

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO della rete di trasporti ZOU !

Entrata in vigore: 16 luglio 2026

Indice

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO per le linee autobus Proximité, Express e Chemins de Fer de Provence	2
CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO PER I TRAINS ZOU !	28
CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO DEL PASS ZOU ! ÉTUDES per l'anno scolastico 2025-2026 Disposizioni relative agli studenti iscritti ai sensi del regolamento regionale sul trasporto scolastico	68
CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO DEL PASS ZOU ! ÉTUDES per l'anno scolastico 2025-2026 Disposizioni relative agli studenti, agli apprendisti titolari dello status di "étudiant des métiers" e ai volontari del servizio civico	80
CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO DEL PASS ZOU ! ÉTUDES per l'anno scolastico 2026-2027 .	92
CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E UTILIZZO DELLA CARTE ZOU ! MALIN E DEI BIGLIETTI 1 VIAGGIO ZOU ! MALIN	108
CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEI DIRITTI ALLA RIDUZIONE TARIFFARIA ZOU ! SOLIDAIRE	112
CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DI ZOU ! SÛRETÉ.....	118

GLOSSARIO DEI TERMINI UTILIZZATI

Cliente / Utente	Indica l'acquirente di un titolo di viaggio e l'utente della rete di trasporti.
Venditore	Indica la Regione, i punti vendita o gli operatori di trasporto debitamente autorizzati alla vendita dei titoli di viaggio per conto della Regione.
Titolo di viaggio	Costituisce un contratto tra il cliente utilizzatore e la rete di trasporti ZOU !. È costituito da uno dei titoli di viaggio definiti nelle presenti Condizioni generali di vendita e utilizzo.
Rete Express	Indica la rete composta da treni e autobus che collegano tra loro i principali centri urbani. Comprende tutte le linee da 1 a 99.
Rete Proximité	Indica la rete composta da autobus che servono capillarmente i comuni e da autobus scolastici. Comprende tutte le linee superiori a 100.
CP	Indica la linea dei Chemins de Fer de Provence.
BUS EXPRESS	Indica le linee di autobus Express (ex Lignes Express Régionales, Linee Express regionali)
TAD	Trasporto a chiamata che richiede una prenotazione preventiva.
P/D	Partenza e destinazione di un tragitto sulla rete Express.
PZE	PASS ZOU ! Études
Multiconvalida (titolo convalidabile più volte)	Possibilità di viaggiare in più persone effettuando una convalida per ciascun passeggero. Ad esempio, con un carnet da 10 viaggi, viene scalato un numero di viaggi pari al numero di viaggiatori.
Sito ZOU !	Sito web ZOU ! accessibile all'indirizzo: https://www.zou.maregionsud.fr
App ZOU !	Applicazione mobile scaricabile dagli store Google Play e Apple Play.
Servizio clienti ZOU !	Centro relazioni clienti ZOU ! raggiungibile telefonicamente al numero: 04 13 94 30 50.
Biglietteria BUS ZOU !	Punto vendita fisico che distribuisce i titoli ZOU ! linee autobus EXPRESS o PROXIMITÉ e linee ferroviarie Chemins de Fer de Provence della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (Regione Provenza-Alpi-Costa Azzurra).
Biglietteria Trains ZOU !	Punto vendita fisico che distribuisce i titoli ZOU ! dei treni ZOU ! (esclusa la linea CP).
Distributore autorizzato ZOU !	Soggetto terzo che ha stipulato un contratto con SMT per la distribuzione dei titoli Trains ZOU !. Linee autobus ZOU ! (EXPRESS, PROXIMITÉ) o CP.
Distributore di servizi della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Distributore di servizi (ZOU ! Covoit, Résalp, Skibus).
Rivenditori Trains ZOU !	Soggetti terzi che distribuiscono l'offerta Trains ZOU ! (ad esempio, tabaccai, uffici del turismo e La Poste).
TRSI	Transdev Rail Sud Inter-Métropole.
TER	Transport Express Régional, servizio ferroviario regionale
Tessera elettronica	Tessera personale e nominativa che può contenere titoli di viaggio e profili della gamma ZOU !.



**CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO per le linee autobus
Proximité, Express e Chemins de Fer de Provence**

Versione iniziale del 05/01/2023

Versione modificativa n. 18 in vigore dal 16/07/2026

INDICE

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO per le linee autobus Proximité, Express e Chemins de Fer de Provence	2
INDICE.....	3
CONTESTO E AMBITI DI APPLICAZIONE.....	5
1. Ambito di applicazione	6
2. Condizioni di accesso alla rete regionale ZOU !.....	6
2.1 Condizioni generali	6
2.2 Condizioni di accesso specifiche.....	7
3. Canali di vendita e supporti dei titoli di viaggio	8
3.1 Canali di vendita	8
3.2 Supporti dei titoli di viaggio	8
4. Titoli di viaggio e tariffe applicabili sulla rete.....	10
4.1 Tariffe	10
4.2 Gamma Tutto pubblico.....	11
4.3 Canali di distribuzione e supporti dei titoli della gamma Tutto pubblico	14
4.4 Gamma ZOU ! Malin	15
4.5 Gamma ZOU ! Solidaire	15
4.6 Gamma ZOU ! Sûreté.....	15
5. Pagamento e fatturazione.....	16
5.1 Modalità di pagamento	16
5.2 Fatturazione e prova d'acquisto.....	16
6. Viaggiare in regola: convalida, controlli, infrazioni e sanzioni.....	17
6.1 Convalida dei titoli di viaggio	17
6.2 Controllo dei titoli di viaggio e situazioni irregolari	17
7. Servizio post-vendita: rimborsi, duplicati e risoluzione	18
7.1 Rimborso prima del viaggio.....	18
7.2 Rimborso dopo il viaggio	19
7.3 Duplicati in caso di smarrimento, furto o malfunzionamento del supporto.....	21
7.4 Sospensione o risoluzione di un abbonamento annuale (escluso PASS ZOU ! Études)	22
7.5 Ricorso al Mediatore	22
8. Dati personali.....	23

8.1 Identità del titolare del trattamento dei dati personali.....	23
8.2 Responsabili del trattamento.....	23
8.3 Finalità del trattamento	23
8.4 Base giuridica delle finalità del trattamento e natura obbligatoria o facoltativa della raccolta	23
8.5 Destinatari dei dati personali	24
8.6 Periodo di conservazione dei dati personali.....	24
8.7 Sicurezza dei dati personali	24
8.9 Diritti degli interessati	24
9. Entrata in vigore	25
Allegato	26

CONTESTO E AMBITI DI APPLICAZIONE

Le presenti Condizioni generali di vendita e utilizzo (CGVU) definiscono le condizioni di vendita (comprese le tariffe), le condizioni di utilizzo dei titoli di viaggio e le modalità di applicazione dei servizi di trasporto regionale della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Le presenti CGVU sono consultabili sul sito ZOU !.

Le presenti Condizioni generali di vendita e utilizzo dei titoli di viaggio sono redatte in applicazione delle disposizioni legislative e regolamentari francesi, tra cui in particolare:

- Codice dei trasporti;
- punto 4 dell'articolo 17 del decreto n. 2016-327 del 17 marzo 2016 relativo all'organizzazione del trasporto ferroviario di passeggeri e recante diverse disposizioni in materia di gestione finanziaria e contabile di SNCF Mobilités;
- legge n. 85-1407 del 30 dicembre 1985 recante diverse disposizioni in materia di procedura penale e diritto penale;
- provvedimenti del 2 luglio 1982 e del 3 agosto 2007 relativi al trasporto pubblico di passeggeri;
- articoli L 529-3 e seguenti e R 49 del Codice di procedura penale.

La Regione è l'autorità organizzatrice della mobilità sul proprio territorio. Essa sostiene i costi connessi a tale organizzazione. Si tratta di una competenza obbligatoria della Regione ai sensi delle disposizioni degli articoli L3111-1 e L1230-1 del Codice dei trasporti. Tale competenza comprende l'organizzazione dei servizi ferroviari regionali di trasporto passeggeri e dei servizi su strada effettuati in sostituzione di tali servizi ferroviari, conformemente all'articolo L2121-3 del Codice dei trasporti.

A tale titolo, le Regioni definiscono il contenuto del servizio pubblico di trasporto regionale di passeggeri, in particolare per quanto riguarda i servizi effettuati, la qualità del servizio, l'informazione agli utenti e la politica tariffaria dei servizi d'interesse regionale, al fine di garantire il miglior utilizzo del sistema di trasporto sotto il profilo economico e sociale. La competenza della Regione riguarda i servizi la cui partenza o destinazione si trovano al di fuori di un territorio urbano di competenza e all'interno delle comunità di comuni che non hanno assunto la competenza in materia di mobilità.

Le presenti CGVU si applicano sull'intera rete regionale a tutti gli utenti, ai distributori e agli operatori di trasporto incaricati dalla Regione.

Le presenti CGVU annullano e sostituiscono tutte le disposizioni precedentemente adottate dalla Regione in materia di organizzazione e finanziamento dei trasporti di sua competenza, ad eccezione del regolamento regionale del trasporto scolastico e delle CGV relative al PASS ZOU ! Études (PZE). Per quanto riguarda il PASS ZOU ! Études, in caso di disposizioni in contrasto con le presenti CGVU, le CGV PZE prevalgono per i titolari del PZE.

Le presenti CGVU prevalgono in caso di contrasto con le CGVU delle biglietterie, dei punti vendita o degli operatori di trasporto autorizzati alla vendita dei titoli di viaggio per conto della Regione.

È responsabilità dell'utente/cliente leggere le presenti Condizioni generali di vendita e utilizzo prima di ogni acquisto. La Regione si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni generali di vendita e utilizzo. In tal caso, le nuove Condizioni generali di vendita e utilizzo saranno portate a conoscenza degli utenti mediante pubblicazione nella raccolta degli atti amministrativi della Regione e tramite pubblicazione sul sito internet zou.maregionsud.fr. Gli utenti sono pertanto tenuti a consultare regolarmente la versione più recente delle Condizioni generali di vendita e utilizzo disponibile online sul sito ZOU !.

1. Ambito di applicazione

Le presenti condizioni si applicano alle linee autobus Proximité, Express e alla linea dei Chemins de Fer de Provence. Le presenti condizioni non si applicano ai titolari di un PASS ZOU ! Études, per i quali sono previste CGVU dedicate.

2. Condizioni di accesso alla rete regionale ZOU !

2.1 Condizioni generali

Condizioni generali applicabili all'intera rete

Per accedere alla rete regionale ZOU !, ogni viaggiatore deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido conforme alle presenti CGVU e, ove necessario, aver effettuato le operazioni di propria competenza, come la convalida.

Qualsiasi viaggiatore a bordo di un veicolo della rete regionale accetta le presenti CGVU.

Gruppi di viaggiatori

Il trasporto di gruppi è consentito fino a un massimo di 9 persone e nei limiti dei posti disponibili. Sulle linee per le quali è prevista la prenotazione, si raccomanda vivamente di prenotare il proprio posto. In caso di indisponibilità di posti e di mancata prenotazione, a una parte del gruppo potrebbe essere negato l'accesso al veicolo e non sarà possibile richiedere alcun rimborso qualora il titolo di viaggio sia stato utilizzato, anche solo parzialmente.

La rete stradale regionale (linee Express, linee Proximité e Trasporto a chiamata) non è destinata al trasporto occasionale di gruppi superiori a 9 persone. L'accesso al veicolo di trasporto pubblico potrà essere rifiutato.

Acquisto di titoli di viaggio

Il viaggiatore è tenuto a pagare il prezzo del trasporto prima del viaggio.

Per l'acquisto di titoli di viaggio a bordo, conformemente all'articolo L.112-5 del Codice monetario e finanziario francese, l'utente è invitato a preparare l'importo esatto necessario per l'acquisto del proprio titolo di viaggio prima di salire a bordo del veicolo. Le banconote di valore superiore a 20€ non sono accettate a bordo.

Bagagli

I seguenti bagagli sono accettati senza costi aggiuntivi:

- un bagaglio a mano o un collo di peso inferiore a 10kg, la cui dimensione massima non superi 45cm e che possa essere tenuto sulle ginocchia del proprietario. Un trasportino o una borsa da trasporto contenente un animale domestico non è considerata un bagaglio e dovrà essere tenuta sulle ginocchia del proprietario;
- un bagaglio, quale una valigia o una borsa da viaggio, la cui dimensione massima non superi i 100cm, oppure attrezzatura da sci trasportata in apposita sacca, che dovrà essere collocata nel vano bagagli o negli appositi portabagagli;
- per le biciclette è raccomandato l'uso di una sacca da trasporto qualora vi sia il rischio di danneggiare o sporcare gli altri bagagli. I monopattini devono essere obbligatoriamente trasportati nel vano bagagli, ripiegati durante il trasporto e con la batteria spenta;
- i passeggini devono essere ripiegati e trasportati nel vano bagagli;
- un secondo bagaglio, quale una valigia o una borsa da viaggio, la cui dimensione massima non superi i 100cm, oppure attrezzatura da sci trasportata in apposita sacca, che dovrà essere collocata nel vano bagagli o negli appositi portabagagli, è accettato previo pagamento della tariffa "Bagagli" in vigore venduta a bordo.

Qualsiasi altra tipologia di bagaglio sarà rifiutata (per maggiori informazioni sulla normativa vigente relativa ai bagagli sui trasporti ZOU !, è possibile consultare il regolamento interno della modalità di trasporto utilizzata).

Le linee EXPRESS n. 80, 81, 82 e 90 che servono gli aeroporti accettano gratuitamente fino a un massimo di due bagagli per passeggero.

I bagagli degli studenti convittori sono accettati gratuitamente nel limite massimo di due bagagli, quali valigie o borse da viaggio, la cui dimensione massima non superi 100cm.

Animali

Gli animali non sono ammessi a bordo dei veicoli, ad eccezione delle seguenti categorie, che sono ammesse gratuitamente:

- cani guida per persone non vedenti o cani di assistenza, esentati dall'obbligo della museruola ai sensi degli articoli 53 e 54 della legge n. 2005-102 dell'11 febbraio 2005. Viaggiano sotto il sedile del proprietario. In tal caso, l'utente deve essere titolare di una specifica tessera o di una tessera d'invalidità. Il personale di bordo può richiederne l'esibizione;
- cani operativi utilizzati dalle forze dell'ordine, accompagnati dal proprio conduttore titolare di un PASS SÛRETÉ;
- cani di servizio appartenenti a unità cinofile impegnate in operazioni di soccorso in mare o in montagna, previa presentazione da parte del conduttore:
 - di un tesserino professionale o di un'autorizzazione rilasciata da un organismo di soccorso;
 - di un attestato ufficiale di abilitazione del cane, con indicazione della relativa specializzazione.

I seguenti animali sono ammessi a bordo a condizione di acquistare un titolo di viaggio "Animale" alla tariffa in vigore venduta a bordo:

- gli altri cani impiegati in attività di soccorso e sicurezza, tenuti al guinzaglio e muniti di museruola, previa presentazione di un tesserino professionale di agente cinofilo;
- gli animali domestici di piccola taglia, non pericolosi e di peso inferiore a 10kg, a condizione che:
 - per i cani: siano tenuti al guinzaglio (e muniti di museruola sulla rete dei Chemins de Fer de Provence) oppure trasportati in un trasportino o in una borsa da viaggio adeguatamente chiusa;
 - per gli altri animali da compagnia: siano trasportati in un trasportino o in una borsa da viaggio adeguatamente chiusa;
 - per tutti gli animali: che viaggino sotto il sedile o sulle ginocchia del proprietario per tutta la durata del viaggio.

2.2 Condizioni di accesso specifiche

Condizioni di accesso specifiche alla rete EXPRESS (autobus Express/CP)

Ogni tragitto deve essere effettuato nel senso indicato sul biglietto, indipendentemente dal supporto utilizzato, ad eccezione dei carnet di biglietti, degli abbonamenti mensili, degli abbonamenti mensili FLEX e degli abbonamenti annuali, per i quali il titolo può essere utilizzato in entrambe le direzioni.

Per alcune linee è disponibile un sistema di prenotazione online; i posti prenotati hanno priorità.

Condizioni di accesso specifiche alla rete Proximité

Per alcune linee è disponibile un sistema di prenotazione online; i posti prenotati hanno priorità.

Condizioni di accesso specifiche alle linee scolastiche della rete Proximité

Le condizioni di apertura al pubblico delle linee scolastiche dedicate sono disciplinate dal regolamento regionale del trasporto scolastico. Le presenti condizioni si applicano agli utenti non titolari di un PASS ZOU ! Études che viaggiano su una linea scolastica. Le condizioni di accesso a tali linee sono specificate nel regolamento interno del trasporto scolastico in vigore.

3. Canali di vendita e supporti dei titoli di viaggio

3.1 Canali di vendita

Vendita presso le biglietterie BUS ZOU !

L'elenco dei punti vendita è disponibile sul sito ZOU !.

Vendita a bordo

Alcuni titoli di viaggio possono essere acquistati a bordo dei veicoli. L'acquisto a bordo comporta una maggiorazione di 0,40€ IVA inclusa sul prezzo del biglietto 1 Viaggio. Tale maggiorazione non si applica ai titoli venduti a bordo della linea dei Chemins de Fer de Provence, né ai biglietti singoli ZOU ! Malin, né ai biglietti acquistati tramite il servizio Open Payment o via SMS. Per la tariffa Mini Gruppo acquistata a bordo, la maggiorazione è calcolata secondo la seguente formula:

Tariffa Mini Gruppo a bordo = (Numero di viaggiatori × Tariffa Biglietto a bordo) × tasso di riduzione Mini Gruppo applicabile

Esempio per un mini gruppo di 3 persone: Tariffa Mini Gruppo 3 persone a bordo = $[3 \times (2,20\text{€} + 0,40\text{€}) \times 70\%] = 5,50\text{€}$

Vendita online

Per vendita online si intende qualsiasi acquisto effettuato online, ad esempio sul sito o sull'applicazione ZOU !.

Alcune linee autobus EXPRESS o PROXIMITÉ dispongono di un proprio servizio di prenotazione e vendita online tramite siti autorizzati (operatori di trasporto o distributori autorizzati ZOU !), accessibili dal sito ZOU ! :

- [Linea 50 Aeroporto di Marsiglia-Provenza > Aix-TGV > verso le stazioni sciistiche delle Alte Alpi](#)
- [Linea 55 Grenoble-Briançon](#)
- [Linea 76 Serre-Chevalier<>Montgenèvre<>Oulx](#)
- [Linea 83 Nizza-Valberg](#)
- [Linee stagionali di accesso alle stazioni sciistiche delle Hautes-Alpes](#)

3.2 Supporti dei titoli di viaggio

Tessera elettronica ZOU !

La tessera ZOU ! è un supporto fisico sotto forma di tessera elettronica con microchip sulla quale vengono caricati i titoli di viaggio. È personalizzata con la fotografia, il cognome, il nome e il numero della carta del beneficiario. Può essere ricaricata con qualsiasi prodotto della gamma tariffaria, in funzione del profilo dell'utente. La tessera è personale e unica. Può essere utilizzata esclusivamente dal suo titolare. La data di scadenza del supporto è indicata sulla tessera. La tessera ZOU ! può essere richiesta sul sito ZOU ! o presso le biglietterie BUS ZOU ! ; il rilascio è gratuito. In caso di rilascio presso una biglietteria BUS ZOU !, per poter caricare online i titoli di viaggio sulla propria tessera elettronica

nominativa, l'utente dovrà creare un account personale sul sito ZOU ! e registrare la propria tessera associandola al proprio account.

Tessere emesse da altre reti

Alcune tessere emesse dalle reti di trasporto partner della Regione sono utilizzabili sulla rete regionale, a condizione che siano interoperabili e che contengano un titolo di viaggio valido. I titoli di viaggio della rete regionale ZOU ! possono essere caricati anche su alcune altre tessere, a condizione che l'utente crei un account personale sul sito ZOU ! e registri la propria tessera affinché venga associata a tale account.

Biglietto digitale su smartphone

Sull'applicazione ZOU ! il biglietto digitale per smartphone, denominato M-ticket, non è più commercializzato a partire dalla data di entrata in servizio della nuova versione dell'applicazione mobile ZOU !. È sostituito da un biglietto con codice QR visualizzato nell'applicazione ZOU !.

I vecchi biglietti digitali per smartphone, denominati M-ticket, non utilizzati alla data di entrata in servizio della nuova versione dell'applicazione, possono essere oggetto di richiesta di rimborso alle condizioni previste dall'articolo 7.1.

Il biglietto elettronico è disponibile per l'acquisto presso i distributori autorizzati ZOU !. Il titolo è valido nella data scelta dall'utente. Non costituisce una prenotazione del posto (la prenotazione è fortemente consigliata su alcune linee Express; si rimanda all'articolo 3.1).

