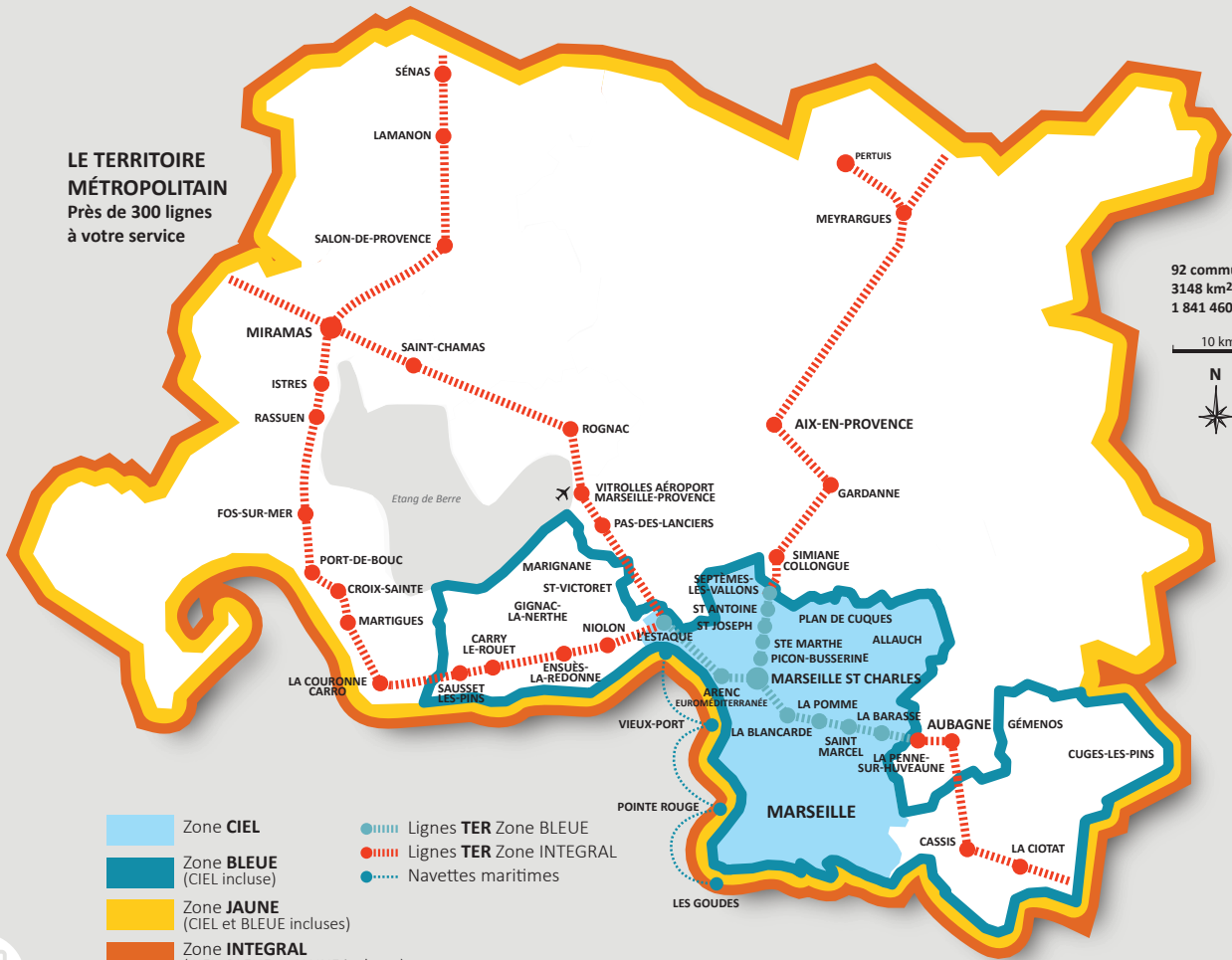


les zones et services

LE TERRITOIRE MÉTROPOLITAIN
Près de 300 lignes
à votre service

92 communes
3148 km²
1 841 460 habitants



- Zone **CIEL**
- Zone **BLEUE** (CIEL incluse)
- Zone **JAUNE** (CIEL et BLEUE incluses)
- Zone **INTEGRAL** (CIEL, BLEUE et JAUNE incluses)
- Lignes **TER** Zone BLEUE
- Lignes **TER** Zone INTEGRAL
- Navettes maritimes



