

TITRE : Conditions générales de vente du titre de transport «Pass Métropole Scolaire» et des autres dispositifs tarifaires dédiés aux enfants scolarisés.

Valable à partir du 1^{er} juillet 2026

Préambule

Ce document présente les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des différents « Pass Métropole Scolaires » valables sur les réseaux La Métropole Mobilité, vendus sur le site lametropolemobilite.fr et aux guichets des Boutiques La Métropole Mobilité, dont la liste exhaustive et détail des tarifications zonales sont consultables sur lien vers le site www.lametropolemobilite.fr.

L'utilisation du Pass Métropole Scolaire est subordonnée à l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par l'Utilisateur, des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Le Pass Métropole Scolaire, créé par la Métropole Aix-Marseille Provence, est géré par les exploitants (mandataire des opérateurs privés) ayant obtenu un contrat de marché public, de délégation de service public de transport, ou un contrat de d'obligation de service public auprès de La Métropole Mobilité ci-après désignés « les exploitants ».

Sont également présentés dans ce document, les conditions générales d'attribution des aides individuelles au transport pour les enfants scolarisés (cf. chapitre 11) et les gratuités spécifiques au profil Scolaire (cf. chapitre 12).

Sont exclus des présentes CGVU les "Pass Métropole Scolaires" distribués par l'opérateur RTM via distributeurs automatiques de titres ou en formule "permanente" par prélèvement automatique mensuel. Les clients peuvent se reporter aux CGV et à la FAQ disponibles sur rtm.fr.

1. Définitions

1.1. « Titulaire » : personne physique détentrice du support nominatif sur lequel est chargé le Titre de transport.

1.2. « Client » : désigne indifféremment et selon le cas, le Titulaire et le Payeur, si ce dernier est distinct du Titulaire.

1.3. « Payeur » : désigne la personne physique ou morale qui finance le titre de transport et qui peut être différente du Titulaire.

1.4. « lacarte » : désigne le support carte sans contact détenu par le Titulaire. Une fois attribuée au Titulaire, lacarte a une durée de validité de huit ans.

1.5. « La Métropole » : désigne la Métropole Aix-Marseille-Provence, EPCI, immatriculée au RCS de Marseille sous le n°200 054 807 00074, dont le siège social est situé 57, boulevard Charles Livon, 13007 Marseille.

1.6. « Titre de transport » : désigne le contrat entre le Titulaire et :
– les Exploitants de transport et de services de mobilité agissant pour le compte de la Métropole Aix-Marseille-Provence, associée à la Région Provence-Alpes-Côte d’Azur : Les élèves résidents en dehors de la Métropole Aix Marseille Provence et scolarisés dans la Métropole sont de la compétence de la Région.

Une convention entre la Métropole Aix Marseille Provence et la Région a été adoptée en date du 26 Septembre 2019 qui fixe les modalités du transport scolaire d’un élève domicilié sur le territoire de la Métropole et dont l’Etablissement est à l’extérieur de la Métropole et inversement. Les élèves effectuant un déplacement interne au sein de la Métropole relève de la compétence de cette dernière, la Région étant compétente pour les trajets non intégralement inclus dans le ressort de la Métropole.

– les exploitants de transport et de services de mobilité agissant pour le compte de la Métropole Aix-Marseille-Provence pour les produits de mobilité métropolitaine.

1.7. « Commande » : désigne l’achat de titres de transports effectué et payé par le client sur le site internet lametropolemobilite.fr, l’application La Métropole Mobilité ou le site internet d’un Exploitant.

1.8. « Chargement » : désigne l’opération technique consistant à transférer le titre de transport sur la carte sans contact du Titulaire.

1.9. « Distributeurs automatiques de titres » : automates permettant l’achat de Titres de transport ou la télédistribution sur lacarte des Titres de transport commandés par le Titulaire sur le site internet lametropolemobilite.fr ou l’application La Métropole Mobilité.

1.10. « Valideurs » : appareils permettant la vérification et l’authentification du Titre, placé à bord des véhicules, aux accès station ou sur les quais. Les Valideurs permettent également la télédistribution sur lacarte des titres de transport commandés par le Titulaire sur le site internet lametropolemobilite.fr ou l’application La Métropole Mobilité.

1.11. “Validation” : action permettant de créer le droit au transport au bénéfice du Titulaire, en approchant le Titre d’un valideur, sous réserve de notification d’acceptation de l’appareil. Pour les Titres de transport dématérialisés la validation est disponible via l’application La Métropole Mobilité, sur téléphone mobile, en auto-validation, avec génération d’un QRcode.

1.12. « Télédistribution » : Téléchargement des titres de transport commandés par le Client pour le compte du Titulaire sur le site internet lametropolemobilite.fr ou l’application La Métropole Mobilité, en apposant lacarte sur l’appareil prévu à cet effet.

1.13. « Tarification zonale » : mode de structuration tarifaire dans lequel le prix d'un titre de transport dépend des zones géographiques parcourues par le Titulaire, telles que définies par la Métropole Aix-Marseille-Provence.

1.14. « Dépositaires » : points de vente agréés par la Métropole Aix-Marseille-Provence agissant pour son compte, habilités à vendre, charger ou recharger des titres de transport et à fournir les services associés.