Open Payment: su alcune linee è possibile acquistare e convalidare un biglietto utilizzando una carta di pagamento contactless. Il titolo singolo viene acquistato direttamente a bordo tramite un validatore dedicato con funzione contactless e memorizzato sulla carta bancaria, senza alcuna maggiorazione per l'acquisto a bordo. Il servizio post-vendita relativo a questo servizio è disponibile al link: <https://zou.easyticketing.it>

Biglietto via SMS: su alcune linee è possibile acquistare un biglietto tramite SMS. Il titolo singolo deve essere presentato al conducente. Il servizio post-vendita relativo ai biglietti SMS è disponibile presso Keolis Alpes-Maritimes all'indirizzo e-mail: contactazur@keolis.com

Biglietto cartaceo

Il supporto cartaceo è disponibile per alcuni titoli occasionali venduti presso le biglietterie BUS ZOU ! e a bordo dei veicoli.

4. Titoli di viaggio e tariffe applicabili sulla rete

4.1 Tariffe

Le informazioni sui prezzi possono essere ottenute tramite:

- Il sito e l'applicazione ZOU !
- Il servizio clienti ZOU ! al numero 04 86 88 50 50 o tramite il modulo di contatto disponibile sul sito ZOU !;
- le biglietterie BUS ZOU !;
- i distributori autorizzati ZOU !;
- guide e schede informative cartacee messe a disposizione degli utenti.

Viaggi gratuiti

I bambini da 0 a meno di 4 anni (fino al giorno precedente il compimento del 4° anno di età) viaggiano gratuitamente.

L'accompagnatore di una persona con mobilità ridotta (PMR) viaggia gratuitamente previa presentazione della carta d'invalidità recante la dicitura "necessita di accompagnatore". L'utente PMR corrisponde il costo del trasporto secondo la tariffa in vigore.

La gratuità dei trasporti sull'intera rete di trasporto regionale ZOU ! si applica a tutti gli spostamenti intraregionali all'interno della Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra per i rifugiati ucraini muniti di un documento d'identità attestante la nazionalità e di un documento nominativo comprovante lo status di rifugiato. Sono accettati i seguenti documenti giustificativi: un permesso di soggiorno recante la dicitura "rifugiato" oppure un attestato di protezione internazionale. Sono inoltre accettate le attestazioni temporanee favorevoli rilasciate dall'OFPRA o dalla CNDA, associate a una domanda ancora in corso di esame.

Ai passeggeri aventi diritto a un titolo di viaggio gratuito viene consegnata una ricevuta dal personale di bordo.

I titoli di viaggio gratuiti non possono essere oggetto di rimborso secondo quanto previsto dagli articoli 7.1 e 7.2.

Tariffa bambini

È prevista una riduzione tariffaria del 50% sui biglietti 1 Viaggio, esclusivamente sulle linee EXPRESS (reti BUS EXPRESS e CP), per i bambini dai 4 ai meno di 12 anni (fino al giorno precedente il compimento del 12° anno di età).

Rete Express

La tariffazione delle linee della rete EXPRESS dipende dal tragitto effettuato (distanza percorsa tra la partenza e la destinazione). La tariffazione può essere modificata a seguito di delibera dell'Assemblea della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur; in tal caso, le informazioni aggiornate saranno esposte presso le biglietterie BUS ZOU ! e sul sito ZOU !. Le tariffe sono espresse in euro (€) IVA inclusa e arrotondate al decimo di euro superiore.

Rete Proximité

La tariffazione delle linee della rete Proximité è forfettaria e specifica per ciascun titolo di viaggio descritto nelle condizioni specifiche. Le tariffe sono espresse in euro (€) IVA inclusa. La tariffazione può essere modificata a seguito di delibera dell'Assemblea della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur; in tal caso, le informazioni aggiornate saranno esposte presso le biglietterie BUS ZOU ! e sul sito ZOU !.

Operazioni promozionali

Nell'ambito di operazioni promozionali promosse dalla Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, quest'ultima si riserva il diritto di offrire un titolo di viaggio appartenente alla gamma tariffaria in vigore. Le modalità di partecipazione saranno definite nel regolamento specifico di ciascuna operazione. Tale regolamento è indipendente dalle presenti Condizioni generali.

4.2 Gamma Tutto pubblico

Caratteristiche dei titoli della gamma Tutto pubblico

Le caratteristiche dei titoli della gamma Tutto pubblico sono riportate di seguito (modalità di utilizzo e validità).

Titoli della gamma Tutto pubblico delle linee EXPRESS e PROXIMITÉ

		Rete Express	Rete Proximité
	Denominazione del titolo	Utilizzo e validità	Utilizzo e validità
Titoli a consumo	1 Viaggio	Valido per un viaggio su una tratta partenza/destinazione definita al momento dell'acquisto. Coincidenze non consentite. Validità prima della convalida: 90 giorni dalla data di acquisto. Validità dopo la convalida: 180 minuti.	Consente di viaggiare su qualsiasi linea della rete Proximité**. Coincidenza consentita. Validità prima della convalida: 90 giorni dalla data di acquisto. Validità dopo la convalida: 90 minuti.
	10 Viaggi	Carnet valido su una tratta partenza/destinazione definita al momento dell'acquisto. Coincidenze non consentite. I 10 viaggi possono essere effettuati in entrambe le direzioni (andata o ritorno). Validità del carnet: 1 anno dalla data di acquisto. Validità di ciascun viaggio: 180 minuti. Multiconvalida non consentita.	10 viaggi utilizzabili sulla rete Proximité**. Ogni viaggio è soggetto alle stesse condizioni di utilizzo del biglietto unitario sopra descritto. Validità del carnet: 1 anno dalla data di acquisto. Validità di ciascun viaggio: 90 minuti. Multiconvalida non consentita.
	1 Viaggio Mini Gruppo (da 3 a 9 persone)	Valido per un viaggio da 3 a 9 persone (numero di viaggiatori da definire al momento dell'acquisto), in una giornata determinata, su una tratta partenza/destinazione definita al momento dell'acquisto. Coincidenze non consentite. Viene emesso un solo biglietto per il gruppo Validità prima della convalida: 90 giorni dalla data di acquisto. Validità dopo la convalida: 180 minuti.	Valido per un viaggio da 3 a 9 persone (numero di viaggiatori da definire al momento dell'acquisto) su una linea della rete Proximité**, per una durata di 90 minuti. Coincidenza consentita. Viene emesso un solo biglietto per il gruppo. Validità prima della convalida: 90 giorni dalla data di acquisto. Validità dopo la convalida: 90 minuti.
Abbonamenti	Mensile FLEX (10, 20 o 30 viaggi)	Nominativo. Valido per 10, 20 o 30 viaggi (a seconda del titolo scelto) su una tratta partenza/destinazione definita al momento dell'acquisto. I viaggi possono essere effettuati in entrambe le direzioni (andata o ritorno). Validità dell'abbonamento: 1 mese dalla data scelta al momento dell'acquisto. Validità di ciascun viaggio: 180 minuti. Multiconvalida non consentita.	Nominativo. Valido per 10, 20 o 30 viaggi (a seconda del titolo scelto) sulla rete Proximité**. Ogni viaggio è soggetto alle stesse condizioni di utilizzo del biglietto unitario sopra descritto. Validità dell'abbonamento: 1 mese dalla data scelta al momento dell'acquisto. Validità di ciascun viaggio: 90 minuti. Multiconvalida non consentita.
	Mensile	Nominativo. Utilizzo illimitato su una tratta partenza/destinazione in entrambe le direzioni*	Nominativo. Utilizzo illimitato sull'intera rete Proximité**/**.

	Validità: 1 mese dalla data scelta al momento dell'acquisto.	Validità: 1 mese dalla data scelta al momento dell'acquisto.
Annuale	Nominativo. Utilizzo illimitato su una tratta partenza/destinazione in entrambe le direzioni* Validità: 1 anno. Valido dal primo giorno del mese se acquistato entro il giorno 19 del mese in corso; dal primo giorno del mese successivo se acquistato a partire dal giorno 20 del mese in corso.	Nominativo. Utilizzo illimitato sull'intera rete Proximité**/***. Validità: 1 anno. Valido dal primo giorno del mese se acquistato entro il giorno 19 del mese in corso; dal primo giorno del mese successivo se acquistato a partire dal giorno 20 del mese in corso.

* Gli abbonamenti mensili e annuali illimitati delle linee autobus ZOU ! EXPRESS n. 52, 65, 66, 68 e 69, nonché delle linee ferroviarie Marsiglia-Briançon, Marsiglia-Veynes e Veynes-Briançon, la cui partenza e destinazione sono comprese tra Marsiglia e Briançon (esclusi i tragitti effettuati interamente all'interno del territorio della Métropole d'Aix-Marseille-Provence), consentono l'accesso alle reti ZOU ! Proximité 04 e ZOU ! Proximité 05.

** I titoli di viaggio delle linee autobus ZOU ! Proximité consentono l'accesso alle linee autobus ZOU ! Express sui seguenti itinerari:

- L52: tutte le Partenze/Destinazioni tra Digne e Serres.
- L65: tutte le Partenze/Destinazioni tra Manosque e Forcalquier.
- L66: tutte le Partenze/Destinazioni tra Manosque e Digne.
- L68: tutte le Partenze/Destinazioni tra Manosque e Barcelonnette.
- L69: tutte le Partenze/Destinazioni tra Manosque e Peyruis, nonché tra Peyruis e Sisteron.

*** Gli abbonamenti mensili e annuali ZOU ! Proximité consentono l'accesso alla linea quotidiana di carpooling ZOU ! COVOIT' tra Tolone e Cuers. L'adesione a questo servizio avviene direttamente sul sito del distributore di servizi della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur: <https://zou.maregionsud.fr/zou-covoit-ligne-de-covoiturage-en-region-sud/>

Titoli speciali "Picco di inquinamento"

Denominazione del titolo	Utilizzo e validità
Picco di inquinamento giornaliero Dipartimento ZOU ! Proximité	Biglietto venduto alla tariffa forfettaria di 1€ al giorno, valido per tragitti illimitati sulle linee autobus della rete ZOU ! Proximité (escluse le linee aeroportuali) del dipartimento interessato da un episodio persistente di inquinamento. Venduto tramite l'applicazione ZOU !, presso le biglietterie BUS ZOU ! o a bordo; utilizzabile esclusivamente il giorno dell'acquisto. Biglietto non modificabile né rimborsabile. Poiché il biglietto acquistato tramite il sito o l'applicazione mobile ZOU !.
Picco di inquinamento giornaliero Dipartimento ZOU ! Express	Biglietto venduto alla tariffa forfettaria di 5€ al giorno, valido dalle 5:00 fino al termine del servizio delle linee, per tragitti illimitati sulle linee autobus ZOU ! Express e sulla linea dei Chemins de Fer de Provence (escluse le linee aeroportuali) all'interno del dipartimento interessato da un episodio persistente di inquinamento. Venduto tramite il sito o l'applicazione ZOU !, presso le biglietterie BUS ZOU ! o a bordo; utilizzabile esclusivamente il giorno dell'acquisto. Biglietto non modificabile né rimborsabile.
Picco di inquinamento regionale ZOU ! Express	Biglietto venduto alla tariffa forfettaria di 20€ al giorno, valido dalle 5:00 fino al termine del servizio delle linee, per tragitti illimitati all'interno della regione sulle linee autobus ZOU ! Express e sulla linea dei Chemins de Fer de Provence, a partire dal momento in cui un dipartimento è interessato da un episodio persistente di inquinamento. Venduto tramite l'applicazione ZOU !, presso le biglietterie BUS ZOU ! o a bordo; utilizzabile esclusivamente il giorno dell'acquisto.

	Biglietto non modificabile né rimborsabile.
--	---

Titoli speciali: animali e bagagli

Denominazione del titolo	Utilizzo e validità
Animale	Consente il trasporto di un animale alle condizioni descritte all'articolo 2.1 durante un viaggio. Non costituisce un titolo di viaggio per il viaggiatore che trasporta l'animale.
Bagaglio aggiuntivo	Consente il trasporto di un bagaglio aggiuntivo alle condizioni descritte all'articolo 2.1 durante un viaggio. Non costituisce un titolo di viaggio per il viaggiatore che trasporta il bagaglio.

Altri titoli

Denominazione del titolo	Utilizzo e validità
PASS Résilience	Abbonamento annuale che consente di utilizzare gratuitamente autobus e treni ZOU !, inclusa la linea dei Chemins de Fer de Provence. Beneficiari: vittime, vedovi, vedove e orfani degli attentati di Nizza registrati presso l'ONACCVG (Office national des anciens combattants et victimes de guerre – Ufficio nazionale degli ex combattenti e delle vittime di guerra) residenti nella regione PACA. (Delibera n. 16-866 del 03/11/2016). I beneficiari devono presentare richiesta contattando il Servizio clienti ZOU ! oppure rivolgendosi alle biglietterie BUS ZOU !. Il titolo è valido per 1 anno, da data a data, ed è rinnovabile alle stesse condizioni.
PASS Intégral	Abbonamento mensile o annuale oppure forfait di 3 o 7 giorni che consente l'accesso illimitato a tutte le reti di trasporto pubblico del territorio metropolitano Aix-Marseille-Provence, con Train ZOU ! incluso.
PASS Sud Azur	Abbonamento mensile o annuale oppure forfait di 3, 7 o 14 giorni che consente l'accesso illimitato a tutte le reti di trasporto pubblico del territorio Alpes-Maritimes e del Principato di Monaco.

4.3 Canali di distribuzione e supporti dei titoli della gamma Tutto pubblico

I canali di distribuzione e i supporti dei titoli della gamma Tutto pubblico sono riportati di seguito a titolo indicativo.

	Denominazione del titolo	Canali di distribuzione del titolo	Supporti disponibili tramite questo canale
Titoli a consumo	1 Viaggio	Vendita presso le biglietterie BUS ZOU !	Biglietto cartaceo Tessera elettronica nominativa ZOU !
		Vendita a bordo	Biglietto cartaceo (formato scontrino POS)
		Vendita online	Biglietto con codice QR visualizzato nell'applicazione mobile Biglietto con codice QR (PDF stampabile, scaricabile, inviato via e-mail)
		-	Tessera elettronica nominativa ZOU !
	10 Viaggi	Vendita presso le biglietterie BUS ZOU !	Tessera elettronica nominativa ZOU !
		Vendita online	Tessera elettronica nominativa ZOU !
	1 Viaggio Mini Gruppo (da 3 a 9 persone)	Vendita presso le biglietterie BUS ZOU !	Biglietto cartaceo Tessera elettronica nominativa ZOU !
		Vendita a bordo	Biglietto cartaceo (formato scontrino POS)
		Vendita online	Biglietto con codice QR visualizzato nell'applicazione mobile Biglietto con codice QR (PDF stampabile, scaricabile, inviato via e-mail)
		-	Tessera elettronica nominativa ZOU !
Abbonamenti	Mensile FLEX (10, 20 o 30 viaggi)	Vendita presso le biglietterie BUS ZOU !	Tessera elettronica nominativa ZOU !
		Vendita online	
	Mensile	Vendita presso le biglietterie BUS ZOU !	Tessera elettronica nominativa ZOU !
		Vendita online	
	Annuale	Vendita presso le biglietterie BUS ZOU !	Tessera elettronica nominativa ZOU !
		Vendita online	

Sulla linea dei Chemins de Fer de Provence, i carnet 10 Viaggi e gli abbonamenti mensili sono disponibili anche per l'acquisto a bordo.

4.4 Gamma ZOU ! Malin

La Carte ZOU ! Malin è una carta a tariffa agevolata valida per un anno che offre una riduzione del 30% sul prezzo dei biglietti singoli al titolare della carta e a un accompagnatore per viaggio.

Questa carta dà diritto all'acquisto dei seguenti titoli di viaggio della gamma ZOU ! Malin:

- Biglietto 1 Viaggio ZOU ! Malin;
- Biglietto 1 Viaggio ZOU ! Malin Accompagnatore.

Salvo misure eccezionali, questi titoli presentano le stesse modalità di utilizzo, validità, canali di distribuzione e supporti dei biglietti "1 Viaggio Tutto pubblico" descritti in precedenza.

Per maggiori informazioni, consultare le CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO DELLA CARTE ZOU ! MALIN E DEI BIGLIETTI 1 VIAGGIO.

4.5 Gamma ZOU ! Solidaire

[Le carte a tariffa agevolata Carte ZOU ! Solidaire / Carte ZOU ! Solidaire +](#)

Le carte a tariffa agevolata ZOU ! Solidaire e ZOU ! Solidaire+ sono valide per un anno e offrono una riduzione del 50% o del 90% sulle tariffe della maggior parte dei titoli di viaggio regionali. Sono costituite da una Tessera nominativa ZOU !. Queste carte a tariffa agevolata sono rilasciate in base a requisiti di reddito.

[I titoli ZOU ! Solidaire / ZOU ! Solidaire +](#)

I titoli della gamma ZOU ! Solidaire disponibili sulla rete regionale sono i seguenti:

Categoria	Denominazione del titolo	Rete
Titoli consumo	Biglietto 1 Viaggio ZOU ! Solidaire	EXPRESS e PROXIMITÉ
	Biglietto 1 Viaggio ZOU ! Solidaire +	
	Carnet 10 Viaggi ZOU ! Solidaire	
	Carnet 10 Viaggi ZOU ! Solidaire +	
	Biglietto 1 Viaggio 4-11 anni ZOU ! Solidaire	EXPRESS
	Biglietto 1 Viaggio 4-11 anni ZOU ! Solidaire +	
Abbonamenti	Mensile FLEX (10, 20 o 30 viaggi) ZOU ! Solidaire	EXPRESS e PROXIMITÉ
	Mensile ZOU ! Solidaire	
	Annuale ZOU ! Solidaire	
	Mensile FLEX (10, 20 o 30 viaggi) ZOU ! Solidaire +	
	Mensile ZOU ! Solidaire +	
	Annuale ZOU ! Solidaire +	

Per maggiori informazioni su queste carte a tariffa agevolata (condizioni di ammissibilità, procedura di iscrizione, ecc.) e sulla distribuzione dei relativi titoli ZOU ! Solidaire, fare riferimento alle CGU dei diritti a riduzioni tariffarie ZOU ! Solidaire, disponibili sul sito ZOU !.

4.6 Gamma ZOU ! Sûreté

I profili ZOU ! Sûreté sono diritti a riduzioni tariffarie destinati agli operatori di specifiche professioni appartenenti alle forze dell'ordine. A seconda del profilo del richiedente, danno diritto ad abbonamenti annuali gratuiti per il tragitto domicilio-luogo di lavoro oppure a viaggi per il tempo libero.

Per maggiori informazioni su questi profili (condizioni di ammissibilità, procedura di iscrizione, ecc.) e sui relativi titoli di viaggio, fare riferimento alle CGU di ZOU ! Sûreté, disponibili sul sito ZOU !.

5. Pagamento e fatturazione

5.1 Modalità di pagamento

Con carta bancaria

Sono accettate le carte bancarie francesi recanti il marchio CB (carte nazionali o internazionali VISA o MASTERCARD), nonché le carte estere recanti il marchio VISA o MASTERCARD accettate in Francia.

Per gli acquisti online (sul sito web o sull'app mobile ZOU !), è disponibile esclusivamente il pagamento tramite carta bancaria, compreso l'acquisto di un abbonamento annuale (pagabile esclusivamente in un'unica soluzione). Il pagamento avviene tramite una connessione protetta e i dati bancari relativi ai pagamenti dei clienti non vengono conservati dal sito né dall'app mobile ZOU !.

Il pagamento con carta bancaria è disponibile anche presso le biglietterie BUS ZOU ! dotate di terminale POS.

Open Payment

Su alcune linee è possibile acquistare e convalidare un biglietto utilizzando una carta di pagamento contactless. Il titolo singolo viene acquistato direttamente a bordo tramite un validatore dedicato con funzione contactless e memorizzato sulla carta bancaria, senza alcuna maggiorazione per l'acquisto a bordo. Il servizio post-vendita è disponibile al link: <https://zou.easyticketing.it>

Biglietto via SMS

Su alcune linee è possibile acquistare un biglietto tramite SMS. Il titolo singolo deve essere presentato al conducente. Il servizio post-vendita relativo ai biglietti SMS è disponibile presso Keolis Alpes-Maritimes all'indirizzo e-mail: contactazur@keolis.com

Con assegno

Il pagamento tramite assegno per l'acquisto di biglietti è possibile esclusivamente presso gli sportelli delle biglietterie oppure durante la vendita a bordo sulla linea dei Chemins de Fer de Provence. Le modalità di incasso degli assegni sono stabilite da ciascun distributore. L'assegno deve essere emesso da una banca domiciliata in Francia e il firmatario è tenuto a compilarlo correttamente senza omettere alcuna indicazione obbligatoria (importo in cifre e in lettere, firma, beneficiario, data e luogo di pagamento).

