
5.3 Le Payeur ne peut être qu'une personne physique majeure, un mineur émancipé (un justificatif légal devra être fourni dans cette hypothèse) ou une personne morale solvable.
5.4 Si le Client revendique une catégorie tarifaire spéciale, il devra fournir les pièces permettant de justifier du bénéfice de la catégorie tarifaire demandée, soit lors de la constitution de son dossier, soit au moment où il formule un changement de tarif suite à un Prêt de Profil. Les pièces justificatives devront être fournies jusqu'au 10 du mois pour une prise en compte au 1er jour du mois suivant. Les justificatifs ainsi fournis ont une durée de validité limitée.
A l'expiration de la durée de validité des pièces, la RTM sollicitera le Payeur par SMS, courriel ou lettre simple afin que de nouvelles pièces justifiant du Profil du Titulaire soient fournies et ce sous un délai maximum d'un mois. A défaut de les fournir, le Pass Permanent sera automatiquement suspendu pendant un mois incompressible.
Sans régularisation dans ce délai d'un mois, l'abonnement sera automatiquement résilié, sans préavis ni formalité quelconque. Si le Titulaire change de Profil et ne peut plus prétendre à une catégorie tarifaire spéciale, sa mensualité passera au nouveau tarif applicable à sa demande expresse via l'envoi d'un formulaire de mutation d'abonnement signé par le Payeur et le Titulaire.

5.5 Les mensualités sont prélevées à terme à échoir, sur le compte désigné par le Payeur à partir du 5 de chaque mois pour le paiement du mois en cours. Le Payeur doit veiller à un approvisionnement suffisant de son compte.
5.6 Tout défaut de paiement signalé à la RTM par la banque du Payeur entraîne l'envoi au Payeur d'un SMS, courriel ou courrier l'invitant à régulariser le montant correspondant au mois de l'impayé y compris la période de blocage du Pass Permanent. La première échéance impayée et non régularisée dans le délai prévu au paragraphe suivant sera représentée le 5 du mois suivant avec l'échéance en cours. La RTM se réserve la possibilité de bloquer le droit de voyager avec le Pass Permanent.
5.7 La régularisation de tout incident de paiement s'effectue en espèces ou par carte bancaire auprès de la Caisse Principale de la RTM dont l'adresse est accessible sur le site www.rtm.fr, ou par règlement via l'interface sécurisée dudit site dès que celle-ci sera opérationnelle. Le Client devra se munir de sa carte Transpass lorsqu'il viendra régulariser l'impayé à la Caisse Principale. Toute régularisation d'un impayé devra intervenir au plus tard le dernier jour ouvré précédant le 28 du mois. La non régularisation dans ce délai entraînera soit la représentation de l'échéance avec la suivante s'il s'agit d'un premier impayé, soit le blocage temporaire du droit à voyager des titulaires concernés jusqu'à l'expiration du délai de régularisation du deuxième impayé. Deux paiements successifs impayés et non régularisés entraînent la suspension définitive des contrats conformément aux dispositions des articles 10.2 et 10.3 des présentes Conditions Générales.
En cas de résiliation du Pass Permanent, le montant du forfait est dû pour le mois ou cours duquel intervient la résiliation. La RTM se réserve le droit de recouvrer cette échéance par prélèvement.

5.8 En cas d'incident de paiement, les frais de rejet bancaire, hors le cas des incidents techniques non imputables au Payeur, sont à la charge de ce dernier.
5.9 En cas de rupture anticipée ou de résiliation du contrat, il sera fait application des dispositions de l'article 10 des présentes Conditions Générales.
6.10 Dans le cadre de la norme SEPA, le débiteur recevra une notification préalable au moins 8 jours avant la date d'échéance du prélèvement.
Cette notification prendra la forme d'un SMS, courriel ou courrier postal en utilisant les données personnelles du payeur disponibles (9.1).

6. Conditions d'utilisation du Pass Permanent sur la carte Transpass
6.1 La carte Transpass, chargée du Pass Permanent doit être validée par le Titulaire à chaque accès au réseau, y compris en cas de correspondance, cette validation étant une condition indispensable pour voyager en règle conformément au Règlement Public d'Exploitation.
6.2 Tout défaut de validation lors d'un accès au réseau ou d'une correspondance, ou tout voyage effectué sans titre de transport pour lequel il est que ce soit constitue une infraction et rend le Titulaire en infraction. Ce dernier est susceptible de se voir infliger une amende.
6.3 Le Titulaire est seul responsable de sa carte et de son utilisation. Aucun remboursement ne pourra être accordé pour les titres de transport achetés en cas d'oubli, de perte ou de vol de la carte chargée du Pass Permanent.
6.4 Toute fraude lors de la constitution du dossier du Pass Permanent ainsi que toute utilisation frauduleuse du Pass par quelque procédé que ce soit (falsification de la carte, contrefaçon) constatée lors d'un contrôle, peut entraîner la résiliation du Pass Permanent à l'initiative de la RTM, sans préjudice des poursuites judiciaires éventuelles et de l'obligation, pour le Titulaire, de payer les sommes éventuellement dues conformément aux dispositions de l'article 10.