1.15. « Exploitant » : opérateur de transport ou de services de mobilité assurant, pour le compte de la Métropole Aix-Marseille-Provence ou de la Région Sud - PACA, l'exploitation des réseaux, des lignes, des équipements ou des services de mobilité associés, ainsi que la mise en œuvre opérationnelle des titres de transport.

1.16. « leticket » : support souple rechargeable permettant d'accueillir les titres de transport unitaires, le ticket à une durée de validité de 2 ans.

1.17. « Paiement Sans Contact » : dispositif permettant au Titulaire d'accéder aux parties du réseau La Métropole Mobilité compatibles en utilisant un moyen de paiement sans contact (carte bancaire physique ou dématérialisée, téléphone mobile ou objet connecté compatible) directement présenté sur un équipement de validation agréé.

1.18. « CityPass Marseille » : support carte sans contact détenu par le Titulaire et uniquement disponible en office de tourisme. Une fois attribuée au Titulaire, le CityPass Marseille a une durée de validité d'un an.

1.19. « Profil » : Combinaison du statut auquel peut prétendre le Client (Expl : statut boursier) associé à son âge. Le Profil définit la tarification proposée au Client.

1.20. « Date d'activation effective » : désigne la date à laquelle démarre le droit de voyager sur le réseau en utilisant le titre de transport.

1.21. « Application » : l'application désigne l'application La Métropole Mobilité.

1.22. La dénomination « API ministérielles » désigne Les API ministérielles des services d'accès à des données publiques mis à disposition par les administrations françaises. Elles visent à faciliter le partage de données entre les administrations et les usagers, en simplifiant les démarches administratives. api.gouv.fr est un site de référence qui référence toutes les API disponibles pour les collectivités et les entreprises.

2. Présentation, conditions d'utilisation et d'accès

2.1. Présentation

Le Pass Métropole Scolaire est un titre de transport suivant une tarification zonale, c'est à dire que le tarif dépend de la zone d'origine et de la zone de destination du trajet effectué. Il permet d'effectuer des voyages illimités, sur une période de 365 jours d'affilée, à partir de la 1ère validation qui vaut date de démarrage (cf art.5 sur la validation) et jusqu'au dernier 365ème jour inclus.

2.2. Conditions d'utilisation

Le Pass Métropole Scolaire est proposé sur différentes zones de la Métropole et sous différentes déclinaisons, consultables sur le site lametropolemobilite.fr, rubrique « Tarifs et guide d'achat ».

Le Pass Métropole Scolaire n'est pas valable sur le TGV, les lignes qui n'appliquent pas la tarification la Métropole Mobilité, notamment les bus touristiques et les cars de la Région PACA « ZOU ».

2.3. Conditions d'accès

Le Pass Métropole Scolaire est accessible en fonction du profil du titulaire décrit dans la partie 3.2.

3. Tarification et conditions de révision

3.1. Compétence et modalités d'information sur la tarification

La tarification du Pass Métropole Scolaire est fixée par La Métropole Mobilité. Elle est consultable :

- sur le site lametropolemobilite.fr/ rubrique abonnements scolaires
- Dans les Boutiques La Métropole Mobilité

3.2. Descriptif des titres

Depuis le 1er septembre 2025, les enfants de moins de 11 ans bénéficient de la gratuité sur le réseau Métropole Mobilité.

Le Pass Métropole Scolaire est vendu selon des zones et des profils définis.

Il existe deux Pass Métropole Scolaires :

Pass Métropole Scolaire sans le secteur de Marseille : Abonnement valable sur toutes les lignes régulières et scolaires, interurbaines et urbaines métropolitaines sauf le secteur de Marseille et Plan-de-Cuques (RTM) : Il permet de de circuler à bord des bus et car de 89 communes des secteurs suivants :

- Métropole : La Métropole le**car** (ex Cartreize), Aix le**car** (ex Pays d'Aix Mobilité),
- Secteur Aix en Provence : Aix le**bus** (ex AixenBus)
- Secteur Allauch : le**bus** ex-Bus des Collines (Allauch),
- Secteur Aubagne : le**bus** ex Les lignes de l'Agglo, ex le bus des Cigales
- Secteur Ouest Etang : le**bus** ex-Ulysse
- Secteur Salon & Vitrolles : le**bus** ex Salon Etang Côte bleue

Sont exclus les transports sur le secteur de Marseille, Plan-de-Cuques et Septèmes avec le bus, le tram, le métro, les navettes maritimes et le bateau Frioul.

Pass Métropole Scolaire avec le secteur de Marseille : Abonnement valable sur toutes les lignes régulières et scolaires, interurbaines et urbaines métropolitaines y compris le secteur de Marseille (RTM) : Il permet de de circuler à bord des bus et cars de 92 communes des secteurs suivants :

- Métropole : La Métropole le**car** (ex Cartreize), Aix le**car** (ex Pays d'Aix Mobilité),
- Secteur Marseille : sont inclus sur le secteur de Marseille, le bus, le tram, le métro, les navettes maritimes et le bateau Frioul.
- Secteur Aix en Provence : Aix le**bus** (ex AixenBus)
- Secteur Allauch, Plan de Cuques : le**bus** ex-Bus des Collines (Allauch, Plan de Cuques),
- Secteur Aubagne : le**bus** ex Les lignes de l'Agglo, ex le bus des Cigales
- Secteur Ouest Etang : le**bus** ex-Ulysse
- Secteur Salon & Vitrolles : le**bus** ex Salon Etang Côte bleue

Les deux Pass Métropole Scolaires sont disponibles sous différents tarifs selon les profils suivants (voir chapitre 4.2 les justificatifs demandés) :

- **Scolaire plein tarif** – enfants de plus de 11 ans, résidant sur le territoire de la Métropole et scolarisé dans un établissement public ou privé sous contrat avec l'état situé sur le périmètre de la Métropole Aix Marseille Provence ou le CNED.