In contanti

Il pagamento in contanti è possibile esclusivamente presso le biglietterie BUS ZOU ! e direttamente presso il conducente per l'acquisto di un titolo venduto a bordo.

In caso di pagamento al conducente, il viaggiatore deve preparare l'importo esatto prima di salire a bordo dell'autobus. Le banconote di valore superiore a 20€ non sono accettate (articolo L.112-5 dell'Ordinanza n. 2000-1223 del 14/10/2000 del Codice monetario e finanziario francese).

Con chèques-vacances (titoli di pagamento per le vacanze)

Il pagamento tramite chèques-vacances è accettato esclusivamente nelle stazioni e a bordo dei Chemins de Fer de Provence.

5.2 Fatturazione e prova d'acquisto

Una prova d'acquisto può essere fornita all'utente su richiesta al momento dell'acquisto di un prodotto tariffario. In caso di richiesta di assistenza post-vendita o di rimborso da parte del datore di lavoro, l'utente è invitato a conservare tale documento, poiché non potrà essere rilasciato alcun duplicato.

6. Viaggiare in regola: convalida, controlli, infrazioni e sanzioni

6.1 Convalida dei titoli di viaggio

Il viaggiatore è tenuto a convalidare il proprio titolo di viaggio secondo le modalità in vigore, anche in caso di coincidenza sulla rete regionale e sulle reti partner.

La mancata convalida costituisce una situazione irregolare passibile di sanzione in caso di controllo.

Il titolo di viaggio è valido soltanto se la convalida obbligatoria è stata effettuata dal viaggiatore e se il titolo stesso non è stato falsificato né contraffatto.

Per essere in regola, il viaggiatore deve presentare un titolo valido e non danneggiato. In caso contrario, dovrà acquistare un titolo a tariffa intera. Se il biglietto è illeggibile o danneggiato, l'utente è invitato a contattare il servizio post-vendita del canale di distribuzione presso cui ha acquistato il titolo di viaggio.

A bordo degli autobus ZOU !

Le tessere nominative ZOU ! o le tessere interoperabili, nonché i biglietti con codice QR visualizzati su smartphone o stampati ed emessi tramite i canali di distribuzione ZOU !, devono essere obbligatoriamente convalidati sui validatori ZOU ! installati a bordo dei veicoli. La convalida avviene avvicinando il titolo di viaggio all'area di lettura del validatore; un segnale acustico conferma l'avvenuta convalida.

Il biglietto elettronico emesso dai distributori autorizzati dalla Région Provence-Alpes-Côte d'Azur è valido nella data scelta dall'utente. L'utente deve presentare il proprio biglietto elettronico al conducente affinché venga effettuato un controllo visivo della validità del titolo.

Sulla rete dei Chemins de Fer de Provence

In assenza di validatore, il viaggiatore è tenuto a far convalidare il proprio titolo di viaggio dal capotreno.

6.2 Controllo dei titoli di viaggio e situazioni irregolari

Disposizioni generali

In caso di controllo, il viaggiatore deve presentare il proprio titolo di viaggio ed eventualmente un documento attestante il diritto alla riduzione tariffaria. L'utente deve pertanto conservare il titolo di viaggio per tutta la durata del viaggio e mantenerlo in condizioni tali da consentire le operazioni di controllo previste dal presente regolamento. Qualsiasi titolo illeggibile sarà considerato non valido.

Le condizioni specifiche che consentono l'acquisto di determinati titoli possono essere verificate sia al momento della distribuzione sia successivamente. In caso di ottenimento fraudolento di un titolo, quest'ultimo sarà immediatamente ritirato senza che possa essere richiesto alcun rimborso.

Inoltre, l'utilizzo dei titoli di viaggio in condizioni diverse da quelle previste per il loro normale e regolare utilizzo e/o oltre il loro periodo di validità sarà oggetto di verbale di accertamento.

Abbonamenti

Il viaggiatore titolare di un titolo associato a un supporto nominativo deve essere in grado di dimostrare la propria identità. Poiché il supporto è nominativo, personale e non cedibile, il viaggiatore può essere tenuto a presentare, su richiesta del controllore, un documento d'identità originale in corso di validità con fotografia (carta d'identità, passaporto o permesso di soggiorno) oppure, nel caso degli abbonamenti PASS ZOU ! Études, il carnet de correspondance (libretto scolastico dello studente), oltre al proprio titolo di viaggio. Le copie dei documenti d'identità (cartacee, digitalizzate, ecc.), ad eccezione di France Identité, non sono accettate.

In mancanza di tali documenti, il viaggiatore sarà considerato in situazione di irregolarità e sarà oggetto di un verbale di contravvenzione. Gli sarà inoltre negato l'accesso al veicolo oppure sarà tenuto ad acquistare un biglietto singolo per il viaggio previsto.

[Diritti a riduzioni tariffarie \(Carte ZOU ! Malin, Carte ZOU ! Solidaire/Solidaire+, Carte ZOU ! Sûreté\)](#)

Qualsiasi utente in possesso di un titolo a tariffa ridotta deve essere in grado di dimostrare il proprio diritto alla riduzione tariffaria al conducente o al controllore; in caso contrario, potrà essergli negato l'accesso al veicolo. Potrà inoltre essergli richiesto di dimostrare la propria identità mediante un documento d'identità ufficiale e originale, in corso di validità e munito di fotografia. Le copie dei documenti d'identità (cartacee, digitalizzate, ecc.), ad eccezione di France Identité, non sono accettate. Se l'utente non è in grado di giustificare il proprio diritto alla riduzione tariffaria al momento della salita a bordo del veicolo, dovrà acquistare un titolo di viaggio a tariffa intera a bordo.

[Situazioni irregolari](#)

È considerato in situazione irregolare qualsiasi viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio oppure che presenti un titolo non valido o che non rispetti le disposizioni che disciplinano l'utilizzo del proprio titolo.

Le situazioni di irregolarità comprendono in particolare (elenco non esaustivo):

- viaggiare senza titolo di viaggio;
- utilizzare un titolo oltre il periodo di validità, oltre la fermata prevista oppure dopo l'esaurimento del numero di viaggi, del valore residuo o delle possibilità di coincidenza previste;
- viaggiare in un numero superiore a quello consentito dal medesimo titolo di viaggio;
- utilizzare un titolo a tariffa ridotta senza la tessera nominativa o la Carte che giustifica il diritto alla riduzione tariffaria;
- falsificare o contraffare il titolo di viaggio o la tessera nominativa che dà diritto a una riduzione tariffaria;
- utilizzare un titolo intestato a un'altra persona;
- utilizzare un titolo di viaggio non convalidato.

[Verbale](#)

In caso di situazione irregolare, il controllore potrà ritirare il titolo di viaggio al viaggiatore e redigere un verbale, in conformità alle disposizioni previste dal regolamento interno delle linee autobus ZOU ! EXPRESS e delle linee autobus ZOU ! PROXIMITÉ.

7. Servizio post-vendita: rimborsi, duplicati e risoluzione

7.1 Rimborso prima del viaggio

Le richieste di rimborso di cui al presente articolo riguardano i titoli di viaggio non utilizzati o non attivati prima del viaggio. Qualsiasi richiesta di rimborso deve essere presentata entro un termine massimo di 14 giorni lavorativi dalla data di acquisto (ad eccezione dell'abbonamento annuale, articolo 7.4). Oltre tale termine, la richiesta di rimborso non sarà presa in considerazione.

I titoli di viaggio di valore monetario inferiore o pari a 2,20€ non sono rimborsabili.

I rimborsi consistono nell'annullamento totale del titolo di viaggio.

Le richieste di rimborso possono essere presentate presso il distributore oppure direttamente online sul sito ZOU ! tramite il modulo di contatto, selezionando il motivo corrispondente. Se il titolo è stato acquistato online, la richiesta di rimborso dovrà essere obbligatoriamente presentata online tramite il suddetto modulo di contatto.

La richiesta dovrà essere accompagnata da una copia del titolo di viaggio e dalla prova d'acquisto.

Non è previsto alcun rimborso o indennizzo in seguito all'esclusione di un utente che non abbia rispettato il regolamento interno di accesso alle linee ZOU ! EXPRESS o alle linee ZOU ! PROXIMITÉ.

Rimborso del PASS ZOU ! Études

Fare riferimento alle CGVU PASS ZOU ! Études

Rimborso della Carte ZOU ! Malin

Fare riferimento alle CGVU Carte ZOU ! Malin

7.2 Rimborso dopo il viaggio

In alcuni casi particolari elencati di seguito, una richiesta di rimborso può essere presentata entro un termine massimo di 14 giorni lavorativi dalla data del viaggio. Oltre tale termine, la richiesta di rimborso non sarà presa in considerazione.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni necessarie all'esame della richiesta (titolo di viaggio, documenti comprovanti l'acquisto e informazioni relative al viaggio o alla richiesta stessa).

I reclami devono essere presentati online tramite il modulo di contatto del sito ZOU ! oppure telefonicamente contattando il servizio clienti ZOU !.

Soppressione di una linea o modifica dell'itinerario

In assenza di un servizio sostitutivo predisposto dalla Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, qualora un itinerario o una linea venga soppressa oppure il servizio verso un comune non sia più garantito per decisione della Regione, il biglietto acquistato dal cliente sarà rimborsato al 100%.

Qualora un itinerario venga modificato a causa di un evento indipendente dalla Région Provence-Alpes-Côte d'Azur o dall'operatore di trasporto (ingorgo, incidente, condizioni meteorologiche che rallentano o bloccano la circolazione, evento di forza maggiore, ecc.), il cliente non avrà diritto ad alcun rimborso e la Regione non si farà carico di eventuali spese sostenute a causa di tali circostanze.

Qualora un tragitto venga modificato a causa di manifestazioni o lavori stradali che impediscano il servizio presso tutte le fermate di un comune, il biglietto acquistato dal cliente sarà rimborsato al 100%.

Qualora una fermata non sia servita ma venga sostituita da un'altra fermata situata nello stesso comune, il cliente non avrà diritto ad alcun rimborso.

Ritardo

Qualora un ritardo superiore a 120 minuti sia causato da un evento indipendente dall'operatore di trasporto (ingorgo, incidente, condizioni meteorologiche che rallentano o bloccano la circolazione, evento di forza maggiore, ecc.), il cliente non avrà diritto ad alcun rimborso e la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur non si farà carico di eventuali spese sostenute a causa di tali circostanze.

Qualora un ritardo superiore a 120 minuti registrato su una linea EXPRESS sia imputabile all'operatore di trasporto (guasto o inadempimento del servizio), il biglietto acquistato dal cliente sarà rimborsato al 100%. L'utente può presentare una richiesta di indennizzo per le ulteriori spese di viaggio sostenute a causa del disservizio, con un indennizzo forfettario massimo di 100€ per passeggero (spese alberghiere, taxi, ecc.). Tale richiesta di indennizzo dovrà essere presentata entro un termine massimo

di 14 giorni lavorativi dalla data del viaggio e l'utente dovrà fornire copia delle fatture relative alle spese sostenute.

Caso particolare dei biglietti combinati TGV + linea ZOU ! n. 76

Qualsiasi reclamo, suggerimento o richiesta di informazioni relativa alle condizioni generali di utilizzo e di vendita del biglietto deve essere indirizzata al servizio clienti della rete che distribuisce l'offerta di viaggio.

Sostituzione del mezzo di trasporto

In caso di sostituzione del mezzo di trasporto su un itinerario identico, l'utente non ha diritto ad alcun rimborso. Qualora le esigenze operative lo richiedano, l'intero tragitto o parte di esso potrà essere effettuato con mezzi sostitutivi (autobus, taxi, ecc.) senza che ciò dia diritto ad alcun rimborso.

Problema relativo alla prenotazione

Qualora un cliente non possa salire a bordo a causa dell'indisponibilità di posti, nonostante sia in possesso della conferma di prenotazione per il tragitto interessato, il biglietto acquistato sarà rimborsato al 100%. Può inoltre presentare una richiesta di indennizzo per le ulteriori spese di viaggio sostenute a causa del disservizio, con un indennizzo forfettario massimo di 100€ per passeggero (spese alberghiere, taxi, ecc.). Tale richiesta di indennizzo dovrà essere presentata entro un termine massimo di 14 giorni lavorativi dalla data del viaggio e l'utente dovrà fornire copia delle fatture relative alle spese sostenute.

Problema relativo al sistema di vendita

Qualora un malfunzionamento tecnico del sistema dei titoli di viaggio, noto al gestore del sistema stesso, comporti:

- la vendita di un titolo a tariffa intera nonostante il cliente sia titolare di un profilo a tariffa ridotta, sarà rimborsato l'importo corrispondente alla differenza tariffaria;
- la mancata consegna di un titolo acquistato online, sarà effettuato un rimborso del 100%.

Problema dovuto all'assenza di posti disponibili a bordo

Qualora un cliente non abbia prenotato il proprio tragitto e non possa salire a bordo per mancanza di posti disponibili, non avrà diritto ad alcun rimborso.

Problema relativo all'iscrizione del PASS ZOU ! Études

Fare riferimento alle CGVU PASS ZOU ! Études.

Accesso gratuito o tariffazione eccezionale introdotti dalla Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Qualora la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur introduca sulla propria rete di trasporti un accesso gratuito o una tariffazione eccezionale per una o più giornate specifiche, i titolari di un abbonamento mensile, mensile FLEX o annuale non avranno diritto ad alcun rimborso.

Carta a tariffa agevolata

Qualora l'utente non sia in grado di comprovare il proprio diritto alla tariffa agevolata al momento della salita a bordo del veicolo (ad esempio perché ha dimenticato la relativa tessera/carte), dovrà acquistare un titolo di viaggio a tariffa intera a bordo. L'acquisto di un titolo di viaggio a tariffa intera

non potrà successivamente dar luogo ad alcuna richiesta di rimborso né al rimborso della differenza tra un titolo a tariffa intera e un titolo a tariffa ridotta.

Variazione del numero di viaggiatori con un biglietto Mini Gruppo

In caso di variazione del numero di viaggiatori del gruppo, l'acquirente del biglietto è tenuto ad acquistare un nuovo biglietto 1 Viaggio Mini Gruppo corrispondente al nuovo numero di viaggiatori e successivamente è invitato a presentare una richiesta di rimborso per il biglietto 1 Viaggio non utilizzato, secondo le modalità previste dall'articolo 7.1.

7.3 Duplicati in caso di smarrimento, furto o malfunzionamento del supporto

Titoli di viaggio

In conformità alla normativa vigente, il cliente non può viaggiare senza un titolo di viaggio valido. In caso di smarrimento o furto del proprio titolo, dovrà pertanto acquistarne uno nuovo per poter viaggiare nell'immediato.

Titolo su supporto cartaceo

In caso di smarrimento, furto o deterioramento del titolo, non verrà rilasciato alcun duplicato e non sarà possibile ottenere alcun rimborso.

Titolo associato a una tessera nominativa ZOU !

I titoli della rete automobilistica regionale e dei Chemins de Fer de Provence associati a una tessera nominativa ZOU ! smarrita, rubata o malfunzionante vengono automaticamente ripristinati sulla nuova tessera.

Tessera nominativa ZOU !

La sostituzione di una tessera nominativa ZOU ! smarrita, rubata, deteriorata oppure utilizzata in maniera fraudolenta da terzi e confiscata per tale motivo è a pagamento. Il nuovo supporto è a pagamento.

La nuova tessera viene emessa:

- direttamente presso le biglietterie BUS ZOU !;
- dal servizio clienti, in risposta a una richiesta presentata online sul sito ZOU !;

In attesa di ricevere la nuova tessera a seguito di una richiesta effettuata online, l'utente può continuare a utilizzare i servizi ZOU ! acquistando un titolo di viaggio su un altro supporto (cartaceo o digitale).

- per posta all'indirizzo indicato sul sito ZOU !.

La sostituzione di una tessera nominativa ZOU ! che presenti un malfunzionamento non imputabile a un deterioramento causato dal titolare è gratuita. La verifica del malfunzionamento e la sostituzione della tessera vengono effettuate direttamente presso tutte le biglietterie BUS ZOU !.

Carte ZOU ! Solidaire

Per le modalità di sostituzione di una tessera nominativa ZOU ! Solidaire, fare riferimento alle CGU dei diritti a riduzioni tariffarie ZOU ! Solidaire, disponibili sul sito ZOU !.

Carte ZOU ! Sûreté

Per le modalità di sostituzione di ZOU ! Sûreté, fare riferimento alle Condizioni generali di utilizzo di ZOU ! Sûreté, disponibili sul sito ZOU !. o sul sito TER Sud.

Carte ZOU ! Malin

Per le modalità di sostituzione di una Carte ZOU ! Malin, fare riferimento alle Condizioni generali di vendita e utilizzo della Carte ZOU ! Malin disponibili sul sito ZOU ! o sul sito TER Sud.

7.4 Sospensione o risoluzione di un abbonamento annuale (escluso PASS ZOU ! Études)

Sospensione

La sospensione di un abbonamento annuale su iniziativa dell'utente non è prevista.

Risoluzione

Risoluzione su iniziativa dell'utente

Un abbonamento annuale utilizzato da meno di sei mesi può essere cessato su iniziativa del soggetto pagante o del titolare. L'importo rimborsato dipende dal numero di mesi utilizzati:

$$\text{Importo rimborsato} = \text{tariffa dell'abbonamento annuale} - (\text{numero di mesi di calendario utilizzati} \times \text{prezzo di un abbonamento mensile})$$

Il rimborso è definitivo e comporta la risoluzione del titolo.

Risoluzione su iniziativa della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

In caso di recidiva nell'utilizzo fraudolento di un titolo nominativo mediante cessione a un altro utente (ad esempio un abbonamento annuale), tale titolo può essere risolto di diritto dalla Région Provence-Alpes-Côte d'Azur senza possibilità di rimborso.

7.5 Ricorso al Mediatore

Qualsiasi utente che non sia d'accordo con una decisione dell'amministrazione regionale può rivolgersi al Mediatore al fine di risolvere una controversia in via amichevole. Il Mediatore della Regione interviene esclusivamente negli ambiti di competenza della Regione. Qualsiasi richiesta formale di mediazione deve essere presentata per iscritto (lettera o e-mail) ed essere specificamente indirizzata a Mission de Médiation.

Per posta: Mission de Médiation de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur Hôtel de Région 27, place Jules Guesde 13481 Marseille Cedex 20

Per e-mail: missionmediation@maregionsud.fr

8. Dati personali

Sud Mobilités Technologies (di seguito SMT) è tenuta a trattare i dati personali nell'ambito dell'esecuzione della convenzione di gestione tra SMT e

SMT

. Per "dati personali" si intendono le informazioni che consentono di identificare una persona direttamente o indirettamente.

La riservatezza dei dati personali riveste un'importanza fondamentale per SMT, che intende garantire la massima trasparenza sulle modalità di utilizzo dei dati personali.

Le presenti note legali illustrano le modalità con cui SMT si impegna a rispettare i diritti delle persone in materia di dati personali, in conformità alla normativa applicabile in materia, e in particolare:

- il Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati, che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
- la Legge francese n. 78-17 del 6 gennaio 1978, come modificata, relativa all'informatica, agli archivi e alle libertà individuali, nonché il Decreto francese n. 2019-536 del 29 maggio 2019 adottato per l'applicazione della suddetta Legge n. 78-17.

8.1 Identità del titolare del trattamento dei dati personali

Il titolare del trattamento è SMT, in qualità di persona giuridica, rappresentata da:

DPO SMT

10 Place de la Joliette. ATRIUM 10.4. 6° piano
13002 MARSEILLE

8.2 Responsabili del trattamento

SMT può avvalersi di responsabili del trattamento. SMT garantisce di verificare e pretendere che tali responsabili del trattamento offrano garanzie sufficienti in materia di protezione dei dati personali.

8.3 Finalità del trattamento

A ogni raccolta di dati personali, SMT informa gli interessati in merito alle finalità del trattamento. Salvo casi di incompatibilità, la comunicazione informativa o istituzionale di SMT costituisce una finalità complementare rispetto alla finalità iniziale per la quale i dati sono stati raccolti.

SMT si impegna a raccogliere esclusivamente i dati personali strettamente necessari al perseguimento delle finalità del trattamento.