7. Modifications affectant le Titulaire ou le Payeur
Le Client est tenu de faire connaître sans délai auprès d'une agence commerciale de la RTM toute modification susceptible d'affecter les conditions du Pass Permanent telle que, par exemple :
• une modification des coordonnées du compte bancaire sur lequel sont prélevées les mensualités. Dans une telle hypothèse, le Payeur doit veiller à ce que les échéances soient honorées malgré le changement de domiciliation bancaire.
• une modification du patronyme ou de la dénomination sociale du Titulaire ou du Payeur.
• un changement d'adresse postale.
• un changement d'adresse, courriel ou de numéro de téléphone si le Titulaire et/ou le Payeur ont opté pour recevoir des informations via ces moyens.

Toute modification est à faire jusqu'au 10 du mois pour une prise en compte au 1^{er} jour du mois suivant.

8. Evolution des Conditions Générales de Vente
En cas d'évolution des présentes Conditions Générales rendues nécessaires notamment en raison de modifications techniques, législatives ou tarifaires, les nouvelles Conditions Générales seront rendues accessibles sur le site www.rtm.fr et sur tous les espaces d'information de la RTM. Toute évolution fera l'objet d'une information par sms, courriel ou courrier postal au Payeur, l'invitant à consulter les nouvelles Conditions Générales applicables. Le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de l'information pour faire éventuellement connaître son intention de mettre fin à son abonnement Pass Permanent en se rendant à l'Espace Services Clients Bourse, 6 rue des Fabres 13001 Marseille (tel : 04 91 91 92 10) et en déposant sa demande par écrit.
Sa demande de résiliation ne prend effet qu'au 1er du mois suivant, sous réserve de son dépôt à l'Espace Services Clients Bourse jusqu'au 10 du mois en cours. La carte Transpass devra impérativement être présentée lors du dépôt pour mise à jour de son Profil.
En cas d'impossibilité pour le Client de se déplacer à l'Espace Services Clients Bourse, il peut à titre exceptionnel, envoyer sa demande de résiliation à l'Espace Services Clients Bourse par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce dernier cas, si le Client bénéficie d'un Profil particulier donnant droit à des conditions tarifaires spécifiques, la RTM se réserve le droit de bloquer la carte Transpass. Toute ouverture de nouvelle carte Transpass entraînera le paiement des frais associés selon le tarif en vigueur.

9. Données personnelles
9.1 Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est la gestion des Pass Permanent, des demandes de cartes Transpass, des notifications tarifaires ou prélèvements ainsi que d'informations sur le réseau. Elles sont destinées aux seuls services de la RTM qui est responsable du traitement et de cas échéant à ses prestataires de services.
9.2 Le Client reconnaît avoir été informé de la finalité de traitement de ses données personnelles et y consent.
9.3 La RTM s'engage à respecter les obligations déclaratives et autres obligations imposées par la Loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, pour tout ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel concernant le Client et ses préposés. La signature des présentes Conditions Générales vaut accord du Client à ce que ses données à caractère personnel fassent l'objet des traitements strictement nécessaires à la gestion de son Pass et à la facturation.
9.4 En application de la Loi Informatique et Liberté, le Titulaire est informé qu'il dispose, sous réserve de justifier de son identité, d'un droit d'accès, de contrôle et de rectification de toutes informations le concernant qui figurent sur tout fichier à l'usage de la RTM, à l'adresse suivante : RTM DMC Relations Clientèle IMMEUBLE LE CALYPSO 48, quai du Lazaret CS 70479 13217 Marseille cedex 02.
9.5 Le Client est informé de ce que la RTM est susceptible de recourir à des sous-traitants auxquels tout ou parties des données peuvent être transmises pour les besoins de la gestion de son compte et de ses factures. La RTM veille à ce que ses sous-traitants éventuels aient une politique de confidentialité des données personnelles au moins équivalente à la sienne. Le traitement des données effectué par les sous-traitants se fait sous la responsabilité de la RTM.