- **Boursier** – Conditions du profil scolaire plein tarif + bénéficiaire d'une bourse nationale en cours de validité
- **CSS** – Conditions du profil scolaire plein tarif + bénéficiaire de la Complémentaire Santé solidaire non contributive ou bénéficiaire de l'Aide Médicale d'Etat (AME).
- **Famille nombreuse** – Conditions du profil scolaire plein tarif + famille de 3 enfants et plus.

Ces tarifs peuvent être adaptés selon une prise en charge décidée par chacune des communes de la Métropole pour leurs administrés qui peuvent justifier de leur résidence effective sur la commune au moment de la validation du profil.

Le Pass Métropole Scolaire est payable au comptant au moment de l'achat. Il est valable un an (365 jours) à compter de la première validation, en semaine et le week-end, y compris pendant les périodes de vacances scolaires (Vacances d'automne, d'hiver, de printemps et d'été).

3.3. Modalités de révision des tarifs

Conformément au code des transports et aux règles applicables au service public, la Métropole Mobilité peut réviser les tarifs, notamment au 1er janvier de chaque année, ou en cours d'année en fonction de l'évolution des services. Cette révision est calculée en fonction de l'évolution des coûts, de l'inflation et de l'équilibre économique du service de transport. Ces révisions font l'objet d'une délibération du Conseil Métropolitain, publiée et accessible sur le site La Métropole Mobilité.

4. Conditions d'achat et de rechargement

4.1. Modalités d'achat

Le Pass Métropole Scolaire est délivré uniquement sur une carte de mobilité nominative qui ne peut être utilisée que par le titulaire, soit la personne pour laquelle il a été délivré (cf. l'article 6 Contrôle).

- **Pour les enfants de 0 à 3 ans (inclus)** la carte n'est pas obligatoire et ils bénéficient de la gratuité sur l'ensemble des lignes du réseau de La Métropole Mobilité.
- **A compter de 4 ans jusqu'à 10 ans révolus**, les enfants devront être dotés d'une carte nominative, chargée d'un Pass gratuit. Le Pass gratuit est chargé automatiquement sur la carte de transport personnelle d'une personne de -11ans et sa validité s'arrête à la date anniversaire des 11 ans de l'enfant.
- Si l'enfant ne possède pas encore **la carte**, sa création s'effectue gratuitement sur présentation d'une photo d'identité couleur récente de l'enfant et de son justificatif d'identité soit :
 - Via le site lametropolemobilite.fr, rubrique « demandes & réclamations »
 - Ou en boutique La Métropole Mobilité.
- **A la date anniversaire de 11 ans et tant qu'il est scolarisé dans l'enseignement secondaire**, l'enfant souscrit un Pass Métropole Scolaire payant.
- **Au-delà du secondaire**, l'élève ne relève plus du statut scolaire et doit souscrire un autre abonnement de la gamme.

La souscription au Pass Métropole Scolaire, s'effectue :

- Via le site lametropolemobilite.fr, rubrique « Transport scolaire/ abonnement »
- en boutique La Métropole Mobilité

Certaines communes proposent une assistance à la souscription pour aider les familles éloignées du digital - la liste des mairies concernées est consultable sur le site lametropolemobilite.fr, rubrique « Transport scolaire ».

4.2 Attribution du profil scolaire :

Pour acheter le Pass Métropole Scolaire, il faut d'abord justifier de son profil scolaire sur la plateforme dédiée sur le site lametropolemobilite.fr ou en Boutique. Cette vérification se fait soit automatiquement auprès des différentes administrations ministérielles compétentes (notamment via des API ministérielles), soit, si l'information n'est pas disponible, par la fourniture de justificatifs par la famille. Les justificatifs seront alors validés par le service de Back office de la Métropole, ou encore par les agents des Boutiques de La Métropole Mobilité.

Liste des API qui seront utilisées sont les suivantes :

| Liste API et service | Usage |
|---|---|
| API Quotient familial MSA & CAF | Utilisée pour vérifier automatiquement le rattachement d'un enfant à son parent. |
| API R2P - Recherche des personnes physiques | Utilisé pour vérifier l'adresse d'habitation et éviter la fourniture du justificatif de domicile |
| API Statut élève scolarisé et boursier | Utilisé pour vérifier la scolarité et le droit à une bourse scolaire |
| API Complémentaire santé solidaire | Utilisé pour vérifier le statut C2S |
| API données ouvertes de l'Éducation Nationale – Annuaire de l'éducation | Utilisé pour lister les établissements scolaires de la Métropole |
| API Adresse | Utilisé pour faciliter la saisie d'adresse |
| France Connect | Utilisé pour se connecter au Compte mobilité et faciliter l'usage des API |