8.4 Base giuridica delle finalità del trattamento e natura obbligatoria o facoltativa della raccolta

Per ciascuna finalità di ogni specifico trattamento dei dati personali raccolti presso gli interessati, SMT indicherà la relativa base giuridica di tale finalità (consenso, esecuzione contrattuale, obbligo legale, esecuzione di una missione di interesse pubblico o esercizio di pubblici poteri attribuiti a SMT).

La comunicazione informativa o istituzionale rientra nel legittimo interesse di SMT a informare cittadini, associazioni, operatori economici, partner istituzionali, promotori di progetti e altre categorie di interessati sulle azioni intraprese da SMT nell'ambito delle proprie competenze.

Verrà inoltre precisato se il conferimento dei dati personali è obbligatorio o facoltativo, nonché quali siano le eventuali conseguenze della scelta di non comunicarli.

Qualora il trattamento sia basato sul consenso, l'interessato potrà revocarlo in qualsiasi momento.

8.5 Destinatari dei dati personali

Per ciascun trattamento specifico dei dati personali raccolti presso gli interessati, SMT indicherà i destinatari di tali dati. Tali destinatari potranno essere i servizi di SMT, i suoi responsabili del trattamento e i partner dei programmi regionali.

I responsabili del trattamento di SMT avranno accesso esclusivamente ai dati personali strettamente necessari all'esecuzione delle prestazioni affidate e sono contrattualmente obbligati a utilizzarli nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

SMT si impegna a non comunicare i dati personali a soggetti terzi diversi dai propri responsabili del trattamento e dai partner dei programmi regionali. In nessun caso SMT commercializza, trasferisce o scambia con terzi, per finalità commerciali, i dati personali raccolti.

8.6 Periodo di conservazione dei dati personali

Il periodo di conservazione dei dati personali raccolti è strettamente correlato alla base giuridica del trattamento (contrattuale, legale, regolamentare o altra), alla natura del dato personale interessato e alla finalità del trattamento.

Per ogni trattamento specifico SMT indicherà il relativo periodo di conservazione.

Al termine del periodo di conservazione strettamente necessario al perseguimento della finalità sopra indicata, oppure in caso di esercizio dei diritti da parte dell'interessato, SMT si impegna a cancellare tutti i dati personali nei limiti e alle condizioni previste dall'adempimento dei propri obblighi di legge (si veda il paragrafo seguente relativo ai diritti degli interessati).

8.7 Sicurezza dei dati personali

Nell'ambito dell'attuazione delle proprie politiche pubbliche, SMT attribuisce la massima importanza alla sicurezza dei dati personali. SMT si impegna ad adottare tutte le precauzioni necessarie e a implementare misure tecniche e organizzative adeguate al fine di garantire in modo permanente un livello di protezione proporzionato ai rischi di violazione della riservatezza e dei dati personali, nonché contro alterazioni, distruzione, violazioni e accessi non autorizzati.

I dati personali sono conservati su server di hosting situati nell'Unione europea oppure in Paesi terzi il cui livello di sicurezza in materia di protezione dei dati personali sia equivalente a quello garantito nell'Unione europea e nello Spazio economico europeo.

In conformità alla normativa vigente, SMT tiene un registro delle attività di trattamento.

8.9 Diritti degli interessati

Per esercitare uno dei diritti indicati di seguito, gli interessati possono utilizzare il modulo di contatto disponibile sul sito ZOU !.

Diritto di accesso

Gli interessati hanno il diritto di richiedere informazioni sui dati personali che SMT detiene e tratta che li riguardano.

Diritto alla portabilità dei dati personali

Il diritto alla portabilità si applica ai dati trattati con mezzi automatizzati e raccolti sulla base del consenso preventivo dell'interessato o dell'esecuzione di un contratto.

Tale diritto consente agli interessati di:

- ricevere i dati personali forniti in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico;
- ottenere la trasmissione diretta dei dati personali a un altro organismo.

Si precisa che tale diritto alla portabilità non si applica ai trattamenti necessari all'esecuzione di una missione di interesse pubblico affidata al titolare del trattamento.

Diritto di rettifica

Gli interessati hanno il diritto di ottenere la rettifica dei propri dati personali qualora risultino inesatti, nonché il completamento dei dati personali incompleti.

Diritto alla cancellazione/diritto all'oblio

Gli interessati hanno il diritto di richiedere in qualsiasi momento la cancellazione di tutti i dati personali trattati da SMT nei seguenti casi:

- i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti;
- l'interessato revoca il consenso sul quale si basa il trattamento e non sussiste un'altra base giuridica che ne giustifichi il trattamento;
- l'interessato si oppone al trattamento e non sussistono motivi legittimi cogenti che ne giustifichino il proseguimento;
- i dati personali sono stati trattati illecitamente;
- una disposizione di legge impone la cancellazione dei dati personali.

Tuttavia, tali obblighi non si applicano qualora il trattamento sia necessario:

- per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
- per adempiere un obbligo legale cui è soggetto il titolare del trattamento;
- per l'esecuzione di una missione di interesse pubblico affidata al titolare del trattamento;
- per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica;
- per finalità di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica oppure a fini statistici;
- per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Diritto di opposizione al trattamento dei dati

Gli interessati hanno il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei propri dati personali, salvo che SMT dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti che giustifichino il trattamento.

9. Entrata in vigore

Le presenti Condizioni generali di vendita e utilizzo sono state modificate e approvate il 26 giugno 2026 ed entrano in vigore il 16 luglio 2026.

Allegato

Dettaglio delle tariffe o dei principi tariffari

- Rete Express e rete Proximité

Categoria	Denominazione del titolo	Tariffa linee Express	Tariffa linee Proximité
Titoli a consumo	1 Viaggio*	In base alla distanza (fare riferimento alla tabella tariffaria)	2,20€
	1 Viaggio 4-11 anni*	In base alla distanza (fare riferimento alla tabella tariffaria)	x
	1 Viaggio Mini Gruppo* (da 3 a 9 persone)	In base alla distanza e al numero di viaggiatori: 3 viaggiatori: riduzione del 30% sull'importo di 3 biglietti a tariffa intera 4 viaggiatori: riduzione del 40% sull'importo di 4 biglietti a tariffa intera 5 viaggiatori: riduzione del 50% sull'importo di 5 biglietti a tariffa intera 6 viaggiatori: riduzione del 50% sull'importo di 6 biglietti a tariffa intera 7 viaggiatori: riduzione del 50% sull'importo di 7 biglietti a tariffa intera 8 viaggiatori: riduzione del 50% sull'importo di 8 biglietti a tariffa intera 9 viaggiatori: riduzione del 50% sull'importo di 9 biglietti a tariffa intera	3 viaggiatori: 4,60€ 4 viaggiatori: 5,20€ 5 viaggiatori: 5,60€ 6 viaggiatori: 6,60€ 7 viaggiatori: 7,70€ 8 viaggiatori: 8,80€ 9 viaggiatori: 9,90€
	1 Viaggio Picco di inquinamento	5€/giorno o 20€/giorno	1€/giorno
	Carnet 10 Viaggi	In base alla distanza (fare riferimento alla tabella tariffaria)	15,40€
Abbonamenti	Mensile FLEX (10, 20 o 30 viaggi)	In base alla distanza e al numero di viaggi (fare riferimento alla tabella tariffaria)	10 viaggi: 13€ 20 viaggi: 23€ 30 viaggi: 28€
	Mensile	In base alla distanza (fare riferimento alla tabella tariffaria)	33€
	Annuale	In base alla distanza (fare riferimento alla tabella tariffaria)	347€

* Maggiorazione: +0,40€ a persona per la vendita a bordo dei biglietti 1 Viaggio e 1 Viaggio ZOU ! Solidaire / Solidaire+. Per la tariffa Mini Gruppo acquistata a bordo, la maggiorazione è calcolata secondo la seguente formula:

Tariffa Mini Gruppo a bordo = (Numero di viaggiatori × Tariffa Biglietto a bordo) × tasso di riduzione Mini Gruppo applicabile

- Altre tariffe

Prodotto tariffario	Tariffa
Animale	2,50€
Bagaglio aggiuntivo	5€
Duplicato della tessera nominativa ZOU !	10€

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO PER I TRAINS ZOU !



INDICE

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO PER I TRAINS ZOU !.....	28
INDICE	29
1. Disposizioni generali: ambito di applicazione	31
1.1 Generalità	31
2. Titoli di viaggio validi sui Trains ZOU !	31
2.1 I diversi titoli di viaggio.....	31
2.2 Vendita dei titoli di viaggio per i Trains ZOU ! della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ..	32
2.3 Validità e convalida dei titoli di viaggio Trains ZOU !	33
3. Cambio e rimborso dei titoli di viaggio Trains ZOU !	33
3.1 Modifica dei titoli di viaggio	33
3.2 Rimborso dei titoli di viaggio.....	33
3.3 Condizioni specifiche di modifica e rimborso	34
4. Contatti e reclami	35
4.1 Servizio clienti ZOU !	35
4.2 Reclami.....	35
5. Determinazione delle tariffe	35
5.1 Definizione del prezzo base.....	35
5.2 Prezzo base per i percorsi effettuati sulla rete Trains ZOU !	35
5.3 Prezzo base per i percorsi interregionali effettuati sulla rete Trains ZOU ! in partenza o in arrivo nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra	37
5.4 Calcolo del prezzo dei titoli di viaggio.....	38
5.5 Informazioni sulle tariffe	39
6. Determinazione delle tariffe ridotte.....	39
6.1 Tariffe applicabili ai bambini	39
6.2 Utilizzo delle carte a tariffa agevolata regionali sui Trains ZOU !	39
7. Tariffazione nazionale applicabile sulla rete TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	39
7.1 Personale militare e invalidi di guerra titolari di pensione (RPG).....	40
7.2 Famiglie numerose	41
7.3 Viaggi di andata e ritorno popolari	42
7.4 Persone con disabilità e relativi accompagnatori beneficiari	45
7.5 Tariffe Gruppi.....	48
7.6 Offerta Pass Eurail/Interrail sui Trains ZOU !	51

7.7 Tariffazione nazionale applicabile ai percorsi interregionali effettuati sui Trains ZOU ! in partenza o con destinazione nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra	52
8. Tariffazione regionale applicabile sui Trains ZOU !	52
8.1 Animali	64
8.2 i rifugiati ucraini	64
9. Dati personali	65
9.1 Titolare del trattamento	65
9.2 Raccolta e trattamento dei dati personali	65
9.3 Dati personali raccolti	65
9.4 Finalità del trattamento	65
9.5 Periodo di conservazione	66
9.6 Diritti degli interessati	66

1. Disposizioni generali: ambito di applicazione

1.1 Generalità

Le presenti Condizioni generali di vendita definiscono le condizioni di vendita, le tariffe e le condizioni di utilizzo dei titoli di viaggio sulla rete Trains ZOU ! della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, gestita da TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Sud Azur e Transdev Rail Sud Inter-Métropoles.

Le CGV Trains ZOU ! sono consultabili sul sito TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur: <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>.

Le presenti CGV si applicano sull'intera rete regionale a tutti gli utenti, ai distributori e agli operatori di trasporto incaricati dalla Regione.

Le presenti CGV prevalgono in caso di contrasto con le CGVU delle biglietterie, dei punti vendita o degli operatori di trasporto autorizzati alla vendita dei titoli di viaggio per conto della Regione.

1.1.1 Competenze regionali

Ai sensi dell'articolo L.2121-3 del Codice dei trasporti francese, le Regioni, in qualità di Autorità Organizzatrici dei Trasporti, sono responsabili dell'organizzazione dei servizi ferroviari regionali di trasporto passeggeri e dei servizi su strada effettuati in sostituzione di tali servizi ferroviari. A tale titolo, le Regioni definiscono nell'ambito del proprio territorio di competenza, il contenuto del servizio pubblico di trasporto regionale di passeggeri, in particolare per quanto riguarda i servizi effettuati, la qualità del servizio, l'informazione agli utenti e la politica tariffaria dei servizi d'interesse regionale, al fine di garantire il miglior utilizzo del sistema di trasporto sotto il profilo economico e sociale.

2. Titoli di viaggio validi sui Trains ZOU !

2.1 I diversi titoli di viaggio

Per i viaggi effettuati sui Trains ZOU ! della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sono disponibili diverse tipologie di titoli di viaggio:

- Titolo cartaceo in formato ISO: il "Biglietto/Abbonamento cartaceo ISO" indica il titolo di viaggio su supporto cartaceo emesso dai distributori automatici regionali di biglietti (distributori automatici Trains ZOU !).
- Titolo cartaceo in formato scontrino POS: si tratta di un titolo di viaggio su supporto cartaceo che riporta tutte le informazioni necessarie al viaggio.
- Biglietto digitale Trains ZOU !: il "Biglietto digitale" indica il titolo di viaggio digitale acquistato tramite il sito TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur: <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>; altri distributori autorizzati ZOU !; la nuova applicazione di vendita; presso punti vendita fissi o tramite dispositivi mobili. Può essere caricato sullo smartphone mediante l'applicazione corrispondente al canale di acquisto oppure stampato su carta formato A4 in orientamento verticale mediante stampante laser o a getto d'inchiostro e deve essere presentato esclusivamente su tale supporto, unitamente a un documento d'identità ufficiale e originale in corso di validità con fotografia del viaggiatore, affinché sia considerato valido durante il controllo. Per quanto riguarda il titolo digitale emesso dagli operatori di vendita presso punti vendita fissi o mobili, esso può essere rilasciato anche su carta termica.

Per essere considerato valido durante il controllo, il Biglietto/Abbonamento digitale deve essere presentato sul proprio supporto unitamente a un documento d'identità ufficiale e originale in corso di

validità con fotografia del viaggiatore. Le copie dei documenti d'identità (cartacee, digitalizzate, ecc.), ad eccezione di France Identité, non sono accettate. La stampa del biglietto/abbonamento non è obbligatoria qualora il viaggiatore abbia caricato il proprio Biglietto/Abbonamento digitale sullo smartphone in formato PDF. Durante il controllo dei titoli di viaggio, lo schermo dello smartphone dovrà consentire la lettura del documento e del codice QR. È responsabilità del viaggiatore essere in possesso dello smartphone in buono stato di funzionamento e assicurarsi che disponga di autonomia sufficiente per poter essere presentato acceso al momento del controllo. Il Biglietto/Abbonamento digitale è nominativo, personale e non cedibile. Non è modificabile, ma può essere rimborsato, qualora la tariffa lo consenta, dal momento dell'acquisto fino al giorno precedente la partenza, previa applicazione delle eventuali trattenute previste. Tali condizioni sono ricordate prima del pagamento e riportate sul titolo di viaggio. Non è consentito salire a bordo con un biglietto o abbonamento annullato. Per maggiori informazioni sulle condizioni generali di vendita del biglietto/abbonamento digitale, si rimanda alle condizioni di utilizzo e di vendita disponibili sul sito internet TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Nel caso di un Biglietto digitale di andata e ritorno, la generazione e la stampa del Biglietto digitale di andata non possono essere dissociate dalla generazione e dalla stampa del Biglietto digitale di ritorno.

- Supporto su tessera elettronica indica un supporto di tipo tessera elettronica con microchip sul quale possono essere caricati titoli di viaggio. Questo supporto è utilizzato per alcune tariffe specifiche; per maggiori informazioni relative alle tessere elettroniche si rimanda al sito TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur: <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>.

In nessun caso è previsto il rimborso né il rilascio di duplicati per un titolo di viaggio cartaceo IATA o cartaceo ISO smarrito o rubato.

2.2 Vendita dei titoli di viaggio per i Trains ZOU ! della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

2.2.1 Generalità

Salvo disposizioni particolari, i titoli di viaggio possono essere acquistati fino a 180 giorni prima della data di inizio del viaggio (escluse le tariffe promozionali) presso:

- il sito ZOU !: <https://zou.maregionsud.fr/>;
- il sito TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur: <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>;
- le biglietterie TRAINS ZOU !;
- i punti vendita SNCF;
- i distributori automatici presenti in alcune stazioni SNCF (i "Distributori automatici self-service" e i "Distributori automatici regionali di biglietti");
- gli operatori SNCF dotati di applicazioni di vendita mobile, nelle stazioni e durante le permanenze presso le biglietterie mobili;
- gli strumenti di vendita mobile delle stazioni Solar;
- le agenzie di viaggio e gli altri punti vendita dei rivenditori autorizzati Trains ZOU ! (elenco consultabile sul sito ZOU !);
- i partner istituzionali autorizzati alla distribuzione e i partner rivenditori;
- i siti internet e le applicazioni mobili dei rivenditori autorizzati Trains ZOU !.

L'intera gamma di tariffe e servizi disponibili sul sito TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur> non è commercializzata tramite tutti i canali di distribuzione.

2.2.1 Operazioni promozionali

Nell'ambito di operazioni promozionali promosse dalla Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, quest'ultima si riserva il diritto di offrire un titolo di viaggio appartenente alla gamma tariffaria in vigore. Le modalità di partecipazione saranno definite nel regolamento specifico di ciascuna operazione. Tale regolamento è indipendente dalle presenti Condizioni generali.

2.3 Validità e convalida dei titoli di viaggio Trains ZOU !

2.3.1 Validità dei titoli di viaggio

Il titolo di viaggio Trains ZOU ! può essere utilizzato esclusivamente nella data indicata sul biglietto, nel rispetto delle eventuali restrizioni associate alla tariffa applicata e nel senso di marcia indicato sul titolo di viaggio, salvo diversa disposizione prevista dalle condizioni tariffarie. In caso di utilizzo del titolo di viaggio prima o dopo tale data, l'utente sarà considerato sprovvisto di un titolo di viaggio valido e potrà essere oggetto di verbale di accertamento. La durata di validità del titolo è indicata sul biglietto. Qualora un titolo di viaggio non venga utilizzato sul treno e all'orario indicati, potrà essere utilizzato su qualsiasi treno ZOU ! in circolazione prima o dopo quello riportato sul titolo di viaggio, a condizione che il biglietto sia stato acquistato prima della partenza del treno effettivamente utilizzato, ad eccezione di alcune tariffe regionali soggette a specifiche condizioni di validità. I titoli di viaggio non possono essere utilizzati sui treni a prenotazione obbligatoria.

2.3.2 Termine di utilizzo dei titoli di viaggio

Il titolo di viaggio deve essere utilizzato nel giorno indicato sul titolo.

2.3.3 Convalida delle diverse tipologie di titoli di viaggio

Prima di prendere posto sul treno all'inizio di ogni tragitto, il viaggiatore è tenuto a convalidare la propria tessera elettronica contenente i titoli relativi al tragitto effettuato mediante gli appositi dispositivi di convalida disponibili nelle stazioni e nelle fermate.

I Biglietti digitali, i biglietti cartacei IATA emessi in stazione e i biglietti cartacei ISO emessi dai distributori automatici non devono essere obliterati.

Ogni tragitto deve essere effettuato nel senso indicato sul biglietto, indipendentemente dal supporto utilizzato, ad eccezione di alcuni carnet regionali per i quali il titolo può essere utilizzato in entrambe le direzioni.

3. Cambio e rimborso dei titoli di viaggio Trains ZOU !

3.1 Modifica dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio non sono modificabili.

3.2 Rimborso dei titoli di viaggio

3.2.1 Generalità

Il rimborso consiste nell'annullamento totale del titolo di viaggio.

Condizioni per ottenere un rimborso

- il titolo di viaggio deve essere originale;
- il valore del titolo deve essere superiore a 5€;
- la richiesta di rimborso deve essere presentata entro e non oltre il giorno precedente la partenza;
- la richiesta di rimborso deve essere presentata tramite il canale di acquisto originario (ad eccezione dei clienti che hanno acquistato il proprio titolo di viaggio presso distributori automatici di biglietti o sportelli, per i quali la richiesta di rimborso deve essere presentata presso le Biglietterie Trains ZOU !):
 - o acquisto di un biglietto sul **sito SNCF TER SUD** o sull'app SNCF: [CLICCA QUI](#);
 - o acquisto di un biglietto sul **sito ZOU !**: [CLICCA QUI](#)
 - o acquisto di un biglietto sul **sito SNCF Connect**: [CLICCA QUI](#);
 - o acquisto di un biglietto **in stazione** (sportello o distributore automatico): richiedere il rimborso del biglietto allo **sportello in stazione**;
 - o acquisto di un biglietto sul **sito di un altro rivenditore autorizzato**: presentare la richiesta sul sito del rivenditore autorizzato. Non viene effettuato alcun rimborso parziale di un titolo di viaggio per interruzione del viaggio dopo l'inizio del tragitto.
- Alcune tariffe possono prevedere condizioni di rimborso particolari o più restrittive.

