



PASS INTEGRAL MENSUEL AIX MARSEILLE PROVENCE CONDITIONS GENERALES DE VENTE Edition du 22 janvier 2018

Article 1 : Périmètre concerné

Les conditions générales de vente du Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence, déterminent les règles applicables à la vente et à l'utilisation du titre de transport. Elles s'appliquent sur l'ensemble des lignes des réseaux de transport en commun de la Métropole Aix-Marseille-Provence et du TER, dans le périmètre métropolitain, ainsi que les autres services associés de mobilité (vélo en libre-service, parking relais, parking vélo région...).

Article 2 : Définition

Chacun des termes mentionnés ci-dessous a, dans les présentes conditions générales, la signification qui lui est donnée :

- **Client** : Il désigne l'acheteur/usager du Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence
- **Vendeur** : Le vendeur désigne les points de vente habilités à vendre le Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence. Liste complète sur www.lepilote.com, www.pacamobilite.fr, www.terpaca.fr
- **Titre de transport** : Un titre de transport constitue un contrat autorisant l'utilisateur à emprunter l'ensemble des réseaux de transport du périmètre métropolitain. Le Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence est un abonnement mensuel zonal.
- **Carte support** : Désigne la carte sans contact, labélisée Optima, sur laquelle est chargé le titre de transport. Chaque réseau de transport en commun concerné par l'utilisation du titre est en capacité de délivrer ce type de support.

Article 3 - Champ d'application

Toute commande implique l'acceptation sans réserve du client des conditions générales de vente.

Ces conditions générales sont accessibles par lien hypertexte sur les sites internet www.lepilote.com, www.pacamobilite.fr, www.terpaca.fr

Elles font aussi l'objet d'une diffusion par les agents de vente lors de la souscription à l'abonnement du Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence. Tous les canaux de communication habituels pourront être utilisés en sus.

En cas de litige sur l'identité du porteur du Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence, il pourra être demandé un justificatif d'identité. Toute utilisation irrégulière entraîne l'application des règles en vigueur du réseau où a été constatée l'infraction.

Article 4 : Tarifs et gamme tarifaire

Le tarif applicable est celui en vigueur au moment de l'achat par l'utilisateur. Le tarif de l'abonnement du Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence a été approuvé par délibérations par les Assemblées de la Métropole Aix-Marseille-Provence et du Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur.

Le montant du Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence s'élève à 73€, conformément à la délibération N° TRA 004-2743/17/CM du 19 octobre 2017 de la Métropole Aix-Marseille-Provence et la délibération n°17-841 du 20 octobre 2017 relative au lancement du pass transports Région- Métropole Aix- Marseille-Provence du Conseil Régional Alpes Côte d'Azur.

Article 5 : Les supports de la carte hébergeant les titres de transport

Le titre de transport est rechargeable sur les cartes Optima précédemment citées.

Article 6 : Validation du titre de transport

Le Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence doit être validé avec la carte sur l'un des équipements spécifiques installés à cet effet. La validation s'effectue par la présentation du Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence sur les valideurs spécifiques. Le client doit valider son titre à chaque voyage, y compris en correspondance.

Article 7 : Définition des catégories éligibles aux profils

Profil tout public : Toute personne sans condition de profil.

Article 8 : Caractéristiques du titre

- A. Vente** : Ouverte du 20 du mois précédent au 19 du mois en cours.
- B. Utilisation** : Abonnement mensuel, il permet de réaliser des trajets illimités sur l'ensemble des lignes des réseaux de transport en commun de la Métropole Aix-Marseille-Provence et du TER, sur le périmètre métropolitain, ainsi que sur les autres services de mobilité associés (vélo en libre-service, parking relais, parking vélo...). Abonnement mensuel valable du 1^e au dernier jour du mois (calendaire).

Article 9 : Points de vente :

Le Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence est en vente dans les points de vente habilités à le délivrer. Liste complète sur www.lepilote.com, www.pacamobilite.fr, www.terpaca.fr.

Article 10 : Service Après-Vente

- **Article 10-1 : Modalités d'échanges et de remboursement** : Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence non entamé est remboursé intégralement au guichet de l'une des 8 agences commerciales métropolitaines émettrices du contrat. Quand le contrat a été émis initialement par un guichet de l'une des gares ferroviaires. Le remboursement s'effectuera auprès d'un guichet TER.

Tout produit entamé est non échangeable et non remboursable quel que soit le réseau émetteur.

- **Article 10-2** : Perte, vol ou détérioration ou dysfonctionnement de la carte personnelle. L'ensemble des cartes des réseaux de transport en commun peut faire l'objet d'une opération de service après-vente.