Pour valider le profil scolaire de l'ayant droit, les différentes pièces justificatives suivantes pourront être demandées :

Pour une première inscription

- Une photo de l'élève récente, en couleur, au format C.N.I
- Le livret de famille (page des 2 parents et de l'enfant)
- Un justificatif de domicile daté de moins de 3 mois au nom du représentant légal qui a fait l'inscription (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14807>)

➤ Pour une reconduction d'abonnement

- Un justificatif de domicile daté de moins de 3 mois au nom du représentant légal qui a fait l'inscription (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14807>)

- Si la situation familiale a changé depuis l'année précédente (changement du représentant légal, divorce), fournir les documents justificatifs (livret de famille, etc...)
- **Les boursiers** :
- La notification de bourse de l'année en cours, valable au moment de l'attribution du profil.
 - La notification de bourse doit être un document officiel émanant du Ministère de l'Education Nationale et/ou de l'établissement scolaire mentionnant la date, signature et cachet de l'établissement.
- **Les familles nombreuses** : copie du livret de famille complet (page des 2 parents et pages de tous les enfants).

- **Les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire non contributive** : attestation de la CPAM de moins de trois mois (téléchargeable sur le site AMELI.fr ou disponible sur les bornes CPAM ou sur demande par courrier à la CPAM) sur laquelle figure OBLIGATOIREMENT le nom de l'enfant et la mention « sans participation financière ».
- **Les bénéficiaires de l'Aide Médicale d'Etat (AME)** : Attestation de la CPAM de moins d'un an (téléchargeable sur le site AMELI.fr ou disponible sur les bornes CPAM ou sur demande par courrier à la CPAM) sur laquelle figure OBLIGATOIREMENT le nom de l'enfant.
- **Les apprentis** : ils bénéficient du profil scolaire_sauf si l'apprenti est placé sous le régime d'un contrat d'apprentissage rémunéré au sens des dispositions de l'article L 6221-1 du code du travail ou du contrat de professionnalisation au sens des dispositions de l'article L 6325-1 du code du travail.
- **Les élèves inscrits au CNED** (Centre National d'Education à Distance) et domiciliés sur une des communes de la Métropole Aix-Marseille-Provence bénéficient du profil scolaire_
- **Les élèves de + de 16 ans :**
 - Les élèves de plus de 16 ans devront pouvoir justifier de leur profil scolaire valable jusqu'au 31 octobre de l'année en cours. Les élèves en classe de terminale de l'année en cours ou les nouveaux arrivants sur le territoire métropolitain devront justifier de leur inscription dans un établissement public ou privé sous contrat avec l'état situé sur le périmètre de la Métropole Aix Marseille Provence ou le CNED.
La Métropole se réserve le droit de procéder à des vérifications des droits et en cas de défaut de justificatif, de suspendre l'abonnement et d'orienter l'élève vers une autre tarification.

Pour les élèves, effectuant un trajet domicile / établissement entre les communes du secteur d'Aubagne (anciennement Pays d'Aubagne et de l'Etoile), la souscription à un Pass Métropole Scolaire n'est pas nécessaire, ils sont pris en charge sur le réseau local : soit entre les communes suivantes : Aubagne, Auriol, Belcodène, la Bouilladisse, Cadolive, Cuges-les-Pins, la Destrousse, La Penne-sur-Huveaune, Peypin, Roquevaire, Saint-Savournin, Saint-Zacharie.

Ne peuvent pas bénéficier du profil scolaire, les étudiants inscrits dans l'enseignement supérieur, y compris dans les classes postbac des lycées, les apprentis en CFA rémunérés et les jeunes en formation par alternance rémunérée ainsi que toute scolarité rémunérée.

4.3 Achat du titre

Après attribution du profil, l'achat peut être effectué en Boutique ou sur la rubrique de vente en ligne du site lametropolemobilite.fr.

Les moyens de paiement pour l'achat du Pass Métropole Scolaire sont les suivants :

- sur le site internet de transport lametropolemobilite.fr par carte bancaire
- en Boutique La Métropole Mobilité, en numéraire, par carte bancaire ou par chèque,

5. Validation du titre

5.1. Dispositions générales

La carte se valide obligatoirement sur les équipements spécifiques installés dans les véhicules du réseau de la Métropole Mobilité. La validation s'effectue en présentant la carte devant la cible de l'équipement. Le Titulaire est tenu de procéder à la validation de son titre de transport à chaque utilisation d'un service de transport, ainsi qu'à chaque correspondance, sur l'ensemble du réseau La Métropole Mobilité. Cette obligation s'applique à l'ensemble des modes de transports : *lemétro, lecar, letram, lebus, lanavettemaritime*, lebateau, le Ferry-Boat ainsi que les lignes TER circulant entre les gares situées sur le territoire de la Métropole Aix-Marseille sur lesquels le titre est valable.

L'accès au véhicule est conditionné par la présentation de son titre de transport et de sa validation à l'exception des services internes aux communes du secteur d'Aubagne (anciennement Pays d'Aubagne et de l'étoile – listées dans le chapitre 4.2).

La validation du Pass Métropole Scolaire permet le voyage d'une seule personne.