3.2.2 Modalità di rimborso

Rimborso di un titolo di viaggio acquistato:

- con carta bancaria: rimborso mediante accredito sulla carta bancaria utilizzata per il pagamento.
- in contanti: rimborso in contanti, salvo per importi superiori a 150€ (in tal caso è richiesto un RIB, documento contenente le coordinate bancarie del beneficiario, e il rimborso viene effettuato tramite bonifico bancario).
- con assegno: rimborso tramite bonifico bancario (RIB richiesto), con possibilità di rimborso in contanti se l'importo è inferiore a 15€.
- con "buono acquisto" o "chèque-vacances": il rimborso viene effettuato mediante un "Buono acquisto digitale". Qualora il titolo di viaggio sia stato pagato parzialmente tramite "buono acquisto" o "chèque-vacances", gli importi corrispondenti a tali modalità di pagamento saranno rimborsati mediante "buono acquisto". Ad eccezione dei pagamenti effettuati tramite "buono acquisto", qualora il viaggiatore abbia utilizzato più modalità di pagamento per l'acquisto del proprio titolo di viaggio, il rimborso sarà effettuato tramite bonifico bancario.

3.3 Condizioni specifiche di modifica e rimborso

3.3.1 Modifica e rimborso di un titolo di viaggio soggetto all'obbligo di andata e ritorno

Prima dell'inizio del tragitto "di andata", i titoli di viaggio sono modificabili alle condizioni previste dall'articolo 3.2.1 delle presenti CGV Trains ZOU !. I tragitti di andata e ritorno possono essere modificati separatamente soltanto nella misura in cui la modifica non alteri le condizioni di validità e il percorso originariamente previsto.

Il tragitto di ritorno non utilizzato di un titolo di viaggio emesso nell'ambito di una tariffa ridotta che prevede obbligatoriamente l'andata e ritorno è rimborsabile entro il termine previsto dall'articolo 3.2.1 delle presenti CGV Trains ZOU !. In tal caso, il tragitto di andata viene ricalcolato sulla base della Tariffa normale TER. La trattenuta applicabile viene calcolata sul prezzo del tragitto di ritorno

inizialmente pagato dal viaggiatore e non effettuato; il relativo importo è arrotondato al decimo di euro inferiore.

3.3.2 Rimborso della differenza in caso di dimenticanza della carta che dà diritto alla riduzione tariffaria

In caso di dimenticanza della propria carta che dà diritto alla riduzione tariffaria, il viaggiatore deve acquistare un titolo di viaggio valido prima di accedere al treno.

Il viaggiatore che ha dimenticato la propria carta che dà diritto alla riduzione tariffaria non può richiedere a SNCF, al termine del viaggio, il rimborso della differenza tra il prezzo del titolo di viaggio a tariffa intera (effettivamente pagato) e il prezzo del titolo di viaggio ridotto (che avrebbe pagato se non avesse dimenticato la carta che dà diritto alla riduzione tariffaria).

3.3.3 Rimborso del titolo di viaggio in caso di dimenticanza dell'abbonamento

In caso di dimenticanza del proprio abbonamento, il viaggiatore deve acquistare un titolo di viaggio valido prima di accedere al treno.

Il viaggiatore che ha dimenticato il proprio abbonamento non può richiedere, al termine del viaggio, il rimborso del titolo di viaggio acquistato da SNCF.

4. Contatti e reclami

4.1 Servizio clienti ZOU !

Per qualsiasi richiesta di preventivo o per ottenere informazioni su orari, tragitti o tariffe, è possibile contattare il Servizio clienti ZOU ! al numero 04 13 94 30 50, selezionare l'opzione 2. Il servizio è attivo tutti i giorni dalle 7:00 alle 20:00 (costo di una chiamata locale).

4.2 Reclami

Si raccomanda di presentare qualsiasi reclamo, ad eccezione di quelli relativi a danni alla persona, entro 90 giorni dalla conclusione del viaggio in treno.

Per qualsiasi richiesta relativa a un reclamo riguardante le linee SNCF: [CLICCA QUI](#).

Per qualsiasi richiesta relativa a un reclamo riguardante la nuova linea TRANSDEV Marsiglia – Tolone – Nizza: [CLICCA QUI](#).

È inoltre disponibile un modulo di contatto sul sito ZOU !.

Se necessario, il Centro gestione reclami si riserva il diritto di richiedere gli originali o le copie dei titoli di viaggio e/o delle fatture necessari per l'esame della richiesta.

5. Determinazione delle tariffe

5.1 Definizione del prezzo base

Il prezzo della tariffa base corrisponde al prezzo della tariffa normale per un viaggio in 2ª classe sulla tratta interessata.

Si distinguono:

- un prezzo base generale per i percorsi effettuati sulla rete Trains ZOU ! nell'ambito di una tratta interna alla Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra, determinato secondo le regole e la griglia tariffaria definite al punto 5.2;
- un prezzo base per i percorsi interregionali in partenza o in arrivo nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra, determinato secondo le regole e la griglia tariffaria definite al punto 5.2.

Sono inoltre definiti una tariffa normale di riferimento e specifici prezzi base per la 1ª classe.

5.2 Prezzo base per i percorsi effettuati sulla rete Trains ZOU !

Il prezzo base in 2ª classe è calcolato secondo la formula:

$P = a + bd$. Dove: P rappresenta il prezzo; a è una costante; b è il prezzo al chilometro; d è la distanza tariffaria. Il prezzo a tariffa intera di un biglietto per un tragitto effettuato in 1^a classe è determinato a partire dal prezzo calcolato in 2^a classe, al quale viene applicato il coefficiente di maggiorazione pari a 1,5. L'importo ottenuto è arrotondato al decimo di euro superiore.

Questo prezzo costituisce il riferimento per tutte le tariffe ridotte applicabili nella Regione.

Tariffe in vigore al 2 giugno 2026 (escluse le tratte Val de Durance)

Rapporto 1 ^a /2 ^a classe:	1,50
---	------

Importo minimo applicabile Tariffa normale	Importo minimo applicabile Tariffe ridotte
2 ^a classe	2,20
1 ^a classe	3,30

2 ^a classe		Tariffa intera	
Distanza		Parametri	
da	a	Quota fissa	Quota km
1	16	2,470	0,2274
17	32	1,852	0,2532
33	64	3,981	0,1869
65	109	4,939	0,1741
110	149	6,339	0,1667
150	199	11,019	0,1396
200	300	10,633	0,1413
301	499	17,526	0,1204
500	799	23,133	0,1077
800	9.999	39,227	0,0883

1 ^a classe		Tariffa intera	
Distanza		Parametri	
da	a	Quota fissa	Quota km
1	16	3,705	0,3411
17	32	2,778	0,3798
33	64	5,972	0,2804
65	109	7,409	0,2612
110	149	9,509	0,2501
150	199	16,529	0,2094
200	300	15,950	0,2120
301	499	26,289	0,1806
500	799	34,700	0,1616
800	9.999	58,841	0,1325

Tariffe in vigore al 2 giugno 2026 per le tratte Val de Durance

Importo minimo applicabile Tariffa normale	Importo minimo applicabile Tariffe ridotte
2 ^a classe	2,20
1 ^a classe	3,30

2 ^a classe		Tariffa intera	
Distanza		Parametri	
da	a	Quota fissa	Quota km
1	16	1,976	0,1819
17	32	1,482	0,2026
33	64	3,185	0,1495
65	109	3,951	0,1393
110	149	5,071	0,1334
150	199	8,815	0,1117
200	300	8,506	0,1130
301	499	14,021	0,0963
500	799	18,506	0,0862
800	9.999	31,382	0,0706

5.3 Prezzo base per i percorsi interregionali effettuati sulla rete Trains ZOU ! in partenza o in arrivo nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra

5.3.1 Percorsi interregionali Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra / Regione Occitania

Il prezzo base in 2ª classe è calcolato secondo la formula: $P = a + bd$.

Dove: P rappresenta il prezzo; a è una costante; b è il prezzo al chilometro; d è la distanza tariffaria.

Il prezzo a tariffa intera di un biglietto per un tragitto effettuato in 1ª classe è determinato a partire dal prezzo calcolato in 2ª classe, al quale viene applicato il coefficiente di maggiorazione pari a 1,5. L'importo ottenuto è arrotondato al decimo di euro superiore.

Questo prezzo costituisce il riferimento per tutte le tariffe ridotte applicabili ai percorsi interregionali con la Regione Occitania (offerta tempo libero).

Tariffe in vigore al 2 giugno 2026

Importo minimo applicabile	
2ª classe	1,20

2ª classe		Tariffa intera	
Distanza		Parametri	
da	a	Quota fissa	Quota km
1	16	2,470	0,2274
17	32	1,852	0,2532
33	64	3,981	0,1869
65	109	4,939	0,1741
110	149	6,339	0,1667
150	199	11,019	0,1396
200	300	10,633	0,1413
301	499	17,526	0,1204
500	799	23,133	0,1077
800	9.999	39,227	0,0883

5.3.2 Percorsi interregionali Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra / Regione AURA

Tariffe in vigore al 1° agosto 2025

2ª classe		Tariffa intera	
Distanza		Parametri	
da	a	Quota fissa	Quota km
1	16	1,620	0,2275
17	32	1,018	0,2516
33	64	3,105	0,1861
65	109	4,100	0,1733
110	149	5,486	0,1662
150	199	10,159	0,1394
200	300	9,796	0,1407
301	499	16,629	0,1200
500	799	22,597	0,1073
800	9.999	38,284	0,0878

1ª classe		Tariffa intera	
Distanza		Parametri	
da	a	Quota fissa	Quota km
1	16	2,439	0,3436
17	32	1,530	0,3800
33	64	4,682	0,2810
65	109	6,185	0,2618
110	149	8,278	0,2510
150	199	15,335	0,2106
200	300	14,787	0,2126
301	499	25,107	0,1813
500	799	34,125	0,1621
800	9.999	57,815	0,1326

Rapporto 1ª/2ª	1,51
----------------	------

Importo minimo applicabile Tariffa normale	
2ª	1,20
1ª	1,80

Tariffe in vigore al 1° agosto 2026

Rapporto 1^a/2^a 1,51

Importo minimo applicabile
Tariffa normale

2 ^a	1,20
1 ^a	1,80

2 ^a classe		Tariffa intera	
Distanza		Parametri	
da	a	Quota fissa	Quota km
1	16	1,680	0,2354
17	32	1,058	0,2603
33	64	3,217	0,1925
65	109	4,247	0,1794
110	149	5,681	0,1718
150	199	10,517	0,1443
200	300	10,141	0,1456
301	499	17,212	0,1242
500	799	23,386	0,1110
800	9.999	39,622	0,0908

1 ^a classe		Tariffa completa	
Distanza		Parametri	
da	a	Quota fissa	Quota km
1	16	2,529	0,3555
17	32	1,589	0,3931
33	64	4,851	0,2908
65	109	6,407	0,2709
110	149	8,571	0,2595
150	199	15,875	0,2179
200	300	15,308	0,2199
301	499	25,986	0,1875
500	799	35,316	0,1676
800	9.999	59,833	0,1372

5.4 Calcolo del prezzo dei titoli di viaggio

Per effettuare il tragitto tra la stazione di partenza e la stazione di destinazione, il viaggiatore può scegliere l'itinerario desiderato. Ogni parte di un viaggio che corrisponde all'utilizzo di un treno tra la stazione di partenza e la stazione di destinazione è denominata "segmento". Il calcolo del prezzo totale di un titolo di viaggio è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- la tipologia del beneficiario o dei beneficiari (adulto/i, bambino/i);
- il numero di beneficiari;
- la tipologia di treno/i utilizzata;
- la distanza tariffaria del tragitto, qualora si applichi la tariffa base generale;
- la tariffa o le tariffe applicate;
- la classe di viaggio utilizzata;
- l'utilizzo di servizi complementari.

In funzione delle condizioni di viaggio che ne consentono l'effettuazione dall'origine alla destinazione finale, il prezzo viene calcolato secondo le modalità seguenti:

- quando viene utilizzato un solo treno ZOU !, il prezzo del titolo di viaggio è calcolato sulla base degli elementi tariffari che caratterizzano il tragitto;
- quando vengono utilizzati più treni ZOU ! con applicazione delle medesime condizioni tariffarie e occupazione della stessa tipologia di posto nella medesima classe di viaggio, gli elementi tariffari si applicano all'intero tragitto, poiché i segmenti costituiscono un insieme omogeneo;
- quando vengono utilizzati più treni, inclusi treni ZOU ! e treni TGV INOUI o INTERCITÉS, le condizioni tariffarie proprie di ciascun operatore si applicano a ciascun segmento.

Il prezzo è arrotondato al decimo di euro superiore in ogni fase del calcolo.

L'itinerario può comprendere percorsi su strada ai quali si applica la tariffazione SNCF.

5.5 Informazioni sulle tariffe

Per ogni vendita, i prezzi applicati sono quelli in vigore il giorno dell'ordine e dell'emissione del titolo di viaggio per il tragitto, la data e, se del caso, il treno o i treni interessati.

Le informazioni sulle tariffe possono essere fornite presso le biglietterie Trains ZOU !, i rivenditori autorizzati, i punti vendita SNCF, su Internet, tramite il Servizio clienti ZOU ! e, per alcune tratte dirette, mediante guide e schede informative messe a disposizione della clientela.

6. Determinazione delle tariffe ridotte

I coefficienti di riduzione sono applicati al prezzo base della classe considerata oppure al prezzo applicato agli adulti per la classe considerata.

L'importo ottenuto dopo l'applicazione del coefficiente di riduzione è arrotondato al decimo di euro superiore.

6.1 Tariffe applicabili ai bambini

6.1.1 Bambini di età inferiore a 4 anni

I bambini di età inferiore ai 4 anni alla data del tragitto possono viaggiare gratuitamente sui Trains ZOU ! senza acquistare un titolo di viaggio, previa presentazione di un documento d'identità con fotografia oppure, in mancanza, del libretto di famiglia.

6.1.2 Bambini dai 4 anni fino a meno di 12 anni

Per i bambini di età compresa tra 4 anni e meno di 12 anni alla data del tragitto, il prezzo applicato corrisponde alla metà del prezzo base (applicabile esclusivamente alla tariffa normale).

6.1.3 Bambini a partire dai 12 anni

A partire dai 12 anni, alla data del tragitto, il prezzo applicato ai bambini è identico a quello applicato agli adulti, salvo l'eventuale introduzione di una tariffazione specifica.

6.2 Utilizzo delle carte a tariffa agevolata regionali sui Trains ZOU !

Le carte a tariffa agevolata regionali devono essere esibite a ogni richiesta (ad esempio: Carte ZOU ! Solidaire, PASS SÛRETÉ, Carte ZOU ! Malin). Può essere richiesta la presentazione di un documento d'identità ufficiale e originale in corso di validità con fotografia, attestante l'identità e/o l'età del titolare. Le copie dei documenti d'identità (cartacee, digitalizzate, ecc.), ad eccezione di France Identité, non sono accettate.

Una carta la cui validità sia scaduta il giorno del viaggio non consente l'utilizzo dei titoli di viaggio rilasciati al suo titolare, anche qualora tali titoli siano stati emessi durante il periodo di validità della carta.

Qualora venga accertato che un viaggiatore utilizza una carta, un biglietto e/o un coupon di abbonamento falsificato, oppure utilizza una carta, un biglietto o un coupon di abbonamento intestato a un'altra persona, il controllore procede immediatamente al ritiro del titolo esibito, senza alcun rimborso. Inoltre, il titolare o l'utilizzatore non titolare possono essere chiamati a risarcire i danni subiti e/o essere oggetto di azioni giudiziarie. Lo stesso vale per qualsiasi persona che abbia fatto ricorso a mezzi fraudolenti o presentato documenti falsi al fine di ottenere il rilascio di una carta.

7. Tariffazione nazionale applicabile sulla rete TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

In conformità al Decreto n. 2016-327 del 17 marzo 2016 relativo all'organizzazione del trasporto ferroviario di passeggeri, la tariffazione nazionale non è più accettata per i titoli di viaggio venduti a partire dal 01/07/2022 per i tragitti effettuati all'interno della Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra.

Le tariffe sociali nazionali riportate di seguito sono applicabili ai viaggi effettuati sui Trains ZOU !.

7.1 Personale militare e invalidi di guerra titolari di pensione (RPG)

7.1.1 Tariffe militari

Beneficiari e riduzione applicabile sui Trains ZOU ! della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

I militari delle forze armate francesi che viaggiano in gruppo o in distaccamenti accompagnati, oppure individualmente per esigenze di servizio, in congedo limitato o in licenza, beneficiano su tutti i treni nazionali di una riduzione del 75% sui Trains ZOU ! applicata al prezzo base della Tariffa normale definito al paragrafo 5.1 del presente volume 2 delle CGV Trains ZOU !.

A decorrere dal 1° gennaio 2024 e in conformità al decreto del 27/04/2023, la tariffa militare diventa una tariffa sociale e si applica alle griglie chilometriche determinate dalle autorità organizzatrici del trasporto. Nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra si applica la griglia chilometrica regionale. La riduzione applicata è pari al 75%. I familiari aventi diritto maggiorenni beneficiano di una riduzione del 40%. I familiari aventi diritto minorenni beneficiano di una riduzione del 70% applicata alla griglia tariffaria prevista per i familiari aventi diritto maggiorenni.

Per beneficiare di tali tariffe, gli interessati devono essere muniti, da parte dell'Autorità militare, di una carta di circolazione oppure di documenti che danno diritto a uno specifico viaggio e che riportano la classe alla quale applicare la riduzione.

Specificità del personale militare della riserva: i militari della riserva beneficiano di riduzioni analoghe a quelle previste per il personale militare in servizio attivo, ma non dispongono di carte di circolazione. I militari della riserva sono soggetti a una tariffazione specifica.

Emissione e utilizzo dei titoli di viaggio

Per il personale militare in servizio attivo: i titoli di viaggio sono emessi previa presentazione di una carta di circolazione dotata di elementi di sicurezza in corso di validità oppure di un buono di trasporto militare che dà diritto a uno specifico viaggio.

Le condizioni e i termini di utilizzo dei titoli di viaggio utilizzati congiuntamente al buono di trasporto militare (a tagliando unico) risultano dalle indicazioni riportate sul medesimo documento.

Per il personale della riserva: i titoli di viaggio sono emessi dai punti vendita autorizzati dal Ministero delle Forze Armate, che verifica preventivamente i diritti riconosciuti al viaggiatore.

Classe di viaggio

La classe di viaggio da utilizzare è determinata dall'Autorità militare francese.

Condizioni di applicazione della riduzione

La riduzione si applica senza limitazioni su tutti i treni, compresi quelli a prenotazione obbligatoria. La riduzione militare del 75% non viene applicata qualora il militare salga a bordo di un treno senza titolo di viaggio. Il militare deve essere in possesso di una carta che dà diritto alla riduzione tariffaria valida il giorno del viaggio.

Modifica e rimborso

Le modalità di modifica e rimborso sono quelle definite al Capitolo 3 "Modifica e rimborso" del volume 1 delle presenti CGV Trains ZOU !.

7.1.2 Invalidi di guerra titolari di pensione (RPG)

Beneficiari, riduzioni e condizioni di applicazione della tariffa sui Trains ZOU !

Gli invalidi di guerra titolari di pensione (sono assimilati agli invalidi di guerra francesi gli stranieri titolari di pensione ai sensi della legge del 31 marzo 1919) con un grado d'invalidità pari almeno al 25%,

titolari di una carta d'invalidità munita di fotografia, beneficiano su tutti i Trains ZOU ! della Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra delle seguenti riduzioni:

50% per i titolari di pensione con un'invalidità compresa tra il 25% e il 45%;

75% per i titolari di pensione con un'invalidità pari o superiore al 50%, applicata alla tariffa normale in vigore.

Inoltre, il viaggio gratuito è riconosciuto all'accompagnatore dell'invalido con invalidità al 100% che beneficia delle disposizioni di cui al punto 10 della legge del 31 marzo 1919 (articolo 18 del Codice delle pensioni militari d'invalidità).

Qualora due invalidi di guerra titolari di pensione, come definiti in precedenza, viaggino insieme, è escluso che ciascuno di essi:

- possa contemporaneamente assumere la qualifica di accompagnatore dell'altra persona con disabilità;
- possa beneficiare della gratuità del viaggio.

Modifica e rimborso

Le modalità di modifica e rimborso sono quelle definite al Capitolo 3 "Modifica e rimborso" delle presenti CGV Trains ZOU !.

Per qualsiasi altra informazione relativa alla tariffa Invalidi di guerra titolari di pensione (RPG), consultare le Tariffe viaggiatori SNCF disponibili sul sito www.sncf.com.

