Scolaires

À PARTIR DE 11 ANS	**18,30€/mois** *	de 11 à 17 ans inclus : aucun justificatif. de 18 à 25 ans inclus : votre statut est mis à jour automatiquement dans la plupart des cas. Sinon, justificatif à déposer sur rtm.fr rubrique droit à réduction ou en point d'accueil.

*Les navettes aéroport sont exclues pour les scolaires 11-25 ans

Étudiants

Jusqu'à 25 ans inclus
et apprentis, stagiaires formation professionnelle, service civique

	16,70€/mois	**25€/mois**	Votre statut est mis à jour automatiquement dans la plupart des cas. Si cette mise à jour n'est pas possible, vous devez déposer un justificatif sur rtm.fr rubrique droit à réduction ou en point d'accueil.

Pour tous

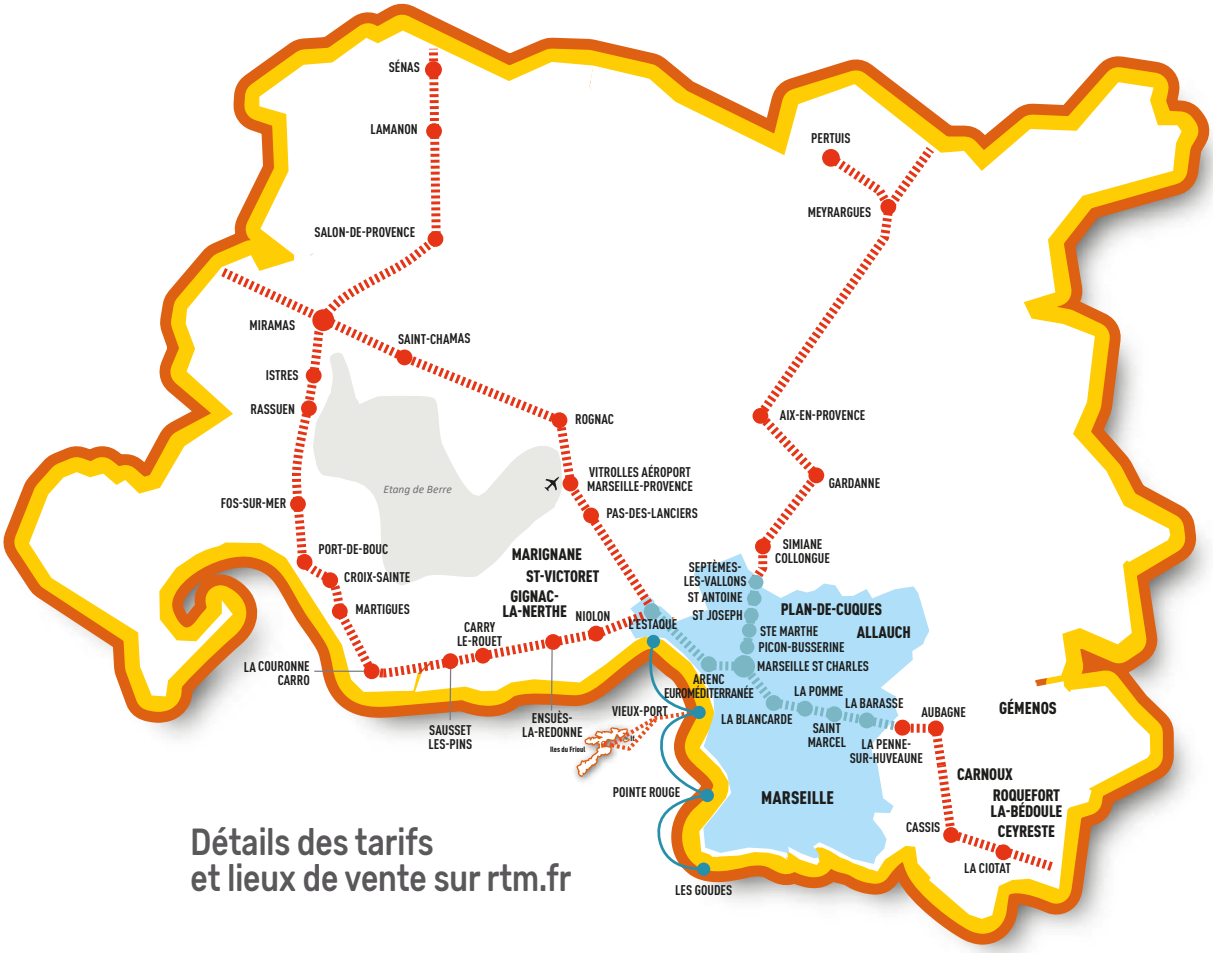
PRIME TRANSPORT (3) SALARIÉ 50% FONCTIONNAIRE 75% REMBOURSABLE PAR L'EMPLOYEUR	**45,70€/mois**	**60€/mois**	Aucun justificatif. Aucun justificatif.
PASS INTEGRAL AIX-MARSEILLE-PROVENCE	**68€/mois**		Aucun justificatif.
PLUS DE 65 ANS	**22,80€/mois**	**30€/mois**	Aucun justificatif.