En cas d'oubli de son titre de transport, le Titulaire doit, pour pouvoir voyager sans être en infraction, acheter un autre titre de transport. Celui-ci n'est pas remboursé.

Les Titulaires d'un Pass Métropole Scolaire doivent pouvoir justifier de leur identité lors des contrôles des titres de transport.

5.2 Dispositions complémentaires pour les scolaires

Muni d'un titre de transport, un élève est assuré pendant son trajet. En cas d'oubli, l'élève doit le signaler à la montée et présenter son carnet de correspondance au conducteur pour que ce dernier relève son identité. Sans titre de transport un rappel au règlement pourra être effectué pour les services réservés.

En cas de contrôle, l'élève doit présenter son titre de transport ou décliner son identité à l'aide de son carnet de correspondance.

A défaut, l'élève est en fraude : il est passible d'une amende forfaitaire en cas de contrôle pour non-validation du titre. Pour les élèves de maternelle la validation du titre s'effectuera par l'accompagnateur.

Dans le cas où la présentation du titre sur le valideur provoque un message d'erreur, l'élève doit immédiatement et soigneusement relever, le libellé du message apparu sur le valideur, de sorte à pouvoir permettre à son représentant légal de décrire le problème par email à

relations.clientele.mobilite@ampmetropole.fr ou sur la rubrique contact du site lametropolemobilite.fr.

En cas d'oubli de sa carte, l'élève devra s'acquitter d'un titre de transport. Cet achat peut se faire auprès du conducteur pour les lignes qui le proposent, en boutique, chez un dépositaire, sur les distributeurs automatiques ou sur l'application mobile la métropole mobilité.

6. Contrôle

6.1 Le contrôle des Titres de transport sera effectué par des agents habilités, visés à l'article L2241-1 du code des transports, et dans les conditions fixées dans les règlements publics d'exploitation spécifiques à chaque zone.

6.2 Sont réputés non valides et passibles d'une amende forfaitaire les cas suivants :

- ✓ Carte illisible, déchirée, pliée, perforée
- ✓ Titre/abonnement non validés
- ✓ Carte hors d'usage car suspendue ou expirée
- ✓ Carte non chargée par un abonnement
- ✓ Carte réservée à l'usage d'un tiers
- ✓ Titre ou abonnement non valable
- ✓ Tous usages non conformes du titre
- ✓ Utilisation frauduleuse de la carte scolaire de l'élève par un tiers

L'absence de titre pour les réseaux urbains et l'absence de titre sans signalement préalable auprès du conducteur pour les services réservés, l'utilisation de titre non valable, la falsification du titre de transport scolaire, le prêt du titre de transport à un autre usager, l'utilisation d'un titre appartenant à un autre usager, constituent des fraudes et peuvent être sanctionnées comme telles.

7. Service Après-Vente

Pour les Pass Métropole Scolaires annuels, les demandes de remboursement doivent intervenir dans les trois mois suivant l'achat.

7.1 Sur Pass Métropole Scolaire non entamé

Tout Pass Métropole Scolaire annuel non entamé, et jamais validé, peut faire l'objet d'un remboursement en boutique La Métropole Mobilité.

7.2 Sur Pass Métropole Scolaire entamé

Le traitement de ce remboursement se fait en back office. Les clients doivent utiliser les formulaires "demandes et réclamations" sur le site lametropolemobilite.fr.

Toute résiliation d'un Pass Métropole Scolaire entamé doit relever limitativement des cas énumérés ci-dessous et doit être dûment justifiée :

- Changement d'établissement scolaire hors de la Métropole Aix-Marseille-Provence
- Décès du Titulaire
- Handicap physique du Titulaire incompatible avec l'utilisation des transports en commun, ou hospitalisation, tous deux d'une durée supérieure à deux mois.
- Mise en détention du Titulaire
- Mutation vers un Titre 365 jours d'un client (entreprises) en compte
- Attribution d'un Titre gratuit valable sur une tarification zonale La Métropole Mobilité
- Acquisition pour le même titulaire d'un second Titre 365 jours ou d'un Pass permanent à tarification zonale égale ou supérieure et couvrant en partie ou totalement la même période de validité que le Pass Métropole Scolaire.
- Suppression définitive de l'offre de transport existante au moment de l'achat du titre scolaire qui ne permet plus au Titulaire d'effectuer ses trajets habituels.
- Cas de services scolaires complets, de façon pérenne, dument constatés par les agents de la Métropole et où les conditions de création d'offre de mobilité supplémentaires ne sont pas réunies (cf règlement d'exploitation des transports scolaires).
- Déménagement du titulaire
- Trop versé dument documenté (double prélèvement, double paiement par chèque, etc..)

Tout Pass Métropole Scolaire résilié, comme énuméré ci-dessus, est remboursé selon les modalités suivantes :

- La période prise en compte pour le calcul du montant remboursable est le 1er du mois de début de validité du Titre 365 jours au dernier jour du mois de réception de la demande de résiliation. Le montant remboursable est calculé sur la base du tarif Pass Métropole Scolaire détenu divisé par 12 et appliqué sur la période d'utilisation réelle. Aucun montant inférieur à 30,00€ ne pourra être remboursé du fait du coût du traitement.