7.2 Famiglie numerose

7.2.1 Famiglie con almeno tre figli che non abbiano compiuto 18 anni

Riduzione e condizioni di applicazione della riduzione

In applicazione dell'articolo L.112-2 del Codice dell'azione sociale e delle famiglie francese, la tariffa Famiglia numerosa è stata istituita per sostenere le famiglie nell'educazione dei figli.

La tariffa si applica alle famiglie, genitori e figli, che comprendono almeno tre figli in vita che non abbiano compiuto 18 anni.

Per il titolare, la Carta Famiglia numerosa consente di beneficiare delle seguenti riduzioni:

- 30% per una famiglia con tre figli di età inferiore a 18 anni;
- 40% per una famiglia con quattro figli di età inferiore a 18 anni;
- 50% per una famiglia con cinque figli di età inferiore a 18 anni;
- 75% per una famiglia con sei o più figli di età inferiore a 18 anni.

Inoltre, tali famiglie beneficiano di una riduzione del 30%, calcolata secondo le stesse modalità, applicata ai genitori e a ciascuno dei figli di età inferiore a 18 anni fino al compimento dei 18 anni da parte dell'ultimo figlio.

La riduzione è calcolata sui Trains ZOU ! applicando il prezzo base definito ai punti 1.2 e 1.3 del Volume 2 delle presenti CGV Trains ZOU ! della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

In conformità all'articolo L.112-2 del Codice dell'azione sociale e delle famiglie francese, la tariffa Famiglia numerosa è valida esclusivamente nell'ambito di spostamenti effettuati per motivi personali (viaggi privati, vacanze ecc.) e non può essere applicata a viaggi effettuati per motivi professionali.

Qualora una parte del tragitto venga effettuata in 1^a classe, vengono emessi due distinti titoli di viaggio. Il prezzo di tali titoli di viaggio è calcolato separatamente sulla base del percorso effettuato in ciascuna classe di viaggio.

I bambini dai 4 anni fino a meno di 12 anni beneficiano di una riduzione del 50% sul prezzo applicato a un adulto, in conformità alle disposizioni del Volume 2, Capitolo 1, delle Tariffe viaggiatori SNCF, disponibili sul sito www.sncf.com.

Per qualsiasi altra informazione relativa alla tariffa Famiglie numerose (rilascio delle carte, documentazione giustificativa, spese di istruttoria, emissione e durata di validità delle carte, richiesta e rinnovo delle carte, smarrimento o furto delle carte), consultare le Tariffe viaggiatori SNCF disponibili sul sito www.sncf.com.

7.2.2 Padri e madri di famiglie che hanno o hanno avuto oppure cresciuto almeno cinque figli

Beneficiari

Fatte salve le condizioni definite nelle Tariffe viaggiatori SNCF disponibili sul sito www.sncf.com, viene rilasciata una Carta "Famiglia numerosa" strettamente personale che consente di beneficiare, indipendentemente dalla classe di viaggio utilizzata, di una riduzione del 30% calcolata sul prezzo della tariffa base di 2ª classe.

La carta è rilasciata ai genitori:

- che sono stati legittimamente titolari di una Carta Famiglia numerosa che dava diritto a una riduzione del 50% o del 75% in qualità di genitore;
- che sarebbero stati idonei a ottenere una Carta Famiglia numerosa che dava diritto a una riduzione del 50% o del 75% in qualità di genitore, secondo le condizioni definite nelle Tariffe viaggiatori SNCF disponibili sul sito www.sncf.com; - che sono stati in precedenza legittimamente titolari di una Carta Famiglia numerosa (Titolo II) che dava diritto a una riduzione del 30% in qualità di genitori che hanno o hanno avuto oppure cresciuto almeno cinque figli, secondo le condizioni definite nelle Tariffe viaggiatori SNCF disponibili sul sito www.sncf.com. I figli deceduti il cui atto di morte reca la dicitura "Mort pour la France" sono presi in considerazione ai fini della determinazione del numero complessivo dei figli.

Per qualsiasi altra informazione relativa alla tariffa Famiglie numerose (rilascio delle carte, documentazione giustificativa, spese di istruttoria, emissione e durata di validità delle carte, richiesta e rinnovo delle carte, smarrimento o furto delle carte), consultare le Tariffe viaggiatori SNCF disponibili sul sito www.sncf.com.

7.3 Viaggi di andata e ritorno popolari

7.3.1 Titoli di viaggio di andata e ritorno per ferie annuali

Beneficiari

I titoli di viaggio di andata e ritorno per ferie annuali sono rilasciati una volta all'anno allo stesso beneficiario, in 2ª classe, per un viaggio di andata e ritorno effettuato in occasione di un periodo di ferie retribuite. Possono beneficiarne:

- 1 A - i lavoratori dipendenti iscritti al regime generale o agricolo della Sécurité sociale;
- 1 B - i lavoratori dipendenti che beneficiano di un regime di Sécurité sociale che li esonera dall'iscrizione alle assicurazioni sociali;
- 1 C - i lavoratori dipendenti francesi residenti all'estero;
- 1 D - gli agricoltori francesi o cittadini di uno Stato membro dell'Unione europea che gestiscono aziende agricole non soggette all'imposta generale sul reddito e che possiedono o sfruttano esclusivamente proprietà non edificate il cui reddito catastale complessivo non supera 30,49€;

- 1 E - i lavoratori a domicilio o le persone che esercitano attività artigianali e che beneficiano, dal punto di vista fiscale, delle disposizioni previste rispettivamente dagli articoli 80 o da 1452 a 1457 del Codice generale delle imposte francese;
- 1 F - le persone in cerca di occupazione iscritte a Pôle Emploi e beneficiarie di un'indennità erogata dal regime di assicurazione contro la disoccupazione, il cui importo giornaliero non superi il limite previsto dal Tariffario;
- 1 G - i tirocinanti della formazione professionale che non rientrano nelle categorie precedenti e che seguono o hanno seguito nell'anno in corso uno stage organizzato da un ente che abbia presentato una dichiarazione di attività presso il Ministero competente in materia di formazione professionale;
- 1 H - i lavoratori che hanno cessato anticipatamente l'attività lavorativa e percepiscono un reddito sostitutivo il cui importo non supera il limite previsto dal Tariffario.

Il titolo di viaggio può comprendere:

- il coniuge (esclusivamente marito o moglie) e i figli di età inferiore a 21 anni;
- il padre e/o la madre del richiedente celibe/nubile, a condizione che tali persone risiedano presso il richiedente. Il prezzo deve essere pagato in un'unica soluzione per l'insieme dei viaggiatori.

Il beneficio della riduzione può essere concesso una sola volta all'anno alla stessa persona, sia in una delle categorie sopra elencate sia in qualità di avente diritto.

Riduzioni e condizioni di applicazione

È concessa una riduzione del 25% alle condizioni indicate di seguito, per ciascun tragitto di andata e di ritorno, su tutti i Trains ZOU ! della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, applicata alla tariffa normale di 2^a classe, esclusi eventuali supplementi (prenotazione ecc.), indipendentemente dalla classe di viaggio utilizzata.

Sui treni senza prenotazione obbligatoria, la riduzione del 25% si applica senza limitazioni.

I bambini dai 4 anni fino a meno di 12 anni beneficiano di una riduzione del 50% sul prezzo applicato a un adulto, in conformità alle disposizioni del paragrafo 2.1.2 delle presenti CGV Trains ZOU !.

In caso di sosta durante il tragitto superiore a 24 ore oppure qualora il numero delle soste comporti il superamento dell'orario limite di utilizzo dopo la convalida del titolo, la riduzione viene applicata a ciascuno dei titoli di viaggio emessi.

Qualora una parte del tragitto venga effettuata in 1^a classe, vengono emessi due distinti titoli di viaggio; il prezzo di ciascun titolo è calcolato separatamente sulla base del percorso effettuato in ciascuna classe di viaggio.

Itinerario e distanza minima

La distanza minima è fissata a 200 chilometri, ritorno compreso. L'itinerario deve essere identico per tutti i viaggiatori.

In caso di soste durante il tragitto superiori a 24 ore, i diversi tragitti devono essere consecutivi. Tutti i titoli di viaggio emessi per un viaggio che preveda soste superiori a 24 ore devono essere richiesti contemporaneamente.

Termine di utilizzo dei titoli di viaggio

Il tragitto di ritorno deve essere effettuato entro e non oltre il 61° giorno successivo alla data indicata dal viaggiatore per il tragitto di andata. In caso di modifica del titolo di viaggio, tale termine non può essere prorogato.

Per qualsiasi altra informazione relativa ai Viaggi di andata e ritorno per categorie agevolate (richiesta e documentazione giustificativa, misure di controllo, modifica dei titoli totalmente inutilizzati e raccolta dei dati dei clienti), consultare le Tariffe viaggiatori SNCF disponibili sul sito www.sncf.com.

7.3.2 Titoli di viaggio annuali di andata e ritorno per titolari di pensione e pensionati, beneficiari di prestazioni, vedove e orfani di guerra

Beneficiari

I titoli di viaggio annuali di andata e ritorno per titolari di pensione e pensionati, beneficiari di prestazioni, vedove e orfani di guerra sono rilasciati una volta all'anno allo stesso beneficiario, in 2^a classe, per un viaggio di andata e ritorno senza vincoli di percorso. Possono beneficiarne:

1 A - i titolari, nell'ambito della Sécurité sociale, di una pensione, trattamento pensionistico, assegno per anziani lavoratori dipendenti, pensione di reversibilità o assegno vitalizio, ad esclusione dei beneficiari dell'assegno di solidarietà per le persone anziane previsto dalla legge del 17 gennaio 1948 per i lavoratori non dipendenti;

1 B - i titolari dell'assegno speciale di vecchiaia;

1 C - i titolari dei regimi speciali di pensione o trattamento pensionistico di cui all'articolo 61 del decreto dell'8 giugno 1946 o mantenuti provvisoriamente in vigore ai sensi dell'articolo 65 del medesimo decreto;

1 D - le vedove di guerra non risposate, titolari di pensione, con almeno due figli di età inferiore a 15 anni a carico, nonché tali figli;

1 E - gli orfani di guerra di padre e madre di età inferiore a 21 anni;

- 1 F - i titolari di rendite per invalidità permanente erogate ai sensi della legge del 9 aprile 1898;
- 1 G - i titolari dell'assegno speciale del Fondo nazionale per l'occupazione previsto dalla legge del 18 dicembre 1963;
- 1 H - i prepensionati di almeno 55 anni che beneficiano di una garanzia di reddito erogata da Pôle Emploi, a condizione che l'importo giornaliero della garanzia di reddito non superi il limite previsto dal Tariffario.

Al richiedente viene rilasciato, a sua scelta:

- Regime I: un titolo di viaggio di andata e ritorno;
- Regime II: due titoli di viaggio distinti, uno per il tragitto di andata e uno per il tragitto di ritorno.

La scelta del Regime I o del Regime II è definitiva per l'intero viaggio.

Per le categorie 1 A, 1 B, 1 C, 1 F, 1 G e 1 H, il titolo di viaggio può comprendere il coniuge (marito o moglie) e i figli di età inferiore a 21 anni, a condizione che risiedano presso il richiedente e che il regime scelto (I o II) sia identico per tutti i viaggiatori.

Il prezzo deve essere pagato in un'unica soluzione (per ciascun tragitto nel caso del Regime II) per l'insieme dei viaggiatori.

Riduzioni e condizioni di applicazione della tariffa

È concessa una riduzione del 25% alle condizioni indicate di seguito, per ciascun tragitto di andata e di ritorno, su tutti i Trains ZOU ! della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, applicata alla tariffa normale

di 2^a classe, esclusi eventuali supplementi (prenotazione ecc.), indipendentemente dalla classe di viaggio utilizzata.

I bambini dai 4 anni fino a meno di 12 anni beneficiano di una riduzione del 50% sul prezzo applicato a un adulto.

In caso di sosta durante il tragitto superiore a 24 ore oppure qualora il numero delle soste comporti il superamento dell'orario limite di utilizzo dopo la convalida del titolo, la riduzione viene applicata a ciascuno dei titoli di viaggio emessi.

Qualora una parte del tragitto venga effettuata in 1^a classe, vengono emessi due distinti titoli di viaggio; il prezzo di ciascun titolo è calcolato separatamente sulla base del percorso effettuato in ciascuna classe di viaggio.

Termine di utilizzo dei titoli di viaggio

Per il Regime I, il tragitto di ritorno deve essere effettuato entro e non oltre il 61° giorno successivo alla data indicata dal viaggiatore per il tragitto di andata. In caso di modifica di uno dei tragitti di andata o di ritorno, tale termine non può essere prorogato. Qualora il richiedente abbia optato per il Regime II, gli viene consegnato, contestualmente al titolo di viaggio di andata, un buono da presentare per ottenere la riduzione relativa al viaggio di ritorno. Tale buono deve essere utilizzato entro sei mesi dalla data iniziale del periodo di utilizzo del titolo di viaggio di andata.

Per qualsiasi altra informazione relativa ai Viaggi di andata e ritorno per categorie agevolate (richiesta e documentazione giustificativa, misure di controllo, modifica dei titoli totalmente inutilizzati e raccolta dei dati dei clienti), consultare le Tariffe viaggiatori SNCF disponibili sul sito www.sncf.com.

7.4 Persone con disabilità e relativi accompagnatori beneficiari

Ogni persona che accompagna un viaggiatore con disabilità titolare di una delle carte d'invalidità indicate di seguito beneficia delle agevolazioni descritte al punto 2B:

- 1.A Carta d'invalidità con una percentuale d'invalidità pari o superiore all'80% (articolo L.241-3 del Codice dell'azione sociale e delle famiglie o articolo 173 del Codice della famiglia e dell'assistenza sociale);
- 1.B Carta d'invalidità con una percentuale d'invalidità pari o superiore all'80% recante la menzione "canne blanche" (bastone bianco, articolo 173 del Codice della famiglia e dell'assistenza sociale);
- 1.C Carta d'invalidità con una percentuale d'invalidità pari o superiore all'80% recante la menzione "Besoin d'accompagnement" (necessità di accompagnamento, articolo L.241-3 del Codice dell'azione sociale e delle famiglie);
- 1.D Carta d'invalidità con una percentuale d'invalidità pari o superiore all'80% recante la menzione "Cécité" (cecità) oppure "Étoile Verte" (Stella verde, articoli 169 e 174 del Codice della famiglia e dell'assistenza sociale);
- 1.E Carta d'invalidità con una percentuale d'invalidità pari o superiore all'80% recante la menzione "Besoin d'accompagnement cécité" (necessità di accompagnamento per cecità, articolo L.241-3 del Codice dell'azione sociale e delle famiglie);
- 1.F Inoltre, le persone con disabilità appartenenti alle categorie da 1.A a 1.E che si spostano in sedia a rotelle beneficiano dell'agevolazione di cui al punto 22A.

Agevolazioni concesse – Titoli di viaggio

Le condizioni tariffarie sono applicate su tutti i treni nazionali secondo le modalità seguenti.

- 2 A - Per la persona con disabilità:

- 21 A - Qualunque sia la natura della disabilità, la persona con disabilità deve essere munita di un titolo di viaggio alle tariffe e condizioni previste dalle Disposizioni generali oppure di una tariffa ridotta, qualora ne soddisfi i requisiti.
- 22 A - Qualora si sposti in sedia a rotelle, oltre alle riduzioni eventualmente spettanti (punto 21 A), la persona è ammessa in 1ª classe con un titolo di viaggio di 2ª classe sui treni nei quali lo spazio dedicato è situato in 1ª classe, nei limiti dei posti disponibili.

La sedia a rotelle deve essere conforme alle norme STI PMR (allegato del Regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione europea del 18 novembre 2014 relativo alla specifica tecnica di interoperabilità concernente le persone a mobilità ridotta nel sistema ferroviario transeuropeo convenzionale e ad alta velocità). Tali norme prevedono che le dimensioni massime autorizzate per una sedia a rotelle manuale o elettrica siano pari a 70cm di larghezza e 120cm di profondità, con un diametro di sterzata di 1.500mm. È ammesso un peso complessivo di 300kg per la sedia a rotelle elettrica e il suo occupante (compresi eventuali bagagli), qualora non sia necessaria alcuna assistenza per l'accesso e l'uscita dal treno.

È ammesso un peso complessivo di 200kg per la sedia a rotelle manuale e il suo occupante (compresi eventuali bagagli).

- 2 B - Per l'accompagnatore: è riconosciuto un solo accompagnatore per ciascuna persona con disabilità. L'accompagnatore e la persona con disabilità devono viaggiare insieme sul medesimo percorso. Sono previste le seguenti agevolazioni:

- 21 B - Una riduzione del 50% sulla tariffa piena "Loisir" qualora la persona con disabilità abbia una percentuale d'invalidità pari o superiore all'80%. Si tratta dei titolari delle carte indicate ai punti 1.A e 1.B. Nei Trains ZOU ! la riduzione è applicata al prezzo base o al corrispondente prezzo di 1ª classe, esclusi eventuali supplementi (prenotazione ecc.);
- 22 B - Il trasporto gratuito, ad eccezione dell'eventuale prenotazione obbligatoria sui treni a prenotazione obbligatoria, qualora la persona con disabilità abbia una percentuale d'invalidità pari o superiore all'80% e benefici dell'agevolazione "tierce personne" (persona terza) oppure della menzione "Besoin d'accompagnement". Si tratta dei titolari delle carte indicate ai punti 1.C e 1.E. Per i tragitti effettuati in TGV si applica il prezzo indicato nel Tariffario in funzione della classe utilizzata e, se del caso, del periodo considerato;
- 23 B - Il trasporto gratuito, ad eccezione dell'eventuale prenotazione obbligatoria sui treni a prenotazione obbligatoria, qualora la persona sia in una condizione di disabilità visiva e sia titolare di una carta d'invalidità recante la menzione "Cécité", "Étoile Verte" oppure "Besoin d'accompagnement cécité". Si tratta dei titolari delle carte indicate ai punti 1.D e 1.E. Per i tragitti effettuati in TGV si applica il prezzo indicato nel Tariffario in funzione della classe utilizzata e, se del caso, del periodo considerato;
- 24 B - Il passaggio gratuito alla 1ª classe senza supplemento di prezzo qualora la persona si sposti in sedia a rotelle. La prenotazione è obbligatoria in tutti i periodi del calendario "viaggiatori" e deve essere effettuata al più tardi due giorni prima della partenza (esclusi sabati, domeniche e giorni festivi).

La gratuità del trasporto riconosciuta all'accompagnatore della persona con disabilità non lo esonera in alcun modo dall'obbligo di essere in possesso di un titolo di viaggio. Qualora la persona con disabilità

sia titolare di un abbonamento e sia accompagnata dalla stessa persona in tutti gli spostamenti effettuati con tale abbonamento, possono essere adottate disposizioni particolari caso per caso per agevolare il rilascio dei titoli di viaggio necessari all'accompagnatore.

La persona con disabilità civile titolare di una carta d'invalidità attestante una percentuale d'invalidità pari almeno al 50%, indipendentemente dalla natura della disabilità, può viaggiare con un cane guida per persone non vedenti o con un cane di assistenza (oltre al proprio accompagnatore per i titolari di una carta d'invalidità attestante una percentuale d'invalidità pari almeno all'80%). Il cane guida per persone non vedenti, il cane "segnalatore" per persone sorde o il cane di assistenza viaggiano gratuitamente e senza biglietto. Non è necessario emettere un titolo di viaggio "cane guida gratuito". Per i viaggiatori con disabilità visiva accompagnati dal proprio cane guida, oppure per le persone con disabilità accompagnate dal proprio cane "segnalatore" per persone sorde o cane di assistenza, non è richiesta l'occupazione esclusiva dello scompartimento nelle carrozze letto (compresi i treni internazionali che offrono tale servizio). Durante il viaggio, qualora altri viaggiatori si oppongano alla presenza del cane guida per persone non vedenti, del cane "segnalatore" per persone sorde o del cane di assistenza, il personale cercherà, per quanto possibile, una soluzione di ricollocazione. Qualora non sia possibile trovare una soluzione alternativa, i viaggiatori potranno eccezionalmente essere tenuti ad accettare la presenza del cane guida.

Condizioni di applicazione delle agevolazioni concesse

- 3 A - Sui treni senza prenotazione obbligatoria
- 31 A - La riduzione o la gratuità (punti 21 B e 22 B) riconosciuta all'accompagnatore delle persone con disabilità appartenenti alle categorie da 1 A a 1 E si applica in tutti i periodi del calendario viaggiatori;
- 32 A - La gratuità (punto 23 B) riconosciuta all'accompagnatore delle persone con disabilità visiva appartenenti alle categorie da 1 D a 1 E si applica in tutti i periodi del calendario viaggiatori;
- 33 A - Il passaggio gratuito alla 1ª classe (punto 24 B), a favore delle persone che si spostano in sedia a rotelle e del loro accompagnatore, è concesso in tutti i periodi del calendario viaggiatori.
- 3 C - Le condizioni di cui al punto 2 B sono riconosciute a un solo accompagnatore per ciascuna persona con disabilità; entrambi devono viaggiare insieme sul medesimo percorso.