10. Résiliation du Pass Permanent :
10.1. Résiliation à la demande du Client :
Si le Titulaire du Pass Permanent est différent du Payeur, toute demande de résiliation faite par l'un entraîne l'obligation pour ce dernier d'en informer l'autre.
La Résiliation du Pass Permanent durant les 12 premiers mois
10.1.1 Toute résiliation demandée par le Client durant cette période doit relever des cas limitativement énumérés ci-dessous et doit être dûment justifiée :
• Déménagement du Titulaire en dehors d'une ville desservie par le réseau urbain de la RTM lié à une mutation professionnelle dûment justifiée.
• Handicap physique du Titulaire incompatible avec l'utilisation des transports urbains, ou hospitalisation tous deux d'une durée supérieure à 2 mois.
• Mise en détention du Titulaire.
• Décès du Client.
• Faute de la RTM dans l'exécution de ses obligations ayant fait l'objet d'une mise en demeure de régularisation de la part du Client. Il est précisé que la grève, droit garanti par la Constitution, ne peut constituer une faute de la RTM dès lors que celle-ci remplit ses obligations quant à la mise en œuvre du service garanti.
• Evolution des Conditions Générales de vente dans les conditions prévues à l'article 8.
Si le Client (ou le Titulaire uniquement, lorsque cela est précisé) peut justifier d'un des cas limitativement énumérés ci-dessus, aucune pénalité n'est due par le Payeur à la RTM.

La résiliation s'effectue auprès du Service Résiliation à l'Espace Services Clients Bourse, 6 rue des Fabres 13001 MARSEILLE (tel : 04 91 91 92 10) accompagnée des pièces justificatives et de la carte Transpass, au plus tard le 10 du mois en cours, à l'expiration de la période de 12 mensualités du Pass Permanent commandé alors A est égal au plafond). La demande de résiliation doit être déposée par écrit à l'Espace Services Clients Bourse, 6 rue des Fabres 13001 MARSEILLE (tel : 04 91 91 92 10), accompagnée du règlement de la pénalité, au plus tard le 10 du mois en cours pour une résiliation effective le 1er du mois suivant. La résiliation ne sera effective que si le Payeur s'est acquitté de l'intégralité des prélèvements opérés par la RTM au titre de son Pass Permanent. La carte Transpass devra impérativement être présentée lors du dépôt pour mise à jour de son Profil.
En cas d'impossibilité pour le Client de se déplacer à l'Espace Services Clients Bourse, il peut à titre exceptionnel, envoyer sa demande de résiliation à l'Espace Services Clients Bourse par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce dernier cas, si le Client bénéficie d'un Profil particulier donnant droit à des conditions tarifaires spécifiques, la RTM se réserve le droit de bloquer la carte Transpass. Toute ouverture de nouvelle carte Transpass entraînera le paiement des frais associés selon le tarif en vigueur.

10.1.2 Le Pass Permanent peut quand même être résilié pendant la période bloquée des 12 mois à la demande du Client pour convenance personnelle (sans qu'il puisse justifier d'un des cas limitativement énumérés ci-dessus). Dans ce cas, le Payeur devra régler une pénalité calculée selon les modalités suivantes :
Somme due à la RTM = A-B.
A est égal au prix du Pass 30 jours auquel le Titulaire aurait eu droit au moment de l'activation de son Pass Permanent eu égard à son Profil, actualisé à la date de la résiliation, multiplié par le nombre de mois de mise à disposition du Pass Permanent. Tout mois entamé est dû.
B est égal aux sommes prélevées et payées depuis la mise à disposition du Pass Permanent.

Les sommes perçues et à percevoir sont plafonnées à 12 mensualités du Pass Permanent commandé, actualisé à la date de résiliation (A supérieur ou égal au plafond de 12 mensualités du Pass Permanent commandé alors A est égal au plafond). La demande de résiliation doit être déposée par écrit à l'Espace Services Clients Bourse, 6 rue des Fabres 13001 MARSEILLE (tel : 04 91 91 92 10), accompagnée du règlement de la pénalité, au plus tard le 10 du mois en cours pour une résiliation effective le 1er du mois suivant. La résiliation ne sera effective que si le Payeur s'est acquitté de l'intégralité des prélèvements opérés par la RTM au titre de son Pass Permanent ainsi que de la pénalité de résiliation. La carte Transpass devra impérativement être présentée lors du dépôt pour mise à jour de son Profil.
En cas d'impossibilité pour le Client de se déplacer à l'Espace Services Clients Bourse, il peut, à titre exceptionnel, envoyer sa demande de résiliation à l'Espace Services Clients Bourse par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce dernier cas, si le Client bénéficie d'un Profil particulier donnant droit à des conditions tarifaires spécifiques, la RTM se réserve le droit de bloquer la carte Transpass. Toute ouverture de nouvelle carte Transpass entraînera le paiement des frais associés selon le tarif en vigueur.
• Résiliation du Pass Permanent au-delà de la période initiale de 12 mois
10.1.3 A l'expiration de la période initiale de 12 mois, le Client pourra mettre fin à son abonnement sans conditions et aucune pénalité ne sera due à la RTM.