ZONE CIEL	<ul style="list-style-type: none"> RTM Bus Méto Tramway 	<ul style="list-style-type: none"> Navettes maritimes Ferry Boat Parking relais 	<ul style="list-style-type: none"> Cartreize 51⁽¹⁾-240⁽²⁾ 	
ZONE BLEUE	<ul style="list-style-type: none"> ZONE CIEL 	+	<ul style="list-style-type: none"> Ciotabus Bus des Collines Bus de la Côte Bleue Bus de la Marcouline Bus des Cigales Bus de l'Etang ZEN-5-6⁽³⁾ levélo⁽⁴⁾ (abonnement à 1€ sur rtm.fr) 	
ZONE JAUNE	<ul style="list-style-type: none"> ZONE BLEUE 	+	<ul style="list-style-type: none"> Aix en bus Bus de l'Etang Gardanne en bus Lignes de l'Agglo Libébus Navettes aéroport Pays d'Aix Mobilité Pertuis en bus Ulysse 	<ul style="list-style-type: none"> Cartreize levélo (abonnement gratuit sur levelo-mpm.fr) Nauti' Bus Martigues Parking relais Parcs à vélo Pays d'Aix
ZONE INTEGRAL	<ul style="list-style-type: none"> ZONE JAUNE 	+	<ul style="list-style-type: none"> TER (reliant les communes du territoire Métropolitain) Services d'été Navettes estivales de Cassis Le bus de la Plage (Berre, Vitrolles, Carry-Le-Rouet) Navette Napoléon (Istres- Port-Saint-Louis-du-Rhône) Navette Côte Bleue (à partir d'Istres) 	

(1) De Saint-Charles jusqu'à Septèmes-les-Vallons - (2) De La Fourragère jusqu'à l'arrêt «La Solitude»
(3) Dans le périmètre des communes Gignac-La-Nerthe, Saint-Victoret et Marignane - (4) Uniquement avec les pass Annuel et Permanent

documents et justificatifs

A joindre à l'adhésion

Pour le payeur

- RIB, RIP ou RICE.
- Photocopie recto verso de la pièce d'identité du payeur (CNI, passeport ou carte de séjour (récépissé non valable), en cours de validité).
+ fournir un extrait k-bis ou statuts de l'association, si personne morale (le payeur est une entreprise ou une association).

Pour le titulaire du Pass Permanent

- Photocopie recto-verso de la pièce d'identité (si le titulaire ne possède pas de carte de transport).

Aucun justificatif.

Notification d'attribution de bourse émanant du Ministère de l'Éducation Nationale et délivrée par l'établissement scolaire ou l'Académie.
ou original de l'attestation de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie faisant mention de la CMUC en cours de validité (à la date d'activation du Pass).
+ certificat de scolarité (si + de 17 ans).

Photocopie du ou des livrets de famille (responsables légaux et totalité des enfants) + certificat de scolarité (si + de 17 ans)
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.

de 11 à 16 ans inclus : aucun justificatif.

de 17 à 25 ans inclus : certificat de scolarité pour l'année scolaire en cours.

Original de l'attestation de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie faisant mention de la CMUC en cours de validité (à la date d'activation du Pass).

Photocopie du ou des livrets de famille (responsables légaux et totalité des enfants) + justificatif étudiant, apprenti, stagiaire formation professionnelle, service civique (voir détail ci-dessous). 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.

Photocopie recto verso de la carte d'étudiant ou d'apprenti de l'année scolaire en cours ou document remis par l'organisme de formation professionnelle agréé mentionnant les dates du stage, pris en charge par une collectivité ou photocopie du contrat d'engagement mentionnant les dates et le lieu du service civique.

Aucun justificatif.

Aucun justificatif.

Notification de refus d'ARE (Attestation Retour à l'Emploi) datée de moins de 3 mois, délivrée par pôle emploi.

Original de l'attestation de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie faisant mention de la CMUC en cours de validité (à la date d'activation du Pass).

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

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AU PASS 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 Payereur). La conclusion d’un abonnement Pass Permanent suppose l’acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales par le Titulaire et le Payereur s’il est distinct du Titulaire.