Qualora due persone con disabilità, come definite al punto 4.1 del presente titolo, viaggino insieme, è escluso che ciascuna di esse:

- possa contemporaneamente assumere la qualifica di accompagnatore dell'altra persona;
- possa beneficiare delle condizioni previste al punto 2 B.

Documentazione richiesta

Il diritto alla riduzione o alla gratuità riconosciuta all'accompagnatore è comprovato mediante presentazione della carta d'invalidità rilasciata dalle Prefetture o dalle Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH):

- Carta d'invalidità con percentuale d'invalidità pari o superiore all'80%;
- Carta d'invalidità con percentuale d'invalidità pari o superiore all'80% recante la menzione "canne blanche";
- Carta d'invalidità con percentuale d'invalidità pari o superiore all'80% recante la menzione "Besoin d'accompagnement";

- Carta d'invalidità con percentuale d'invalidità pari o superiore all'80% recante la menzione "Cécité" oppure "Étoile Verte";
- Carta d'invalidità con percentuale d'invalidità pari o superiore all'80% recante la menzione "Besoin d'accompagnement cécité".

Misure di controllo

Il viaggiatore con disabilità è tenuto, a ogni richiesta del personale SNCF, a giustificare la propria identità e a presentare il documento richiesto per ottenere la riduzione o la gratuità riconosciuta all'accompagnatore e/o il passaggio gratuito alla 1ª classe.

In mancanza della presentazione di tale documento, il viaggiatore e/o l'accompagnatore sono considerati in situazione irregolare.

Modifica e rimborso

Le modalità di modifica e rimborso sono quelle definite al Capitolo 3 "Modifica e rimborso" del Volume 1 delle presenti CGV Trains ZOU ! della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Per qualsiasi altra informazione, consultare le Tariffe viaggiatori SNCF disponibili sul sito www.sncf.com.

7.5 Tariffe Gruppi

7.5.1 Tariffe per gruppi da 10 a 60 persone e per gruppi superiori a 60 persone

Beneficiari

Il Gruppo deve essere composto da almeno 10 persone al momento dell'acquisto, viaggiare insieme verso la stessa destinazione e per il medesimo motivo. Il legame tra i membri del Gruppo può essere attestato da una persona giuridica organizzatrice (professionista del turismo, organizzatore di viaggi o soggiorni, associazione, istituto scolastico, comitato aziendale o assimilato, ente pubblico, impresa, ecc.) oppure dalle persone fisiche che compongono il Gruppo, purché possano dimostrare un legame preesistente all'organizzazione del viaggio.

La tariffa Gruppo non è accessibile a clienti individuali che si riuniscono o vengono raggruppati da un intermediario senza una destinazione e una finalità comuni, al solo scopo di beneficiare del prezzo ridotto associato alla tariffa per i gruppi.

I membri del gruppo sono rappresentati da un organizzatore che si assume la responsabilità del comportamento del gruppo durante il viaggio.

A titolo informativo, le regole relative alla supervisione dei minori sono stabilite dalla legge (articolo R227-15 del CASF e decreto del 2006). La normativa prevede:

- un animatore responsabile ogni 8 minori di età inferiore a 6 anni;
- un animatore responsabile ogni 12 minori di età pari o superiore a 6 anni.

L'organizzatore del viaggio di gruppo (campi estivi, classi verdi, ecc.) è responsabile della presenza a bordo dei TER di un numero sufficiente di accompagnatori incaricati della supervisione del gruppo di minori.

L'insieme delle condizioni di vendita e utilizzo dell'offerta dedicata ai viaggi di gruppo è disponibile online:

sul sito TER della propria regione, compilando il seguente modulo:

- Voyages en groupe : <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>
- FERIA per le agenzie: <https://www.feria.sncf.com/fr/user/login>
- sul sito TER della propria regione, compilando il seguente modulo: <https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>

Per determinare il prezzo del Gruppo sono previste tre profili di viaggiatori (senza numero minimo di viaggiatori per categoria):

- Adulto: 28 anni e oltre;
- Giovane: da 12 a 27 anni;
- Bambino: meno di 12 anni.

I bambini di età inferiore a 4 anni viaggiano gratuitamente.

Riduzioni

Le riduzioni previste dalla tariffa Gruppi sono le seguenti:

- per un Adulto, la tariffa “Adulti in Gruppo” consente di beneficiare di una riduzione garantita del 30% sui Trains ZOU ! della Région Provence-Alpes-Côte d’Azur rispetto alla tariffa normale;
- per un Giovane, la tariffa “Giovani in Gruppo” consente di beneficiare di una riduzione garantita del 50% sui Trains ZOU ! della Région Provence-Alpes-Côte d’Azur rispetto alla tariffa normale;
- per un Bambino dai 4 anni fino a meno di 12 anni, alla data del tragitto, il prezzo pagato corrisponde alla metà del prezzo applicato a un Giovane per la classe di viaggio considerata.

Importo minimo applicabile

L’importo minimo applicabile corrisponde al prezzo di 10 titoli di viaggio a tariffa ridotta.

Termine di utilizzo dei titoli di viaggio

Il biglietto deve essere utilizzato sul treno e alla data indicati nel riepilogo di viaggio inviato per posta insieme al biglietto. Il biglietto e il riepilogo di viaggio devono essere esibiti durante il controllo a bordo del treno.

Condizioni di utilizzo dei titoli di viaggio

I biglietti devono essere utilizzati per il treno e alla data indicati:

- per i gruppi da 10 a 60 passeggeri, mediante presentazione dei biglietti digitali ricevuti via e-mail e disponibili nell’account cliente, nella sezione “I miei ordini” del sito Voyages en Groupes, a partire da 11 giorni prima della partenza. I biglietti dovranno essere esibiti durante il controllo a bordo del treno;
- per i gruppi a partire da 61 passeggeri, mediante presentazione dei biglietti ricevuti via e-mail e disponibili nell’account cliente, nella sezione “I miei ordini” del sito Voyages en Groupes, una volta effettuato e convalidato il pagamento. I biglietti dovranno essere esibiti durante il controllo a bordo del treno.

I biglietti di ciascun viaggiatore devono essere scaricati e stampati in modo leggibile su una pagina in formato A4, nel rispetto delle modalità tecniche previste dalle Tariffe viaggiatori. I biglietti possono inoltre essere scaricati su smartphone.

L’e-mail di conferma della prenotazione/del contratto non costituisce un documento di viaggio né un biglietto valido per il Gruppo di viaggiatori.

Canali di vendita

In funzione della composizione del Gruppo e delle specificità tariffarie, l’organizzatore può accedere ai seguenti canali di vendita:

- Voyages en Groupe (<https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>) per gruppi da 10 a meno di 61 passeggeri sui percorsi intraregionali della Regione Sud oppure per gruppi da 10 a meno di 37 passeggeri sui percorsi interregionali dalla Regione Sud verso le regioni Occitania e Alvernia-Rodano-Alpi;
- i rivenditori autorizzati SNCF Voyageurs (<https://www.feria.sncf.com/fr/user/login>) per gruppi da 10 a meno di 61 passeggeri;
- il Centre d'Appel Unique TER (servizio centralizzato TER per la gestione delle prenotazioni di gruppo), per gruppi pari o superiori a 61 passeggeri e per alcune tariffe specifiche (gite per bambini, tariffe convenzionate, ecc.), tramite il modulo disponibile sul sito TER della propria regione: <https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>
- oppure telefonicamente al numero 09 74 13 66 51. Dopo l'esame della richiesta e l'autorizzazione da parte di SNCF Voyageurs, il Cliente (o l'Organizzatore) riceverà un preventivo e le condizioni generali di vendita. L'emissione e l'invio dei titoli digitali avvengono dopo il pagamento, effettuato tramite bonifico bancario secondo le modalità indicate nel preventivo, dell'intero importo dovuto.

Il Centre d'Appel Unique TER effettua esclusivamente vendite relative a percorsi sulle linee TER. Pertanto, per viaggiare in gruppo sui TER, comprese le coincidenze con TGV o Intercités, il rappresentante del Gruppo (di seguito il Cliente) deve presentare una richiesta di prenotazione almeno 21 giorni di calendario prima della partenza del treno, tramite il Centre d'Appel Unique TER, utilizzando il modulo disponibile sul sito TER della propria regione: <https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>, oppure telefonando al numero 09 74 13 66 51.

Dopo l'esame della richiesta e l'autorizzazione da parte di SNCF Voyageurs, il Cliente (o l'Organizzatore) riceverà un preventivo e le condizioni generali di vendita.

L'emissione e l'invio dei titoli digitali avvengono dopo il pagamento, effettuato tramite bonifico bancario secondo le modalità indicate nel preventivo, dell'intero importo dovuto.

Classi di viaggio

I membri del Gruppo possono viaggiare in classi di viaggio differenti (1ª e 2ª classe).

Prenotazione dei posti

La prenotazione dei posti è obbligatoria per tutti i treni TER. La prenotazione è soggetta alla disponibilità dell'offerta Gruppo sui treni ZOU !.

Richiesta di modifica della prenotazione

Qualsiasi richiesta di modifica del gruppo comporta l'annullamento della prenotazione precedente e sarà trattata subordinatamente alla disponibilità residua. Possono essere applicati costi in conformità alle condizioni descritte nella sezione relativa alle condizioni di rimborso e annullamento riportata di seguito.

Inoltre, le richieste di modifica che non rispettano i termini indicati di seguito non potranno essere prese in considerazione.

In caso di riduzione del numero di passeggeri

- Sito Voyages en Groupe (<https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>): per modificare un viaggio acquistato con la tariffa Gruppo dopo il pagamento, è necessario annullare la prenotazione e procedere a una nuova prenotazione tramite il sito;

- Rivenditori autorizzati SNCF Voyageurs: contattare l'agenzia presso cui è stato effettuato l'acquisto;
- Centre d'Appel Unique TER: qualsiasi richiesta di modifica (orari, date, numero e/o profilo dei passeggeri) deve essere effettuata entro e non oltre 21 giorni prima della data del viaggio (21 giorni prima della data del viaggio di andata in caso di andata e ritorno), tramite e-mail oppure telefonicamente al numero 09 74 13 66 51.

In caso di aumento del numero di passeggeri

- Sito Voyages en Groupe (<https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>): non è possibile aggiungere passeggeri alla pratica;
- Rivenditori autorizzati SNCF Voyageurs: contattare l'agenzia presso cui è stato effettuato l'acquisto;
- Centre d'Appel Unique TER: qualsiasi richiesta di modifica (orari, date, numero e/o profilo dei passeggeri) deve essere effettuata entro e non oltre 21 giorni prima della data del viaggio (21 giorni prima della data del viaggio di andata in caso di andata e ritorno), tramite e-mail oppure telefonicamente al numero 09 74 13 66 51.

Qualsiasi richiesta di modifica o annullamento che non rispetti i termini sopra indicati non potrà essere presa in considerazione.

Condizioni di rimborso e annullamento

Le condizioni di rimborso variano in funzione del canale di acquisto:

- Voyages en Groupe: annullamento gratuito fino a 7 giorni prima del viaggio. Oltre tale termine, verrà applicata una trattenuta pari al 100% del valore unitario di ciascun posto annullato;
- Rivenditori autorizzati SNCF Voyageurs: annullamento gratuito fino a 7 giorni prima del viaggio. Oltre tale termine, verrà applicata una trattenuta pari al 100% del valore unitario di ciascun posto annullato;
- Centre d'Appel Unique TER: se il viaggio è stato modificato entro i termini previsti (fino a 21 giorni prima della partenza), il rimborso, senza alcuna trattenuta, verrà effettuato direttamente sul conto bancario associato al RIB comunicato al Centre d'Appel Unique TER.

Fino a 19 giorni prima della partenza: trattenuta pari allo 0%.

A partire da 18 giorni prima della partenza: non è più possibile annullare la prenotazione e verrà applicata una trattenuta pari al 100% del valore unitario di ciascun posto annullato.

Qualsiasi richiesta di annullamento che non rispetti i termini sopra indicati non potrà essere presa in considerazione.

7.6 Offerta Pass Eurail/Interrail sui Trains ZOU !

Il Pass Interrail (destinato ai residenti in Europa) e il Pass Eurail (destinato ai residenti al di fuori dell'Europa) sono offerte che consentono di viaggiare sulla maggior parte dei treni europei. Questi pass permettono l'accesso ai servizi di circa 37 imprese ferroviarie e compagnie di traghetti in 30 Paesi. Sui Trains ZOU ! Provenza-Alpi-Costa Azzurra, l'accesso ai treni avviene semplicemente esibendo il Pass.

Le condizioni di utilizzo di queste due offerte sono dettagliate nei seguenti documenti:

- Per il Pass Interrail: <https://www.interrail.com/it/terms-conditions/booking-conditions>
- Per il Pass Eurail: <https://www.eurail.com/en/terms-conditions/booking-conditions>

7.7 Tariffazione nazionale applicabile ai percorsi interregionali effettuati sui Trains ZOU ! in partenza o con destinazione nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra

In aggiunta alle tariffe sociali nazionali sopra indicate, restano applicabili anche le seguenti disposizioni per i percorsi interregionali effettuati sui Trains ZOU ! in partenza o con destinazione nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra

7.7.1 Abbonamento per alunni, studenti e apprendisti

Tali abbonamenti sono riservati esclusivamente:

- agli abbonamenti per alunni, destinati ai bambini e ai giovani di età inferiore a 21 anni alla data iniziale dell'abbonamento che frequentano regolarmente scuole, istituti, licei, collegi, corsi comunali di disegno e altri istituti analoghi di istruzione primaria, secondaria, commerciale, industriale o professionale;
- agli abbonamenti per studenti, destinati ai giovani di età inferiore a 26 anni alla data iniziale dell'abbonamento che frequentano regolarmente istituti di istruzione superiore, scuole tecniche superiori, grandes écoles e classi preparatorie a tali istituti, individuati dai provvedimenti adottati in applicazione della legge del 23 settembre 1948 che ha esteso agli studenti alcune disposizioni dell'ordinanza del 19 ottobre 1945 relativa alle assicurazioni sociali;
- agli abbonamenti per apprendisti, destinati agli apprendisti di età inferiore a 23 anni alla data iniziale dell'abbonamento che svolgono il proprio apprendistato in Francia o in uno Stato membro dell'Unione europea e il cui contratto, qualora l'apprendistato si svolga in Francia, soddisfi le condizioni previste dalla legge del 20 marzo 1928 relativa all'organizzazione dell'apprendistato e dalla legge del 18 gennaio 1929 (apprendisti agricoli). Finché le disposizioni delle leggi del 20 marzo 1928 e del 18 gennaio 1929 relative all'organizzazione dell'apprendistato non saranno applicabili nei dipartimenti dell'Alto Reno e della Mosella, la presentazione del contratto di apprendistato non sarà richiesta a supporto delle domande di abbonamento presentate dagli apprendisti che svolgono il proprio apprendistato in uno di tali dipartimenti.

Per beneficiare di tali abbonamenti, gli interessati devono presentare un certificato rilasciato dal dirigente dell'istituto frequentato oppure dal datore di lavoro presso cui svolgono l'attività, attestante la loro qualità di alunno, studente o apprendista, nonché un documento ufficiale attestante l'età.

Per qualsiasi altra informazione relativa alla tariffa alunni, studenti e apprendisti (periodo di utilizzo, richiesta, prenotazione dei posti e modalità di prenotazione, modifica e rimborso), si rimanda al Volume 3 delle Tariffe Viaggiatori SNCF, disponibile sul sito www.sncf.com.

8. Tariffazione regionale applicabile sui Trains ZOU !

Le tabelle riportate di seguito presentano le tariffe regionali permanenti e regolarmente disponibili nella Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, nonché le tariffe combinate + urbane e le tariffe eccezionali. Previa presentazione di un biglietto TGV o di un biglietto Trains ZOU ! datato lo stesso giorno, la tariffazione regionale riportata di seguito è valida sulla rete autobus Express dell'asse Digne-Manosque-Aix-en-Provence TGV, ad eccezione:

- dei titoli di viaggio 10 Viaggi ZOU ! e delle relative declinazioni ZOU ! Solidaire;
- degli abbonamenti Mensile ZOU !, Flex ZOU ! e delle relative declinazioni ZOU ! Solidaire.

Per ulteriori informazioni sulle tariffe elencate di seguito e sulle offerte promozionali temporanee, si rimanda al sito TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur: <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>

Tariffe	Beneficiari	Tariffe e condizioni di applicazione della riduzione	Modifica e rimborsi
1 Viaggio ZOU ! Adulto	Qualsiasi viaggiatore a partire dai 4 anni, disponibile su tutte le tratte P/D della Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra	Nessuna riduzione	Modalità di modifica e rimborso definite al capitolo 3 "Modifica e rimborso" delle presenti CGV Trains ZOU !
1 Viaggio ZOU ! Bambino	Qualsiasi viaggiatore dai 4 anni compiuti fino a meno di 12 anni, disponibile su tutte le tratte P/D della Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra	50% del prezzo applicato a un adulto per la tariffa 1 Viaggio ZOU ! Adulto	Modalità di modifica e rimborso definite al capitolo 3 "Modifica e rimborso" delle presenti CGV Trains ZOU !
1 Viaggio Mini Gruppo 3 ZOU ! 1 Viaggio Mini Gruppo 4 ZOU ! 1 Viaggio Mini Gruppo da 5 a 9 ZOU !	Qualsiasi viaggiatore a partire dai 4 anni, disponibile su tutte le tratte P/D della Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra	Titolo unitario: riduzione del 30% → 3 persone; riduzione del 40% → 4 persone; riduzione del 50% → da 5 a 9 persone Prezzo calcolato in funzione della distanza Offerta valida sulle tratte interregionali tra la Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra e l'Occitania.	Modalità di modifica e rimborso definite al capitolo 3 "Modifica e rimborso" delle presenti CGV Trains ZOU !
10 Viaggi ZOU !	Qualsiasi viaggiatore a partire dai 4 anni, disponibile su tutte le tratte P/D della Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra	Riduzione del 30% per l'acquisto di un carnet da 10 viaggi su una tratta P/D predefinita Carnet valido 12 mesi	Rimborso possibile per qualsiasi carnet valido e non attivato
Mensile FLEX 10 viaggi ZOU ! Mensile FLEX 20 viaggi ZOU ! Mensile FLEX 30 viaggi ZOU !	Qualsiasi viaggiatore a partire dai 4 anni, disponibile su tutte le tratte P/D della Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra	Abbonamento mensile con decorrenza libera che offre una riduzione che può raggiungere o superare il 60%, in funzione del numero di titoli scelti al momento dell'acquisto su una tratta P/D predefinita	Rimborso possibile fino al giorno precedente il primo giorno di validità del carnet presso il Centro gestione reclami (dopo la scadenza dell'abbonamento). Nessun rimborso per titoli ancora in corso di validità all'interno del carnet

Mensile ZOU !*	Qualsiasi viaggiatore a partire dai 4 anni, disponibile su tutte le tratte P/D della Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra	Abbonamento mensile con decorrenza libera che offre una riduzione che può raggiungere o superare il 75%, con viaggi illimitati sulla tratta P/D predefinita. Offerta valida sulle tratte interregionali tra Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra e Occitania e Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra e Alvernia-Rodano-Alpi	Rimborso possibile fino al giorno precedente il primo giorno di validità dell'abbonamento.
Annuale ZOU !*	Qualsiasi viaggiatore a partire dai 4 anni, disponibile su tutte le tratte P/D della Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra	Abbonamento annuale con viaggi illimitati sulla tratta P/D predefinita, che offre una riduzione che può raggiungere o superare il 75%. Offerta valida sulle tratte interregionali tra Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra e Occitania e Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra e Alvernia-Rodano-Alpi	Modalità di rimborso disponibili sul sito SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur.

*Nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra, gli abbonamenti mensili e annuali su supporto elettronico validi sui Trains ZOU ! sono utilizzabili anche sugli autobus Express le cui fermate di partenza e destinazione coincidono con le stazioni Trains ZOU ! e Bus Express. Gli abbonamenti della tratta Val de Durance, ad eccezione delle tratte P/D interamente comprese nel territorio della Métropole d'Aix-Marseille-Provence, consentono inoltre l'accesso alle reti ZOU ! Proximité 04 e ZOU ! Proximité 05 con viaggi illimitati.