En cas de perte, vol ou détérioration de la carte, le client doit s'adresser à l'une des 8 agences commerciales métropolitaines si la carte n'a pas été émise par un guichet SNCF ou aux guichets de l'une des gares ferroviaires dans l'autre cas, muni d'une pièce et d'une photo d'identité. Le titre sera de ce fait reconstitué sur le nouveau support conformément au tarif en vigueur. Pour la SNCF, la reconstitution peut se faire directement au guichet de la Gare SNCF d'Aubagne, au guichet billettique de la Gare SNCF Saint-Charles ou en Gare routière d'Aix-en-Provence.

Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur carte, et doivent, durant toute la durée de leurs déplacements, pouvoir la présenter sur demande à tout agent dûment assermenté par l'exploitant.

En cas de dysfonctionnement du support non imputable au titulaire du titre, un duplicata pourra être réalisé gratuitement dans l'une des 8 agences commerciales métropolitaines ou aux guichets de l'une des gares ferroviaires.

Dans tous les cas, la reconstitution doit avoir lieu au guichet de l'une des 8 agences commerciales métropolitaines émettrices du contrat lorsqu'il n'a pas été émis initialement par un guichet SNCF ou aux guichets de l'une des gares ferroviaires lorsqu'il a été émis initialement par un guichet SNCF.

- **Article 10-3** : Dans le cas d'un dysfonctionnement du Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence au cours du déplacement, le client doit acheter un titre unitaire, dit de substitution, pour être en conformité. Il pourra se présenter au :
 - ✓ Guichet de l'une des 8 agences commerciales lorsque ce titre a été acheté sur l'un des réseaux de transport métropolitain.*
 - ✓ Guichet de l'une des 23 gares ferroviaires lorsque ce titre a été délivré sur le réseau TER.

Ce titre pourra donner lieu à reversement dans les cas où l'usager est en mesure de présenter la preuve d'achat de son abonnement Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence (sur sa carte ou sur présentation d'un reçu) et sur présentation d'un justificatif d'achat dudit titre unitaire. Pour faciliter le parcours client, des enveloppes T seront à disposition dans les 8 agences commerciales métropolitaines. Le client remplit avec le guichetier le formulaire et glisse le B.U. dans l'enveloppe.

Article 11 : Protection des données du Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le fichier des clients du titre de transport Régio-Métropolitain a fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les informations nominatives concernant le client font l'objet d'un traitement automatisé. Il bénéficie d'un droit d'accès à ces informations et, le cas échéant, du droit de rectification, ainsi que d'un droit d'opposition à leur conservation. De plus, le client peut demander que sa photo ne soit pas conservée dans les fichiers informatiques constitués par l'émission de la carte. Enfin, et conformément à cette même loi, toutes les données relatives aux déplacements des personnes sont rendues anonymes. Ainsi, aucun historique de validation des voyages ne pourra être fourni.

Article 12 : Vente à distance (VAD) :

Se reporter aux Conditions Générales de Vente de la formule Vente à Distance (VAD) dès son entrée en vigueur sur les sites www.lepilote.com ou www.rtm.fr

Article 13 : Résiliation du contrat :

- **Article 13-1** Le contrat est rompu de plein droit par le vendeur et la carte à puce bloquée, sans formalité particulière, dans les cas suivants :
 - En cas de fraude établie dans la constitution du dossier (fausse déclaration, falsification des pièces jointes).
 - En cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport mensuel Régio-Métropolitain.
 - En cas de rejet par l'établissement bancaire d'un règlement établi par chèque.
- **Article 13-2** Le vendeur se réserve le droit de refuser tout nouvel abonnement à un bénéficiaire dont le contrat d'abonnement a déjà été résilié pour les motifs précisés à l'article 13-1.

Article 14 : Service clients

Les clients peuvent se renseigner sur les horaires et tarifs des lignes des réseaux de transport en commun métropolitains en appelant le N° Unique Mobilité Métropolitaine 0 800 7 13 13 ou en se connectant sur www.lepilote.com, www.pacamobilite.fr ou www.terpaca.fr

Pour toute réclamation liée au dysfonctionnement du Pass Intégral Mensuel Aix Marseille Provence, les clients peuvent adresser leur requête sur www.lepilote.com ou www.terpaca.fr (*Rubrique nous contacter*)

Pour les réclamations liées à l'offre de service des réseaux de la Métropole Aix-Marseille Provence, il faut contacter l'agence commerciale du réseau de proximité. Les réclamations concernant les TER sont à envoyer à la Région ou à la SNCF.

Le vendeur s'engage à traiter toutes réclamations dans les meilleurs délais.