Aucun remboursement de Pass Métropole Scolaire, même partiel, ne sera effectué :

- En cas de journées gratuites décidées par l'Autorité Organisatrice ou de perturbations du réseau [intempéries, incidents, manifestations, grèves ...] en dehors des cas prévus par la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques définies par l'Autorité Organisatrice.
- En cas de titre(s) acheté(s) par le Titulaire pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte « lacarte » et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours de validité.

7.3 Dysfonctionnement du Pass Métropole Scolaire

En cas de dysfonctionnement technique d'un titre, l'ayant droit se rend dans une des Boutiques de la Mobilité pour faire vérifier sa carte. Si celle-ci présente le diagnostic suivant :

- Carte périmée ou démagnétisée, une reconstitution (duplicata) de la carte est effectuée gratuitement
- Carte abîmée c'est à dire, cassée, déchirée, percée, décollée, coins usés etc....la reconstitution de la carte (duplicata) sera payante au tarif en vigueur.

Toute demande de reconstitution de la carte rend inopérant, immédiatement et définitivement, le titre perdu, volé ou détérioré.

Le duplicata peut être acheté :

- soit en boutique où il est délivré instantanément.
- soit sur la boutique en ligne du site lametropolemobilité.fr. Il sera envoyé au domicile du titulaire par la poste. En attendant de recevoir sa nouvelle carte, l'élève devra s'acquitter d'un titre de transport à chaque montée dans le véhicule. L'acquisition de ce titre peut se faire auprès du conducteur pour les lignes qui le proposent, en boutique, chez les dépositaires, sur les distributeurs automatiques ou sur l'application mobile lametropolemobilité. Il ne sera procédé à aucun remboursement des titres de remplacement dans ces cas.

7.4 Perte, vol de la carte

En cas de perte ou de vol de sa carte « lacarte », le Titulaire devra procéder au paiement d'un duplicata, en ligne ou au guichet d'un point de vente d'un exploitant, au tarif en vigueur. Ce duplicata ne pourra être délivré que sur présentation d'une pièce d'identité, du livret de famille ou le carnet de correspondance. Les titres contenus sur le support perdu ou volé seront alors rechargés sur la nouvelle carte.

En préalable à sa demande de duplicata, il est recommandé de vérifier auprès d'une boutique La Métropole Mobilité, que lacarte n'a pas été retrouvée.

7.5 En cas d'impayé

Le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Le titre ne peut plus être utilisé par le Client jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

7.6 Sur Pass permanent

Cf Conditions Générales d'abonnement au Pass Permanent de la Régie des Transports Métropolitains :

8. Information relatives aux données à caractère personnel

La vente des Pass Métropole Scolaires collecte des données à caractère personnel spécifiques. Pour plus d'informations sur ce traitement et pour l'exercice des droits, se reporter au règlement Général sur la protection des données disponible sur le site [Politique de confidentialité - La Métropole Mobilité](#)

9. Médiation

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) sont soumises au droit français.

Elles ont été rédigées en langue française. En cas de traduction, seule sa version française fait foi. En cas de litige entre les Parties relatif à l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties s'engagent à tenter de trouver de bonne foi une solution amiable. Pour ce faire, la Partie s'estimant lésée fait part à l'autre Partie de ses griefs par courriel ou lettre recommandée avec avis de réception. Si dans un délai d'un mois à compter de la réception du courriel ou de la lettre recommandée les Parties ne sont pas parvenues à un accord, le litige pourra être résolu dans les conditions suivantes.

Si le Titulaire est un particulier, la Métropole Aix-Marseille-Provence garantit au consommateur la possibilité de recourir, en cas de contestation ayant donné lieu à une réclamation préalable écrite auprès du service client, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Le Titulaire consommateur peut également avoir recours gratuitement à la plateforme de résolution en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne et accessible à l'adresse suivante :<https://commission.europa.eu/topics/consumers/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-...>

Le Titulaire peut également, à tout moment, porter le litige devant la juridiction compétente.

10. Evolution des conditions générales de vente et d'utilisation

La Métropole Aix-Marseille-Provence se réserve le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients par voie de publication au recueil des actes administratifs de la Métropole Mobilité, ainsi que par voie d'affichage sur le site internet.

Les traductions des CGVU sont à titre indicatif. Les CGVU en français font foi devant les tribunaux.

11. Conditions générales d'attribution des aides individuelles au transport

11.1 Conditions

La Métropole Aix-Marseille-Provence peut prendre en charge au bénéfice du représentant légal, sous forme d'une aide, une part des frais de transports des élèves domiciliés et scolarisés sur son territoire. Les conditions pour bénéficier d'une telle aide sont exposées ci-dessous.

Cette aide ne concerne pas les élèves placés en famille ou en foyer d'accueil dont les frais de transport relèvent de l'Aide Sociale à l'Enfance du Département de domicile. Les demandes d'aide ne sont pas cumulables entre elles.

Attention, l'aide individuelle de transport ne peut être attribuée si l'élève a souscrit un abonnement Pass Métropole Scolaire.

Cas particulier :

Dans le cas où un élève ne peut accéder à un service spécifique scolaire car celui-ci est complet de façon pérenne et que la situation est avérée par les agents d'exploitation de la Métropole mais que les conditions de création d'offre de mobilité supplémentaire ne sont pas réunies (cf. article 1 du règlement d'exploitation des transports scolaires), l'élève est en droit de bénéficier d'une indemnité kilométrique suivant les règles ci-dessous.

