

Conditions générales d'abonnement

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

Les Conditions Générales sont également consultables sur leplote.com, sur rtm.fr et dans les boutiques mobilité métropolitaines.

Carte : désigne toute carte constituant un support d'abonnement de transport collectif utilisable sur le territoire de la Métropole Aix-Marseille-Provence

Changement : désigne l'opération technique consistant à transférer le Pass Intégral ou Métropole Permanent sur la carte de transport.

Client : désigne indifféremment et selon le cas, le Titulaire et le Payer, 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 Intégral ou Métropole Permanent.

Pass Intégral ou Métropole Permanent : désigne un abonnement de transport soumis aux présentes Conditions Générales.

Payer : désigne la personne physique ou morale qui finance le Pass Intégral ou Métropole Permanent et qui peut être différente du Titulaire.

Profil : c'est la combinaison du statut auquel peut prétendre le Client associé à son âge (par exemple : statut Étudiant de moins de 26 ans). Le Profil définit la tarification proposée au Client.

Réseau : Ensemble des réseaux définis par l'autorité organisatrice sur le territoire de la Métropole Aix-Marseille-Provence (voir ensemble des lignes sur leplote.com).

Titulaire : désigne l'utilisateur du Pass Intégral ou Métropole Permanent.

1. Objet

1.1 Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir les relations et obligations réciproques entre, d'une part, la Métropole Aix-Marseille-Provence et la RTM et, d'autre part, les Clients ayant contracté un Pass Intégral ou Métropole Permanent, pendant toute la durée du contrat.

1.2 Il est par ailleurs précisé que l'utilisation du Pass Intégral ou Métropole Permanent et de la carte de transport sur laquelle est chargé le Pass Intégral ou Métropole Permanent, comme de tout autre titre de transport en usage sur le réseau métropolitain, implique le respect de l'ensemble des dispositions contenues dans le Règlement Public d'Exploitation de chaque réseau ainsi que celui résultant des présentes Conditions Générales et des Conditions Générales d'utilisation de la carte de transport.

2. Titulaire du Pass Intégral ou Métropole Permanent

2.1 Le Pass Intégral ou Métropole Permanent est chargé sur une carte de transport personnalisée (carte sans contact), qui permet à son Titulaire de circuler, à l'aide de cette seule carte, sur l'ensemble du réseau métropolitain pendant toute la durée du Pass Intégral ou Métropole 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 les différents réseaux. Un justificatif d'identité peut être requis à cette occasion.

2.3 Le Titulaire du Pass Intégral ou Métropole Permanent ne peut être que l'utilisateur dont l'identité est portée sur la carte, quel que soit le Payer (personne physique ou morale) du Pass Intégral ou Métropole Permanent. Il ne peut être délégué qu'un seul Pass Intégral ou Métropole Permanent par Titulaire.

En revanche, le Payer peut financer plusieurs Pass Intégral ou Métropole Permanent.

3. Conditions de souscription du Pass Intégral ou Métropole Permanent

3.1 Souscription d'un Pass Intégral ou Métropole Permanent auprès d'une agence commerciale 3.1.1 Pour souscrire un Pass Intégral ou Métropole Permanent, le Client doit retirer un dossier complet d'une des boutiques de la Métropole Mobilité ou d'une agence commerciale de la RTM ou le télécharger sur leplote.com et 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 boutique Métropole Mobilité ou d'une agence commerciale de la RTM et validé par la Direction Financière de la RTM, le Payer est informé par SMS, courriel ou courrier postal que le titulaire peut récupérer son Pass Permanent sur un distributeur, un valideur ou un Espace Service Clients.

La Date d'activation effective du Pass Intégral ou Métropole Permanent sur la carte de transport 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 Intégral ou Métropole Permanent est dû à compter du 1^{er} jour du mois de sa date d'activation effective, conformément aux dispositions de l'article 5 des présentes Conditions Générales. Toute activation du Pass Intégral ou Métropole Permanent en cours de mois entraîne paiement de la totalité du mois.