Les Conditions Générales sont également consultables sur [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 Payereur, 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.

Payereur : 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 réseaux définis par l'autorité organisatrice sur le territoire de la Métropole (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 [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 à l'occasion 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 Payereur (personne physique ou morale) du Pass Permanent. Il ne peut être délivré qu'à une seule Pass Permanent par Titulaire.

En revanche, le Payereur 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 relier un dossier auprès d'une agence commerciale de la RTM de son choix ou télécharger sur [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 Payereur 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 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 Payereur 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 à distance via Internet

Dès que le système de souscription des abonnements 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 Payereur 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.

3.3.2 La signature de la demande d'abonnement Pass Permanent entraîne pour le Payereur et au Titulaire, l'acceptation des présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales s'imposent au Payereur et au Titulaire même lorsque ce dernier n'a pas signé personnellement la demande d'abonnement.

La souscription du Pass Permanent par Internet sera entièrement subordonnée d'une part, à l'acceptation préalable des présentes Conditions Générales et d'autre part, à la fourniture de l'ensemble des pièces demandées pour constituer le dossier et à sa validation par la Direction Financière de la RTM. Le Pass Permanent ne pourra prendre effet qu'après expiration d'un délai de rétractation de sept (7) jours ouvrables courant à compter de la date effective de souscription en ligne.Toutefois, l'activation du Pass Permanent par le Client vaut acceptation pleine et entière du contrat et met automatiquement fin au délai de rétractation.

Une fois le délai de rétractation passé, les étapes d'activation du Pass Permanent seront les mêmes que pour un abonnement contracté auprès d'une agence commerciale et sont décrites aux articles 3.1.2 à 3.1.4

3.3 Autres dispositions applicables quelles que soient les modalités de souscription.

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 actif.

3.3.2 La signature de la demande d'abonnement Pass Permanent entraîne pour le Payereur et au Titulaire, l'acceptation des présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales s'imposent au Payereur et au Titulaire même lorsque ce dernier n'a pas signé personnellement la demande d'abonnement.

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 actif.

3.3.2 La signature de la demande d'abonnement Pass Permanent entraîne pour le Payereur et au Titulaire, l'acceptation des présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales s'imposent au Payereur et au Titulaire même lorsque ce dernier n'a pas signé personnellement la demande d'abonnement.

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 actif.

3.3.2 La signature de la demande d'abonnement Pass Permanent entraîne pour le Payereur et au Titulaire, l'acceptation des présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales s'imposent au Payereur et au Titulaire même lorsque ce dernier n'a pas signé personnellement la demande d'abonnement.

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 actif.

3.3.2 La signature de la demande d'abonnement Pass Permanent entraîne pour le Payereur et au Titulaire, l'acceptation des présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales s'imposent au Payereur et au Titulaire même lorsque ce dernier n'a pas signé personnellement la demande d'abonnement.

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 actif.

3.3.2 La signature de la demande d'abonnement Pass Permanent entraîne pour le Payereur et au Titulaire, l'acceptation des présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales s'imposent au Payereur et au Titulaire même lorsque ce dernier n'a pas signé personnellement la demande d'abonnement.

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 actif.

3.3.2 La signature de la demande d'abonnement Pass Permanent entraîne pour le Payereur et au Titulaire, l'acceptation des présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales s'imposent au Payereur et au Titulaire même lorsque ce dernier n'a pas signé personnellement la demande d'abonnement.

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 actif.

législatives ou tarifaires, les nouvelles Conditions Générales seront rendues accessibles sur [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 Payereur, 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 en 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. Protection et utilisation de vos données personnelles

9.1 Les informations nominatives renseignées par vos soins lors de la souscription au Pass Permanent sur le présent formulaire sont destinées à la RTM, Responsable de traitement dont le siège social est situé au 79 Boulevard Dunckerque, 13002 Marseille.

9.2 Les données accompagnées d'un astérisque sont obligatoires à des fins de création de votre carte Transpass et pour la gestion de votre abonnement contractuel Pass Permanent : notifications liées à votre abonnement, à sa facturation, à la tarification et aux services les plus adaptés à votre situation. En cas de non fourniture des données, la souscription au Pass Permanent pour vous ou pour un tiers est impossible. En renseignant votre email et numéro de téléphone, vous acceptez de recevoir par ce moyen des informations liées à la conclusion et à l'exécution de votre contrat d'abonnement de transport. Si vous y avez consenti en cochant la case décodée du formulaire, la RTM pourra également vous transmettre par email et SMS des offres et propositions personnalisées concernant l'actualité de son réseau et de ses services.