➤ Elèves Internes

L'aide aux élèves internes concerne tous les élèves internes qui relèvent de la compétence métropolitaine et dont le trajet domicile - établissement scolaire ne peut être assuré par un transport collectif ou un réseau de transport urbain situé sur le territoire de la Métropole Aix-Marseille-Provence.

Les critères à satisfaire sont les suivants :

- Le représentant légal de l'élève est domicilié sur une commune de la Métropole Aix-Marseille-Provence à plus de 10 kms de l'établissement scolaire. la distance sera calculée via Google
- L'élève est interne, c'est-à-dire que pendant la semaine, il est hébergé dans l'établissement scolaire ou à proximité immédiate de celui-ci.
- L'élève fréquente un établissement secondaire (collège, lycée professionnel, lycée d'enseignement général jusqu'à la terminale, y compris lycée technique et Maisons Familiales et Rurales). Ceci exclut les élèves de l'enseignement en maternelle, primaire et les étudiants post baccalauréat.
- L'établissement fréquenté doit relever du Ministère de l'Education Nationale ou de l'Agriculture ou de la Défense ou privé placé sous contrat d'association avec l'Etat.
- Lorsque dans une même famille 2 élèves ou plus effectuent le même trajet (établissement unique), une seule demande sera prise en compte.

➤ Elèves Demi-Pensionnaires

L'aide aux élèves demi-pensionnaires concerne tous les élèves qui relèvent de la compétence métropolitaine et dont le trajet domicile établissement scolaire ne peut être assuré soit par un réseau urbain ou par un service existant.

Les critères à satisfaire :

- L'établissement fréquenté doit relever du Ministère de l'Education nationale ou de l'Agriculture ou de la Défense ou privé placé sous contrat d'association avec l'Etat situé sur le territoire AMP
- L'élève doit fréquenter son établissement de secteur ou l'établissement le plus proche de son domicile dispensant l'enseignement suivi.
- Le trajet effectué ne doit pas correspondre au (ou être inclus dans le) trajet domicile-travail d'un représentant légal une attestation sur l'honneur mentionnant le nom de l'employeur et l'adresse
- Lorsque dans une même famille 2 élèves ou plus effectuent le même trajet, une seule demande sera prise en compte.
- Le représentant légal de l'élève est domicilié sur une commune de la Métropole Aix-Marseille-Provence à plus de 3 km de l'établissement scolaire. Il ne sera pas pris en compte la distance du domicile aux points d'arrêts

11.2 Dossier de Demande d'Aide

Le dossier doit être renouvelé chaque année avant le 31 décembre de l'année scolaire en cours. Au-delà du 1^{er} janvier, aucun dossier ne sera accepté.

➤ Elèves internes

Participation financière

Sous réserve des critères à satisfaire, du contrôle des pièces justificatives et de l'assiduité scolaire de l'enfant, la Métropole Aix-Marseille-Provence participera aux dépenses des frais de transport comme suit :

- ✓ L'indemnité est calculée sur un prix unitaire kilométrique (0,12 €) décidé par délibération du Conseil de la Métropole Aix-Marseille-Provence, appliqué aux trajets effectués dans l'année scolaire et dans la limite de 36 allers-retours par année scolaire pour les internes
- ✓ Après application du prix unitaire kilométrique au nombre de kilomètres parcourus (calcul effectué par la Métropole Aix-Marseille-Provence sur la base de l'outil de calcul le moins défavorable à la famille : Google)
- ✓ Pour les élèves scolarisés en C.F.A et apprentis non rémunérés de moins de 18 ans, l'indemnisation sera calculée sur la distance séparant le domicile de l'établissement scolaire et non sur celle entre le domicile et le lieu de stage. Les modalités de calcul des indemnités kilométriques sont votées par délibération du Conseil de la Métropole Aix-Marseille-Provence

Justificatifs à produire

Le représentant légal devra fournir les pièces justificatives suivantes :

- Justificatifs de domicile de moins de 3 mois <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14807> du représentant légal domicilié au sein de la Métropole Aix-Marseille-Provence
- Certificat de scolarité avec mention de la qualité d'interne. Si l'élève est hébergé en dehors de l'établissement, attestation d'hébergement + justificatif du domicile de l'hébergeant + photocopie de la pièce d'identité de l'hébergeant ou justificatif de domicile au nom de l'élève
- Attestation sur l'honneur accompagnée d'une pièce d'identité des parents mentionnant le nom et l'adresse de l'employeur
- Relevé d'Identité Bancaire du représentant légal
- CNI ou passeport de l'enfant ou livret de famille.

Contrôle et paiement

La métropole procédera au contrôle de la scolarité et de la présence de l'élève auprès de l'établissement scolaire.

Sur cette base, le versement de la participation financière s'effectuera en 2 fois auprès du représentant légal au cours de l'année scolaire (mars et juillet).

Dans le cas où le dossier n'a pas été transmis avant le 31 décembre de l'année scolaire écoulée, la participation financière ne sera pas versée. Il ne pourra y avoir de rétroactivité.