3.1.4 Tout dossier déposé auprès d'une des boutiques de la Métropole Mobilité ou 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 Intégral ou Métropole Permanent au 1^{er} du mois suivant.

Pour tout dossier remis postérieurement au 10 du mois, la RTM ne peut garantir un démarrage du Pass Intégral ou Métropole Permanent au 1^{er} du mois suivant.

3.1.5 Le paiement du Pass Intégral ou Métropole Permanent est dû à compter du 1^{er} jour du mois de sa date d'activation effective, conformément aux dispositions de l'article 5 des présentes Conditions Générales. Toute activation du Pass Intégral ou Métropole Permanent en cours de mois entraîne paiement de la totalité du mois.

3.1.6 Tout dossier déposé auprès d'une des boutiques de la Métropole Mobilité ou 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 Intégral ou Métropole Permanent au 1^{er} du mois suivant.

3.1.7 Une fois le dossier déposé auprès d'une des boutiques de la Métropole Mobilité ou 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 Intégral ou Métropole Permanent au 1^{er} du mois suivant.

3.1.8 Tout dossier déposé auprès d'une des boutiques de la Métropole Mobilité ou 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 Intégral ou Métropole Permanent au 1^{er} du mois suivant.

3.2 La signature d'une demande d'abonnement Pass Intégral ou Métropole Permanent entraîne pour le Payer et pour le Titulaire, l'acceptation des présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales s'imposent au Payer et au Titulaire même lorsque ce dernier n'a pas signé personnellement la demande d'abonnement.

4. Durée du contrat

4.1 Le Pass Intégral ou Métropole Permanent est conclu pour une durée déterminée de 12 mois consécutifs courant à compter du 1^{er} jour du mois de la date d'activation effective.

4.2 Sauf décision du Client de ne pas renouveler le Pass Intégral ou Métropole à échéance, il devra être notifiée à la RTM dans les conditions fixées aux articles 10.1.3 et 10.1.4, le Pass Intégral ou Métropole 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 Intégral ou Métropole Permanent

5.1 Le prix du Pass Intégral ou Métropole 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 Intégral ou Métropole Permanent. Il ne peut être réclamé de remboursement en tout ou partie en cas de non utilisation du Pass Intégral ou Métropole par le Titulaire.

5.2 Le prix mensuel applicable est le prix public correspondant à la catégorie tarifaire du Client, en vigueur au 1^{er} jour de l'activation effective du Pass Intégral ou Métropole Permanent. Ce montant sera révisé automatiquement à chaque changement de tarif du Pass Intégral ou Métropole Permanent par l'autorité organisatrice, et sera annoncé sur les supports d'information des services de mobilité de la Métropole Aix-Marseille-Provence notamment sur leplote.com et sur rtm.fr.

5.3 Le Payer 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 1^{er} jour du mois suivant. Les justificatifs ainsi fournis ont une durée de validité limitée.

À l'expiration de la durée de validité des pièces, la RTM sollicitera le Payer 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. À 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 expressée via l'envoi d'un formulaire de mutation d'abonnement signé par le Payer et le Titulaire.

5.5 Les mensualités sont prélevées à terme à échoir, sur le compte désigné par le Payer à partir du 5 de chaque mois pour le paiement du mois en cours. Le Payer doit veiller à un approvisionnement suffisant de son compte.

5.6 Tout défaut de paiement signalé à la RTM par la banque du Payer entraîne l'envoi au Payer 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 Intégral ou Métropole 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 Intégral ou Métropole 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 des que celle-ci sera opérationnelle.

Le Client devra se munir de sa carte de transport lorsqu'il vendra 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 au-delà entraînera soit la représentation de l'échéance avec la suivante s'il s'agit d'un premier impayé, soit le blocage temporaire du droit de voyager des titulaires concernés jusqu'à l'expiration du délai de régularisation du deuxième impayé. Deux échéances successives impayées et non régularisées 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 Intégral ou Métropole 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 Payer, 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 Intégral ou Métropole Permanent sur la carte de transport

6.1 La carte de transport, chargée du Pass Intégral ou Métropole 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 de chaque réseau.