A l'expiration du contrat, la possibilité de voyager à l'aide du Pass Permanent sera automatiquement bloquée.
10.1.4 La résiliation s'effectue auprès du Service Résiliation à l'Espace Services Clients Bourse, 6 rue des Fabres 13001 MARSEILLE (tel : 04 91 91 92 10) au plus tard le 10 du mois en cours pour une résiliation effective le 1er du mois suivant, présentée à la carte Transpass du titulaire du Pass Permanent. La résiliation ne sera effective que si le Payeur s'est acquitté de l'intégralité des prélèvements opérés par la RTM au titre de son Pass Permanent. La carte Transpass devra impérativement être présentée lors du dépôt pour mise à jour de son Profil.
En cas d'impossibilité pour le Client de se déplacer à l'Espace Services Clients Bourse, il peut, à titre exceptionnel, envoyer sa demande de résiliation à l'Espace Services Clients Bourse par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce dernier cas, si le Client bénéficie d'un Profil particulier donnant droit à des conditions tarifaires spécifiques, la RTM se réserve le droit de bloquer la carte Transpass. Toute ouverture de nouvelle carte Transpass entraînera le paiement des frais associés selon le tarif en vigueur.

10.2 Résiliation contentieuse à la demande de la RTM
La RTM se réserve le droit de résilier le Pass Permanent du Payeur et de l'ensemble des Titulaires rattachés au Payeur de plein droit et sans préavis ni formalité judiciaire, même pendant la période initiale de 12 mois dans les cas suivants :
• Défaut de règlement non régularisé dans les délais des articles 5.6 et 5.7 des Conditions Générales
• A partir de deux incidents de paiement, même régularisés, intervenus au cours d'une période de 12 mois glissants.
• Fraude relative à l'obtention ou à l'utilisation de la carte Transpass.
• Fraude établie lors de la constitution du dossier d'abonnement et notamment en cas de fausse déclaration ou de falsification de pièces
• Fraude établie lors de l'utilisation de l'abonnement conformément à l'article 6.4 des Conditions Générales.
• Faute de la RTM dans l'exécution de ses obligations ayant fait l'objet d'une mise en demeure de régularisation de la part de la RTM restée sans effet.
• en cas de changement de catégorie tarifaire du Titulaire, dans les conditions prévues à l'article 5.4.
Cette résiliation est notifiée au Payeur au moyen d'une lettre simple adressée à son dernier domicile connu. La résiliation est immédiate, les sommes perçues au titre du mois en cours ne peuvent donner lieu à aucun remboursement prorata temporis.

La carte Transpass devra impérativement être présentée par le Client pour mise à jour de son Profil à l'Espace Services Clients Bourse.
Si le Client ne présente pas sa carte Transpass, et qu'il bénéficie d'un Profil particulier donnant droit à des conditions tarifaires spécifiques, la RTM se réserve le droit de bloquer la carte Transpass. Toute ouverture de nouvelle carte Transpass entraînera le paiement des frais associés selon le tarif en vigueur.

10.3 Conséquences de la résiliation
Le droit de voyager avec le Pass Permanent est bloqué à compter de la résiliation effective.
En cas de résiliation du Pass Permanent, le montant du forfait est dû pour le mois ou cours duquel intervient la résiliation.
Toute résiliation du Pass Permanent, à la demande du Client ou de la RTM, oblige le Client ou le payeur à souscrire un Pass, à recommencer les formalités de souscription décrites à l'article 3 des présentes Conditions Générales.
La RTM se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat Pass Permanent à un Client dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement.
Un Client dont le compte est resté débiteur, ne peut souscrire un nouvel abonnement Pass Permanent, tant que la ou les sommes dues ne sont pas réglées.

11. Service après-vente
Le service après-vente est géré par Espace Services Clients Bourse, 6 rue des Fabres 13001 Marseille (Centre d'appels : 04 91 91 92 10).

12. Réclamation et médiation
Tout client de la RTM, et à ce titre détenteur d'un titre de transport, peut présenter une réclamation écrite portant sur l'exécution du service, à l'adresse Relations clientèle, 6 rue des Fabres, 13001 MARSEILLE dans les 3 mois du fait reproché. Dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite reçue par la RTM, et si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été apportée, il peut saisir le médiateur de la consommation en vue d'un possible règlement amiable du litige. Le médiateur désigné est Monsieur Jean-Pierre TEYSSIER MTV Médiation Tourisme Voyage BP80303 75823 PARIS CEDEX 17.

13. Dispositions diverses
La nullité de l'une des obligations résultant du Contrat, pour quelque cause que ce soit, n'affecte pas la validité des autres obligations. Les titres et sous titres figurant dans les présentes Conditions ne peuvent en aucun cas servir à interpréter quelque disposition que ce soit.
Le fait pour une partie de ne pas revendiquer l'application d'une disposition des Conditions Générales ou d'en tolérer l'exécution de façon temporaire ou permanente, ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation de cette partie à exercer les droits qu'elle détient.