Solidarité

BÉNÉFICIAIRE CSS SANS PARTICIPATION FINANCIÈRE (1) / AME (2)	**20€/mois** à partir de 26 ans	**30€/mois**	Bénéficiaire de la CSS sans participation financière(1) : votre statut est reconduit automatiquement si vous nous avez communiqué votre lieu de naissance. Si cette mise à jour n'est pas possible, ou si c'est une première demande, vous devez déposer votre justificatif CPAM sur rtm.fr rubrique droit à réduction ou en point d'accueil. Bénéficiaire de l'AME(2) : possibilité de mettre à jour votre statut en ligne sur rtm.fr rubrique droit à réduction ou en point d'accueil.
DEMANDEUR D'EMPLOI NON INDEMNISÉ - DE 26 ANS	**20€/mois**		Notification de refus d'ARE (Allocation d'aide au Retour à l'Emploi) datée de moins de 3 mois, délivrée par France Travail. Possibilité de la transmettre en ligne sur rtm.fr ou en point d'accueil.

(1) Complémentaire Santé Solidaire sans participation financière (ex CMUC) - (2) Aide Médicale d'Etat
(3) Prime Transport : voir conditions sur rtm.fr- (4) hors TER intra-muros.

LES ZONES ET SERVICES



Détails des tarifs
et lieux de vente sur rtm.fr

ZONE BLEUE

MARSEILLE
ALLAUCH | PLAN-DE-CUQUES
SEPTÈMES-LES-VALLONS
+ le**car** intra muros
+ TER intra muros
hors le**bateau If-Frioul**

ZONE JAUNE

TOUS RÉSEAUX MÉTROPOLE
hors le**bateau If-Frioul**

ZONE INTEGRAL

TOUS RÉSEAUX MÉTROPOLE
+ le**bateau** If-Frioul
+ TER Métropole

FORMULAIRE ADHÉSION PASS PERMANENT

1 / DATE D'ACTIVATION DU PASS SOUHAITÉE

0 1 / _____ / 2 0 __
Mois en lettres — Année

Précisez le mois et l'année
Dossier à déposer avant le 10 du mois en cours pour un démarrage au 1er du mois suivant

2 / RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE TITULAIRE DU PASS

☐ Mme* ☐ Mlle* ☐ M*

*Nom de naissance** *Nom d'usage**

*Prénom** *Date de naissance** *N° de carte de mobilité** **OBLIGATOIRE**

*Adresse**

*Complément d'adresse** *Code postal** *Ville**

Pour bénéficier d'une gestion électronique de votre contrat : *Téléphone portable (à défaut téléphone fixe)* *E-mail*

☐ *Je souhaite recevoir des offres et conseils en mobilité de la part (uniquement) de la RTM.*

***À remplir OBLIGATOIREMENT**

3/ TYPE DE PASS SOUHAITÉ * À cocher OBLIGATOIREMENT

Soumis à conditions, **justificatifs uniquement si nécessaire** (voir page ci-contre) (selon tarifs au 01/11/2026)

Pour tous

- ☐ Pour tous — **45,70€/mois** ☐ **60€/mois**
- ☐ Plus de 65 ans — **22,80€/mois** ☐ **30€/mois**
- ☐ Intégral Aix-Marseille Provence — **68€/mois**

Scolaires
A partir de 11 ans

- ☐ **18,30€/mois**

Étudiants 18-25 ans

- ☐ **16,70€/mois** ☐ **25€/mois**

Solidarité

- ☐ 26-64 ans : Bénéficiaire CSS sans participation financière[1] / AME[2] — **20€/mois** ☐ **30€/mois**
- ☐ Demandeur d'emploi non indemnisé de moins de 26 ans — **20€/mois**

4 / MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

Renseignements concernant le payeur

VOS COORDONNÉES

☐ Mme* ☐ Mlle* ☐ M*

*Nom de naissance** *Nom d'usage**

*Prénom** *Date de naissance** *Ville de naissance**

*Adresse**

*Complément d'adresse** *Code postal** *Ville**

Pour bénéficier d'une gestion électronique de votre contrat : *Téléphone portable (à défaut téléphone fixe)* *E-mail*

☐ *Je souhaite recevoir des offres et conseils en mobilité de la part (uniquement) de la RTM.*

COORDONNÉES DE VOTRE COMPTE *(identiques au RIB joint à la demande)*

IBAN *N° d'identification international du compte bancaire (International Bank Account Number)*

BIC *Code international de votre banque (Bank Identifier Code)*

Notez obligatoirement les 27 caractères du code IBAN (il commence par FR si vous avez un compte établi en France) et les 8 ou 11 caractères du code BIC.
Vous trouverez ces informations sur votre relevé d'identité bancaire (RIB, RIP ou RICE).