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 Intégral ou Métropole Permanent.

6.4 Toute fraude lors de la constitution du dossier du Pass Intégral ou Métropole Permanent ainsi que toute utilisation frauduleuse du Pass par quelque procédé que ce soit (falsification de la carte, contrefaçon) constitue l'un des motifs pouvant entraîner la résiliation du Pass Intégral ou Métropole 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 Payer

Le Client est tenu de faire connaître sans délai auprès d'une des boutiques de la Métropole Mobilité ou d'une agence commerciale de la RTM toute modification susceptible d'affecter les conditions du Pass Intégral ou Métropole Permanent tel que, par exemple :

- une modification des coordonnées du compte bancaire sur lequel sont prélevées les mensualités. Dans une telle hypothèse, le Payer doit veiller à ce que les échéances soient honorées malgré le changement de domiciliaire bancaire.
- une modification du patronyme ou de la dénomination sociale du Titulaire ou du Payer.
- un changement d'adresse postale.
- un changement d'adresse, courriel ou de numéro de téléphone si le Titulaire et/ou le Payer 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. 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 leplote.com et sur rtm.fr et sur tous les espaces d'information de la Métropole Mobilité et de la RTM. Toute évolution fera l'objet d'une information par sms, courriel ou courrier postal au Payer, 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 Intégral ou Métropole Permanent en se rendant à l'Espace Services Clients Bourse, 6 rue des Fabres 13001 Marseille et en déposant sa demande par écrit.

Si la demande de résiliation ne prend effet qu'au 1^{er} du mois suivant, sous réserve de son dépôt à l'Espace Services Clients Bourse jusqu'au 10 du mois en cours. La carte de transport 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, 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 dominant droit à des conditions tarifaires spécifiques, la RTM se réserve le droit de bloquer la carte de transport. Toute ouverture de nouvelle carte de transport 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 Intégral ou Métropole Permanent sur le présent formulaire sont destinées à la RTM (siège social situé au 79 Boulevard Dunckerke, 13002 Marseille) ainsi qu'à la Métropole Aix-Marseille-Provence (siège situé au 58 Boulevard Charles Livon, 13007 Marseille), co-Responsables des traitements de données personnelles liés à la vente et à la gestion de votre abonnement au Pass Intégral ou Métropole Permanent.

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 Intégral ou Métropole 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 Intégral ou Métropole 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 Métropole Aix-Marseille-Provence et la RTM pourront également vous transmettre par email et SMS des offres et propositions personnalisées concernant l'actualité du réseau et de ses services.

9.3 Vos données personnelles ne sont destinées qu'aux services internes de la Métropole Aix-Marseille-Provence et 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 Métropole Aix-Marseille-Provence et la RTM sont susceptibles de recourir à des sous-traitants (notamment courrier), auxquels tout ou partie des données peuvent être transmises pour les besoins directs de notifications, de maintenance applicative ou de recouvrement des impayés.

Vos données peuvent également être communiquées ou accordées 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 avez 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 - Secrétaire Adjoint, Immeuble Austriale, 79 boulevard de Dunckerke, 13002 Marseille ou au Responsable de la protection des données de la Métropole à l'adresse suivante : MÉTROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE, DSA INNOVATION NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION, à l'attention du délégué à la protection des données (DPO), BP 48014, 13567 MARSEILLE CEDEX 02

Votre demande peut également être adressée dans les mêmes conditions par courrier électronique à dp@rtm.fr ou dp@rtm.metroplote.com ;

Si vous estimez que vos données sont traitées par la RTM ou la Métropole Aix-Marseille-Provence 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 Intégral ou Métropole Permanent :

10.1 Résiliation à la demande du Client :

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

• Résiliation du Pass Intégral ou Métropole 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 Métropole Aix-Marseille-Provence lié à une mutation professionnelle dûment justifiée.

- Handicap physique du Titulaire incompatible avec l'utilisation des transports urbains, ou hospitalisation lors de sa durée supérieure à 2 mois.
- Mise en détention du Titulaire.
- Décès du Client.