9.3 Vos données personnelles ne sont destinées qu'aux services internes de la RTM ayant à en connaître (la Direction Financière, la Direction Informatique et la Direction Marketing) et seront supprimées trois ans après la fin de votre période d'abonnement. La RTM est susceptible de recourir à des sous-traitants (routeur courrier notamment), auxquels tout ou partie des données peuvent être transmises pour les besoins d'envois de notifications, de maintenance applicative ou de recouvrement des impayés.

Vos données peuvent également être communiquées ou accédées par les autorités administratives, judiciaires ou policières, à leur requête, ainsi qu'à tout destinataire, public ou privé, en vertu de la loi, d'un décret ou d'une décision judiciaire.

9.4 Vous êtes informés qu'en vertu et dans les conditions prévues par la législation de protection des données personnelles, vous disposez auprès de la RTM des droits suivants :

Droit d'accéder et d'obtenir copie des données personnelles vous concernant, droit de faire rectifier et, sous conditions, de supprimer vos données personnelles, droit d'obtenir des informations relatives aux conditions d'utilisation de vos données, droit de vous opposer au traitement de vos données pour des motifs tenant à votre situation particulière,

Droit de vous opposer, à tout moment et sans justification, à ce que vos données continuent d'être traitées à des fins de prospection commerciale même si vous y aviez initialement consenti, droit d'obtenir, sous conditions, la limitation du traitement de vos données, Droit à la portabilité de vos données,

9.5 La RTM vous informe que les éventuelles décisions prises vous concernant et pouvant produire des effets juridiques ou significatifs à votre égard ne reposent en aucun cas exclusivement sur un traitement automatisé ni sur un profilage. Par ailleurs, vos données restent hébergées en Union européenne, principalement à la RTM en France.

9.6 Pour des raisons de suivi et de traçabilité, et afin de garantir la confidentialité des données de chacun (lutte contre l'usurpation d'identité), les demandes liées à l'exercice des droits sur vos données doivent être adressées par écrit, accompagnées d'une copie signée d'un justificatif d'identité valide comportant la signature de son titulaire, au Responsable de la protection des données de la RTM à l'adresse suivante : Régie des Transports Métropolitains, DPO - Secrétariat Général, Immeuble Astrotrabe, 70 boulevard de Dunckerque, 13002 Marseille. Votre demande peut également être adressée dans les mêmes conditions par courrier électronique à dp@rtm.fr;

Si vous estimez que vos données sont traitées par la RTM en violation de ses obligations légales et réglementaires en la matière, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

10. résiliation du Pass Permanent :

10.1 Résiliation à la demande du Client :

Si le Titulaire du Pass Permanent est différent du Payereur, toute demande de résiliation faite par l'un entraîne l'obligation pour ce dernier d'en informer l'autre.

• 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 la RTM dès lors que celle-ci remplit ses obligations quant à la mise en oeuvre 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 Payereur 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 pour une résiliation le 1er du mois suivant. La résiliation ne sera effective que si le Payereur 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.

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.

10.1.2 Le Pass Permanent peut 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 Payereur devra régler une pénalité calculée selon les modalités suivantes :

Somme due à la RTM = A x 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, actualisée 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, la résiliation (5A 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) 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 Payereur 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, présentez la carte Transpass du titulaire du Pas s Permanent. La résiliation ne sera effective que si le Payereur 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 contreverseuse à la demande de la RTM

Le Client dispose du droit de résilier le Pass Permanent du Payereur et de l'ensemble des Titulaires rattachés au Payereur 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 6.6 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 du Client 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 Payereur 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 sera 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 au cours duquel intervient la résiliation.

Toute résiliation du Pass Permane nt, à la demande du Client ou de la RTM, oblige le Client qui désire à nouveau 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 (tél: 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 RTM DMC Relations Clientèle IMMEUBLE LE CALYPSO, CS 70479 13217 Marseille cedex 02. 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 BP80033 75823 PARIS CEDEX 17.