➤ Elèves demi-pensionnaires

Participation financière

Sous réserve des critères à satisfaire, des contrôles de pièces justificatives et de l'assiduité scolaire de l'enfant, la Métropole Aix-Marseille-Provence participera aux dépenses des frais de transport comme suit :

- L'indemnité est calculée sur un prix unitaire kilométrique décidé en Conseil de Métropole Aix-Marseille-Provence, appliqué aux trajets effectués dans l'année scolaire et dans la limite de 175 allers-retours pour les demi-pensionnaires
- ✓ Après application du prix unitaire kilométrique au nombre de kilomètres parcourus (calcul effectué par la Métropole Aix-Marseille-Provence sur la base de l'outil de calcul le moins défavorable à la famille : Google MAPS)
- ✓ En cas de garde alternée ou de famille recomposée, le domicile permettant le calcul de l'indemnité kilométrique, est celui qui est situé à l'intérieur du Territoire Métropolitain et qui est le moins pénalisant pour la famille
- ✓ Dans le cas où, dans une famille, plusieurs enfants, remplissant les conditions d'obtention de l'indemnisation kilométrique, fréquentent des établissements scolaires différents ou le même établissement, l'indemnité sera calculée sur la base du trajet le plus long et pour un enfant

- ✓ Pour les élèves scolarisés en C.F.A et apprentis non rémunérés de moins de 18 ans, l'indemnisation sera calculée sur la distance séparant le domicile de l'établissement scolaire et non sur celle entre le domicile et le lieu de stage. Les modalités de calcul des indemnités kilométriques sont votées par délibération du Conseil de la Métropole Aix-Marseille-Provence.

Justificatifs à produire

Le représentant légal devra fournir les pièces justificatives suivantes :

- Justificatifs de domicile de moins de 3 mois <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14807> du représentant légal domicilié au sein d'une des 92 communes de la Métropole Aix-Marseille-Provence
- Certificat de scolarité
- Relevé d'Identité Bancaire du représentant légal
- Attestation sur l'honneur, accompagnée d'une copie de la pièce d'identité, précisant le nom de l'employeur et lieu de travail des représentants légaux
- CNI ou passeport de l'enfant ou le livret de famille

Contrôle et paiement

La Métropole Aix-Marseille-Provence procédera au contrôle de la scolarité et de l'assiduité de l'élève auprès de l'établissement scolaire.

Sur cette base, le versement de la participation financière s'effectuera auprès du représentant légal en deux fois au cours de l'année scolaire (mars et juillet).

Dans le cas où le dossier n'a pas été transmis avant le 31 décembre de l'année scolaire écoulée, la participation financière ne sera pas versée. Il ne pourra y avoir de rétroactivité.

12. Conditions générales de gratuité pour le profil scolaire

12.1 Les correspondants étrangers : Le correspondant étranger peut bénéficier de la gratuité, pour une durée maximale d'un mois calendaire, sous réserve du nombre de places disponibles dans les véhicules, dans les conditions suivantes :

- Il est accueilli dans le cadre d'échanges scolaires.
- Il a la qualité d'élève au sein de l'établissement d'accueil.
- Il est hébergé par une famille d'accueil dont l'enfant est titulaire d'un Pass Scolaire Métropolitain et sous réserve d'utiliser la même ligne que l'élève qui l'accueille.
- Une carte de mobilité « **lacarte** » lui est délivrée en précisant la durée de l'utilisation des transports.
- L'établissement scolaire est le seul habilité à valider la demande en vue de la délivrance d'un titre de transport gratuit. La demande écrite doit parvenir quinze jours ouvrés à l'avance à la Métropole précisant le nom du correspondant, l'identité de l'élève qui l'accueille et la durée du séjour

Pour les correspondants isolés accueillis par les familles pour des durées supérieures à 1 mois, ils peuvent par dérogation, bénéficier des tarifs réservés aux scolaires métropolitains. La famille d'accueil doit adresser sa demande au service clientèle La Métropole Mobilité par mail sur "[Relations Clientèle Mobilité](mailto:relations.clientele.mobilite@ampmetropole.fr)" relations.clientele.mobilite@ampmetropole.fr puis effectuer une inscription en ligne sur le site dédié.

12.2 Les enfants scolarisés réfugiés

Les familles réfugiées peuvent bénéficier de la gratuité pour leurs enfants si ceux-ci sont scolarisés de 3 à 18 ans (Terminale).

L'établissement scolaire accueillant l'enfant prendra contact avec le service client mobilité de la Métropole Aix-Marseille-Provence et constituera une demande de dossier comprenant :

- une photocopie d'un **passport du représentant légal de l'enfant**
- l'**autorisation provisoire de séjour bénéficiaire de la protection temporaire**
- une **photo d'identité de l'enfant**

L'inscription donne droit à un Pass Métropole Scolaire valable pour l'année scolaire en cours, permettant à l'enfant de se déplacer entre le domicile ou foyer d'accueil et l'établissement scolaire.

Ce titre permet également d'emprunter les lignes de transport La Métropole Mobilité (y compris week-ends et périodes de vacances scolaires).

La carte doit être validée à chaque montée à bord, dans le respect du règlement d'exploitation des transports scolaires.

Les enfants non scolarisés peuvent bénéficier d'un Pass Métropole 7 jours jusqu'à ce qu'ils soient scolarisés et puissent bénéficier d'une carte de transports scolaires.