- Faute de la RTM et des autres opérateurs exécutants les services de transports publics sur le territoire de la Métropole Aix-Marseille-Provence 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, dont garanti par la Constitution, ne peut constituer une faute la RTM ou d'un autre opérateur dès lors que celle-ci remplit ses obligations quant à la mise en œuvre de son 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 Payer à la RTM.

La résiliation s'effectue auprès du Service Résiliation à l'Espace Services Clients Bourse, 6 rue des Fabres 13001 Marseille accompagnée des pièces justificatives et de la carte de transport, au plus tard le 10 du mois en cours pour une résiliation le 1^{er} du mois suivant. La résiliation ne sera effective que si le Payer s'est acquitté de l'intégralité des prélèvements opérés par la RTM au titre de son Pass Intégral ou

Métropole Permanent. La carte de transport 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, 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 dominant droit à des conditions tarifaires spécifiques, la RTM se réserve le droit de bloquer la carte. Toute ouverture de nouvelle carte de transport entraînera le paiement des frais associés selon le tarif en vigueur.

10.1.2 Le Pass Intégral ou Métropole 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 Payer devra régler une pénalité calculée selon les modalités suivantes :

Somme due à la RTM – A-B. A est égal au prix du Pass Intégral ou Métropole Mensuel auquel le Titulaire aurait eu droit au moment de l'activation de son Pass Intégral ou Métropole 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 Intégral ou Métropole Permanent. Tout mois entamé est dû. B est égal aux sommes prélevées et payées depuis la mise en entame de son Profil particulier dominant droit à des conditions tarifaires spécifiques, la RTM se réserve le droit de bloquer la carte de transport. Toute ouverture de nouvelle carte de transport entraînera le paiement des frais associés selon le tarif en vigueur.

• Résiliation du Pass Intégral ou Métropole 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. À l'expiration du contrat, la possibilité de voyager à l'aide du Pass Intégral ou Métropole 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 au plus tard le 10 du mois en cours pour une résiliation effective le 1^{er} du mois suivant, présentez la carte de transport du titulaire du Pass Intégral ou Métropole Permanent. La résiliation ne sera effective que si le Payer s'est acquitté de l'intégralité des prélèvements opérés par la RTM au titre de son Pass Intégral ou Métropole Permanent. La carte de transport 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 dominant droit à des conditions tarifaires spécifiques, la RTM se réserve le droit de bloquer la carte de transport. Toute ouverture de nouvelle carte de transport 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 Intégral ou Métropole Permanent du Payer et de l'ensemble des Titulaires rattachés au Payer 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
- À 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 Payer au moyen d'une lettre simple adressée à son dernier domicile connu. La résiliation est immédiate, les sommes perçues du titre du mois en cours ne peuvent donner lieu à aucun remboursement prorata temporis. La carte de transport 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 de transport, et qu'il bénéficie d'un Profil particulier dominant droit à des conditions tarifaires spécifiques, la RTM se réserve le droit de bloquer la carte de transport. Toute ouverture de nouvelle carte de transport entraînera le paiement des frais associés selon le tarif en vigueur.

10.3 Conséquences de la résiliation

Le droit de voyager avec le Pass Intégral ou Métropole Permanent est bloqué à compter de la résiliation effective.

En cas de résiliation du Pass Intégral ou Métropole Permanent, le montant du forfait est dû pour le mois au cours duquel intervient la résiliation.

Toute résiliation du Pass Intégral ou Métropole 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 Intégral ou Métropole 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 Intégral ou Métropole 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

12. Réclamation

Pour les réclamations liées à l'offre de service des réseaux de la Métropole Aix-Marseille-Provence, plusieurs canaux peuvent être utilisés dans les 3 mois du fait reproché. Le client peut soit contacter la boutique de la Métropole Mobilité, le réseau de proximité, soit appeler le N° Unique Mobilité Métropolitaine 0 800 713 137, soit se rendre sur leplote.com – rubrique Nous contacter, soit, à titre exceptionnel, envoyer un courrier à Leplote, Kiso Services, 445 rue André Ampère, 13290 Aix-en-Provence