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez la Régie des Transports Métropolitains (RTM) à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte conformément aux instructions de la RTM. 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 huit semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client.

NOM ET ADRESSE DU CRÉANCIER
Régie des Transports Métropolitains
IMMEUBLE ASTROLABE 79, boulevard de Dunkerque CS
Identifiant Créancier SEPA FR47ZZZ407728

*

☐ Le débiteur (payeur) déclare :
- que les renseignements donnés ci-dessus sont exacts.
- avoir pris connaissance des Conditions Générales de vente et souscrire entièrement à leur contenu.

Si vous souhaitez conserver un double, faire une copie. Aucun duplicata ne sera délivré.

*

Le débiteur (payeur)
Signature obligatoire précédée de la mention "Lu et Approuvé"

Date ..... /..... /.....

***À remplir OBLIGATOIREMENT**

Formulaire et justificatifs (si demandés) à déposer dans un point d'accueil RTM
(Castellane, St Charles, Vieux-Port, Noailles, Gèze, La Rose, Ste Marguerite, Bourse) ou en ligne sur rtm.fr

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 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 rtm.fr.
Chargement : désigne l'opération technique consistant à transférer le Pass Permanent sur la carte de transport.
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.
Réseaux : 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 de transport 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 de transport consultables sur rtm.fr.

2. Titulaire du Pass Permanent
2.1 Le Pass Permanent est chargé sur une carte personnalisée de transport (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 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 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, courrier ou courrier postal que le titulaire peut récupérer son Pass Permanent sur un distributeur, un valideur ou un Espace Service Clients. Son Pass Permanent débutera à la date mentionnée sur le formulaire déposé au moment de la commande.
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 (jusqu'au 20 par internet), 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 (jusqu'au 20 par internet), 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 à distance via Internet
Les Clients peuvent contracter à distance. Tout dossier déposé par Internet jusqu'au 20 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 20 du mois, la RTM ne peut garantir un démarrage du Pass Permanent au 1er du mois suivant. À partir du 21 l'activation du Pass Permanent est automatiquement proposée pour le 1er du M+2. Le payeur à la possibilité de demander un mois différent (M+3, M+4).
La souscription du Pass Permanent par Internet est 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 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 applicable est 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 rtm.fr.
5.3 Le Payeur ne peut être qu'une personne physique majeure, un mineur émancipé (un justificatif légal devant 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 changement 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 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 de transport 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 échéances successives impayées et non régularisées entrainent 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 au 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.
5.10 Dans le cadre de la norme SEPA, le débiteur recevra une notification préalable au moins 5 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 de transport
6.1 La carte de transport, 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 quelque motif 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 préjuger 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 1er jour du mois suivant.

8. Évolution 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 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 envoyant sa demande par mail à l'adresse resiliationpp@rtm.fr ou par courrier avec avis de réception à : Régie des Transports Métropolitains - Service résiliation - CS 60478 - 3235 MARSEILLE CEDEX 02.
Sa demande de résiliation ne prend effet qu'au 1er du mois suivant, sous réserve de sa reception avant le 10 du mois en cours.

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 Dunkerque, 13002 Marseille.
9.2 Les données accompagnées d'un astérisque sont obligatoires à des fins de création de votre carte de transport 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 dédiée 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 connaitre (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 automatisée 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 Astrolabe, 79 boulevard de Dunkerque, 13002 Marseille. Votre demande peut également être adressée dans les mêmes conditions par courrier électronique à dpo@rtm.fr ;
Si vous estimez que vos données sont traitées par la RTM en violation de ses obligations légales et règlementaires 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 Payeur, 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 :
• En cas d'attribution d'une Libre Circulation sur le réseau RTM, aucune démarche n'est demandée. La résiliation du Pass Permanent sera effective le 1er jour du mois suivant pour toute activation d'une Libre Circulation 3 jours ouvrés avant la fin du mois courant.
• 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.
• Mutation vers un abonnement annuel d'un client (Entreprises) en compte
• Attribution d'une Libre Circulation sur le réseau RTM
• 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.
• Évolution 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 régularisation n'est due par le Payeur à la RTM.
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 payer une régularisation calculée selon les modalités suivantes : Somme due à la RTM = A-B.
A = 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 = les 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 (Si A supérieur ou égal au plafond de 12 mensualités du Pass Permanent commandé alors A est égal au Plafond).
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 régularisation ne sera due à la RTM.
A expiration du contrat, la possibilité de voyager à l'aide du Pass Permanent sera automatiquement bloquée.
10.1.4 La résiliation s'effectue au plus tard le 10 du mois en cours pour une résiliation effective le 1er du mois suivant, par mail à l'adresse resiliationpp@rtm.fr ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse : Régie des Transports Métropolitains - Service résiliation - CS 60478 -13235 MARSEILLE CEDEX 02.
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.
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 de transport.
• 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 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.
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 Permanent, 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 dans les Espaces Services Clients, plus d'info sur rtm.fr.

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 DOPEX 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 BP80303 75823 PARIS CEDEX 17.