Tariffe	Beneficiari	Tariffe e condizioni di applicazione della riduzione	Modifica e rimborsi
Carte ZOU! Malin	Qualsiasi viaggiatore a partire dai 4 anni	Carta a tariffa agevolata al costo di 20€ che offre una riduzione del 30% sui titoli unitari per il titolare e il relativo accompagnatore	Non rimborsabile Duplicato: nessun duplicato possibile se la carta è stata rilasciata in formato cartaceo

1 Viaggio ZOU ! Malin 1 Viaggio ZOU ! Malin Accompagnatore	Titolare della Carte ZOU ! Malin	Riduzione del 30%, valida con la Carte ZOU ! Malin, per il titolare e un accompagnatore che viaggi insieme al titolare. Il titolo 1 Viaggio ZOU ! Malin è valido anche sulle tratte interregionali tra la Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra e l'Alvernia-Rodano-Alpi, nonché tra la Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra e l'Occitania. Il titolo 1 Viaggio ZOU ! Malin Accompagnatore è valido esclusivamente sulle tratte interregionali tra la Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra e l'Occitania.	Rimborso possibile fino al giorno precedente il primo giorno di validità del biglietto.
Carte ZOU ! Solidaire e Carte ZOU ! Solidaire +	Carte a tariffa agevolata gratuite (a partire dai 4 anni), rilasciate in base alle condizioni di reddito alle seguenti due categorie: 1. richiedenti con un Quoziente Familiare (QF) compreso tra 601€ e 800€/mese oppure beneficiari dell'ASPA; 2. richiedenti con un QF inferiore o pari a 600€/mese oppure beneficiari dell'AAH o dell'AEH.	Carte a tariffa agevolata valide 12 mesi che offrono rispettivamente una riduzione del 50% o del 90% sulla gamma di prodotti riportata di seguito.	Le modalità relative al duplicato, alla variazione del Quoziente Familiare nel corso dell'anno e al rinnovo sono disponibili sul sito zou.maregionsud.fr .
1 Viaggio ZOU ! Solidaire e Solidaire+ Adulto	Titolare della Carte ZOU ! Solidaire e ZOU ! Solidaire +	Biglietto che offre rispettivamente una riduzione del 50% e del 90%	Rimborso possibile fino al giorno precedente il primo giorno di validità del biglietto.
1 Viaggio ZOU ! Solidaire e Solidaire+ Bambino	Bambini dai 4 anni compiuti fino a meno di 12 anni titolari della Carte ZOU ! Solidaire e della Carte ZOU ! Solidaire +	Biglietto che offre una riduzione del 50% sul biglietto 1 Viaggio ZOU ! Solidaire Adulto e 1 Viaggio ZOU ! Solidaire+	Rimborso possibile fino al giorno precedente il primo giorno di validità del biglietto.
10 Viaggi ZOU ! Solidaire e Solidaire +	Titolare della Carte ZOU ! Solidaire e ZOU ! Solidaire +	Riduzione del 30% per l'acquisto di un carnet da 10 viaggi su una tratta P/D predefinita + applicazione della riduzione del 50% o del 90%	Rimborso possibile per qualsiasi carnet valido e non attivato.

Tariffe	Beneficiari	Tariffe e condizioni di applicazione della riduzione	Modifica e rimborsi
Mensile FLEX 10 viaggi ZOU ! Solidaire e Solidaire+ Mensile FLEX 20 viaggi ZOU ! Solidaire e Solidaire+ Mensile FLEX 30 viaggi ZOU ! Solidaire e Solidaire +	Titolare della Carte ZOU ! Solidaire e ZOU ! Solidaire+	Abbonamento mensile con decorrenza libera che offre una riduzione che può raggiungere o superare il 60%, in funzione del numero di titoli scelti al momento dell'acquisto su una tratta P/D predefinita + applicazione della riduzione del 50% o del 90%	Rimborso possibile fino al giorno precedente il primo giorno di validità del carnet presso il Centro gestione reclami (dopo la scadenza dell'abbonamento). Nessun rimborso per titoli ancora in corso di validità all'interno del carnet
*Mensile ZOU ! Solidaire e Solidaire+	Titolare della Carte ZOU ! Solidaire e ZOU! Solidaire +	Abbonamento mensile con decorrenza libera che offre una riduzione che può raggiungere o superare il 75%, con viaggi illimitati sulla tratta P/D predefinita + applicazione della riduzione del 50% o del 90%	Rimborso possibile fino al giorno precedente il primo giorno di validità dell'abbonamento
*Annuale ZOU ! Solidaire e Solidaire +	Titolare della Carte ZOU ! Solidaire e ZOU! Solidaire +	Abbonamento annuale con viaggi illimitati sulla tratta P/D predefinita, che offre una riduzione che può raggiungere o superare il 75% + applicazione della riduzione del 50% o del 90%	Modalità di rimborso disponibili sul sito SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur
Pass Sûreté Pro	Carta a tariffa agevolata gratuita valida 3 anni, rilasciata in funzione dello status professionale di determinate categorie delle forze dell'ordine. L'elenco completo è disponibile sul sito SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur	Carta a tariffa agevolata che dà diritto alla gratuità sulla tratta P/D tra domicilio e luogo di lavoro	Non applicabile. Le modalità relative al duplicato sono disponibili sul sito SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur
Pass Sûreté Pro + Loisirs	Carta a tariffa agevolata gratuita valida 3 anni, rilasciata in funzione dello status professionale di determinate categorie delle forze dell'ordine. L'elenco completo è disponibile sul sito SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur	Carta a tariffa agevolata che dà diritto alla gratuità sulla tratta P/D tra domicilio e luogo di lavoro e sulle tratte P/D per il tempo libero	Non applicabile. Le modalità relative al duplicato sono disponibili sul sito SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur

Annuale ZOU ! Pass Sûreté	Abbonamento annuale digitale gratuito riservato ai titolari del Pass Sûreté Pro e del Pass Sûreté Pro + Loisirs nominativo Viaggi illimitati su una tratta P/D tra il domicilio e il luogo di lavoro sulla rete Trains ZOU !	Abbonamento digitale gratuito	Non applicabile
1 Viaggio ZOU ! Pass Sûreté Pro + Loisirs	Titolari del Pass Sûreté Pro + Loisirs	Biglietto digitale gratuito	Non applicabile

*Nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra, gli abbonamenti mensili e annuali su supporto elettronico validi sui Trains ZOU ! sono utilizzabili anche sugli autobus Express le cui fermate di partenza e destinazione coincidono con le stazioni Trains ZOU ! e Bus Express. Gli abbonamenti della tratta Val de Durance, ad eccezione delle tratte P/D interamente comprese nel territorio della Métropole d'Aix-Marseille-Provence, consentono inoltre l'accesso alle reti ZOU ! Proximité 04 e ZOU ! Proximité 05 con viaggi illimitati.

Tariffe	Beneficiari	Tariffe e condizioni di applicazione della riduzione	Modifica e rimborsi
Pass ZOU! Études	Carta a tariffa agevolata destinata agli studenti iscritti a un percorso scolastico in Francia, dai 3 a meno di 26 anni	Abbonamento a pagamento destinato agli studenti iscritti a un percorso scolastico in Francia, dai 3 a meno di 26 anni. Il Pass ZOU ! Études consente viaggi illimitati sugli autobus e sui treni ZOU ! dal 1° settembre al 31 agosto, inclusi weekend e vacanze scolastiche, sia per gli spostamenti legati agli studi sia per il tempo libero. I beneficiari dichiarano una tratta preferenziale (es.: domicilio ↔ scuola); al di fuori di tale tratta devono essere muniti di un biglietto gratuito	CGV disponibili sul sito zou.maregionsud.fr
1 Viaggio Pass ZOU ! Études	Titolare del Pass ZOU ! Études	Biglietto digitale gratuito e obbligatorio sui Trains ZOU !, valido con il Pass ZOU ! Études al di fuori della tratta P/D domicilio–luogo di studio	Non applicabile

Pass Intégral Annuale	Tutti i viaggiatori	Abbonamento annuale: 68€/mese. Consente viaggi illimitati, per tutta la durata di validità del titolo, sul territorio della Métropole Aix-Marseille	Modalità di rimborso disponibili sul sito Trains ZOU ! consultando le condizioni generali di vendita oppure contattando il Centro abbonamenti annuali
Pass Intégral Mensile	Tutti i viaggiatori	Abbonamento mensile: 73€/mese. Consente viaggi illimitati, per tutta la durata di validità del titolo, sul territorio della Métropole Aix-Marseille	Il Pass Intégral Mensuel è interamente rimborsabile presso gli sportelli delle stazioni fino al giorno precedente il primo giorno di validità, se venduto da SNCF. Se il Pass è stato emesso da un'altra rete di distribuzione, il cliente dovrà rivolgersi alla rete emittente. Qualsiasi prodotto già attivato non è modificabile né rimborsabile, indipendentemente dalla rete emittente
Pass Intégral 3 giorni Pass Intégral 7 giorni	Tutti i viaggiatori	Pass da 3 giorni a 40€ e da 7 giorni a 55€. Consente viaggi illimitati, per tutta la durata di validità del titolo, sul territorio della Métropole Aix-Marseille	I Pass non sono rimborsabili, indipendentemente dalla rete emittente
Pass Sudazur Mensile	Tutti i viaggiatori	Abbonamento mensile che consente viaggi illimitati all'interno di 7 zone tariffarie, con prezzi compresi tra 27€ e 80€ in funzione della tratta P/D	Il Pass Sudazur Mensile è interamente rimborsabile presso gli sportelli delle stazioni fino al giorno precedente il primo giorno di validità, se venduto da SNCF. Se il Pass è stato emesso da un'altra rete di distribuzione, il cliente dovrà rivolgersi alla rete emittente. Qualsiasi prodotto già attivato non è modificabile né rimborsabile, indipendentemente dalla rete emittente
Pass Sudazur Explore 3, 7, 14 giorni	Pass da 3, 7 o 14 giorni che consente viaggi illimitati nelle Alpes-Maritimes e nel Principato di Monaco	3 giorni: 35€ 7 giorni: 50€ 14 giorni: 80€	Rimborsabile senza costi aggiuntivi fino al giorno precedente il primo giorno di validità

Pass Sudazur Explore 3, 7, 14 giorni Accompagnatore	Pass da 3, 7 o 14 giorni che consente viaggi illimitati nelle Alpes-Maritimes e nel Principato di Monaco per i minori di 18 anni accompagnati da un adulto titolare di un Pass da 3, 7 o 14 giorni	3 giorni: 30€ 7 giorni: 40€ 14 giorni: 65€	Rimborsabile senza costi aggiuntivi fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Pass Sudazur Annuale	Tutti i viaggiatori	Abbonamento annuale che consente viaggi illimitati in tutte le zone coperte dal Pass	Modalità di rimborso disponibili sul sito Trains ZOU ! consultando le condizioni generali di vendita oppure contattando il Centro abbonamenti annuali
Mensile ZOU ! TER + RMTT Mensile ZOU ! TER + Transcove Mensile ZOU ! TER + TUB (Bollène) Mensile ZOU ! TER + RTM Mensile ZOU ! TER + SMEGTU (Martigues) Mensile ZOU ! TER + SMITEEB (Etang de Berre) Mensile ZOU ! TER + MPM Mensile ZOU ! TER + CPA Mensile ZOU ! TER + ULYSSE Mensile ZOU ! TER + Société des Transports d'Arles Mensile ZOU ! TER + TCRA Mensile ZOU ! TER + SILLAGE	Tutti i viaggiatori	Abbonamento mensile con decorrenza libera che offre una riduzione che può raggiungere o superare il 75%, con viaggi illimitati sulla tratta P/D predefinita + abbonamento urbano mensile	Rimborso possibile fino al giorno precedente il primo giorno di validità dell'abbonamento

Tariffe	Beneficiari	Tariffe e condizioni di applicazione della riduzione	Modifica e rimborsi
Mensile ZOU ! TER + ENVIBUS Mensile ZOU ! TER + ZEST Mensile ZOU ! TER + PALM BUS Mensile ZOU ! TER + MISTRAL Mensile ZOU ! TER + TRANS COMTAT	Tutti i viaggiatori	Abbonamento mensile con decorrenza libera che offre una riduzione che può raggiungere o superare il 75%, con viaggi illimitati sulla tratta P/D predefinita + abbonamento urbano mensile	Rimborso possibile fino al giorno precedente il primo giorno di validità dell'abbonamento.
Mensile ZOU ! TER + CAM	Tutti i viaggiatori	Abbonamento mensile che consente viaggi illimitati sulla tratta P/D da o verso Monaco, al di fuori del dipartimento Alpes-Maritimes + abbonamento urbano mensile	Abbonamento valido per un mese di calendario. Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Prenotazione Intercités	Tutti i viaggiatori	Riservata ai titolari di Mensile ZOU !, Annuale ZOU ! e degli abbonamenti per studenti, alunni e apprendisti. Abbonamento a 1,50€, valido dal lunedì al venerdì, vacanze scolastiche incluse	Non modificabile e non rimborsabile
Pass Intercités	Tutti i viaggiatori	Riservato ai titolari di Mensile ZOU !, Annuale ZOU ! e degli abbonamenti per studenti, alunni e apprendisti. Abbonamento a 15€, valido dal lunedì al venerdì, vacanze scolastiche incluse	Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
PASS Résilience	Viaggiatori occasionali	Abbonamento annuale rinnovabile alle medesime condizioni. Beneficiari: vittime, vedovi, vedove e orfani degli attentati di Nizza registrati presso l'ONACCVG (Office national des anciens combattants et victimes de guerre – Ufficio nazionale degli ex combattenti e delle vittime di guerra) residenti nella regione PACA. Validità di 1 anno e diritto alla gratuità sui trasporti ZOU !	Non applicabile

Biglietto Picco di inquinamento	Viaggiatori occasionali	Valido per un dipartimento al prezzo di 5€ o per l'intera regione al prezzo di 20€. Attivati in funzione della soglia di allerta per inquinamento	Non modificabile e non rimborsabile
Pass giornaliero 1 Dipartimento Titolare	Viaggiatori molto occasionali	Pass giornaliero al prezzo di 20€, valido su un dipartimento a scelta tra: 06, 13, 83, 84	Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Pass giornaliero 1 Dipartimento Accompagnatore	Viaggiatori molto occasionali	Pass utilizzabile per una giornata al prezzo di 5€, valido su un dipartimento a scelta tra: 06, 13, 83, 84. Possibilità di aggiungere fino a 8 Pass Accompagnatore. Obbligo di viaggiare insieme al titolare del corrispondente Pass giornaliero 1 Dipartimento	Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità

Tariffe	Beneficiari	Tariffe e condizioni di applicazione della riduzione	Modifica e rimborsi
Pass giornaliero Côte d'Azur Titolare	Viaggiatori molto occasionali	Pass utilizzabile per una giornata al prezzo di 30€, valido sui dipartimenti 06 e 83	Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Pass giornaliero Côte d'Azur Accompagnatore	Viaggiatori molto occasionali	Pass utilizzabile per una giornata al prezzo di 5€, valido sui dipartimenti 06 e 83 per un accompagnatore del Pass giornaliero Côte d'Azur Titolare. Possibilità di aggiungere fino a 8 Pass Accompagnatore. Obbligo di viaggiare insieme al titolare del corrispondente Pass giornaliero Côte d'Azur	Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Pass giornaliero Alpes du Sud Titolare	Viaggiatori molto occasionali	Pass utilizzabile per una giornata al prezzo di 20€, valido sui dipartimenti 04 e 05	Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità

Pass giornaliero Alpes du Sud Accompagnatore	Viaggiatori molto occasionali	Pass utilizzabile per una giornata al prezzo di 5€, valido sui dipartimenti 04 e 05 per un accompagnatore del Pass giornaliero Alpes du Sud Titolare. Possibilità di aggiungere fino a 8 Pass Accompagnatore. Obbligo di viaggiare insieme al titolare del corrispondente Pass giornaliero Alpes du Sud	Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Pass giornaliero Provence Alpes du Sud Titolare	Viaggiatori molto occasionali	Pass utilizzabile per una giornata al prezzo di 30€, valido sui dipartimenti 04, 05, 13, 83 e 84	Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Pass giornaliero Provence Alpes du Sud Accompagnatore	Viaggiatori molto occasionali	Pass utilizzabile per una giornata al prezzo di 5€, valido sui dipartimenti 04, 05, 13, 83 e 84 per un accompagnatore del Pass giornaliero Provence Alpes du Sud Titolare. Possibilità di aggiungere fino a 8 Pass Accompagnatore. Obbligo di viaggiare insieme al titolare del corrispondente Pass giornaliero Provence Alpes du Sud	Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Pass regionale 3 giorni	Viaggiatori molto occasionali	Pass utilizzabile per 3 giorni consecutivi sull'intera regione al prezzo di 60€	Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Pass regionale 3 giorni Accompagnatore	Viaggiatori molto occasionali	Pass utilizzabile per 3 giorni consecutivi al prezzo di 20€, valido sui dipartimenti 04, 05, 13, 83 e 84, per un accompagnatore del Pass Provence Alpes du Sud Titolare. Possibilità di aggiungere fino a 8 Pass Accompagnatore. Obbligo di viaggiare insieme al titolare del corrispondente Pass giornaliero Provence Alpes du Sud	Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità

Tariffe	Beneficiari	Tariffe e condizioni di applicazione della riduzione	Modifica e rimborsi
Pass regionale 7 giorni	Viaggiatori molto occasionali	Pass occasionale valido per 7 giorni sui Trains ZOU ! della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur al prezzo di 100€ per un adulto e 50€ per un bambino dai 4 a meno di 12 anni	Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Biglietto Loisirs Lac Serre-Ponçon da 2 a 5 Viaggiatori	Viaggiatori molto occasionali	Biglietto occasionale di andata e ritorno a tariffa forfettaria: 2 viaggiatori: 10€ 3 viaggiatori: 14€ 4 viaggiatori: 18€ 5 viaggiatori: 22€	Non modificabile e non rimborsabile
Pass Journée du Patrimoine	Viaggiatori molto occasionali	Pass occasionale da 5€, valido durante il weekend del patrimonio	Non modificabile né rimborsabile
Pass Journées de la Mobilité	Viaggiatori molto occasionali	Pass occasionale da 5€, valido durante le Giornate della Mobilità	Non modificabile né rimborsabile
Pass Côte Bleue Duo (ex Bermuda Duo)	Viaggiatori molto occasionali	Biglietto occasionale da 15€ che consente viaggi illimitati tra Marsiglia e Miramas (via Côte Bleue), tutti i giorni dal 1° giugno al 31 agosto, per 2 persone	Non modificabile. Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Pass Côte Bleue (ex Bermuda)	Viaggiatori molto occasionali	Biglietto occasionale da 10€ che consente viaggi illimitati tra Marsiglia e Miramas (via Côte Bleue), tutti i giorni dal 1° giugno al 31 agosto	Non modificabile. Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Train des Neiges Casterino	Viaggiatori molto occasionali	Tariffa forfettaria occasionale valida sul Train des Neiges, comprensiva del trasferimento in autobus fino alla stazione sciistica: tariffa adulti 15€, tariffa bambini 6,50€	Non modificabile. Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Train des Neiges Alpes du Sud	Viaggiatori molto occasionali	Tariffa forfettaria occasionale valida su una tratta P/D Train des Neiges, comprensiva del trasferimento in autobus fino alla stazione sciistica: tariffa adulti 20€, tariffa bambini 7,50€	Non modificabile. Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità

Festival du livre di Mouans Sartoux (Festival del libro)	Viaggiatori molto occasionali	Biglietto occasionale di andata e ritorno con riduzione del 50% per raggiungere Mouans-Sartoux. Prezzo variabile in funzione della tratta P/D	Non modificabile. Rimborsabile fino al giorno precedente il primo giorno di validità
Marathon des Alpes Maritimes (Maratona)	Viaggiatori molto occasionali	Biglietto occasionale accompagnatore / corridore al prezzo di 8€	Non modificabile e non rimborsabile

8.1 Animali

È necessario acquistare un biglietto ferroviario per ogni animale, alla tariffa in vigore.

A titolo eccezionale, viaggiano gratuitamente e senza biglietto:

- i cani guida per persone non vedenti o di assistenza che viaggiano con persone con disabilità titolari di una carta d'invalidità che attesta una percentuale d'invalidità pari ad almeno il 50%, indipendentemente dalla tipologia di disabilità. Questa disposizione si applica anche agli invalidi di guerra titolari di pensione titolari di una carta con due barre blu;
- gli allievi cani guida, purché indossino una pettorina da lavoro recante la dicitura "élève chien guide" (cane guida in addestramento) oppure il logo del centro di addestramento. L'accompagnatore deve essere munito di un titolo di viaggio nonché della propria tessera di educatore di cani guida o della carta identificativa del cane;
- cani di servizio appartenenti a unità cinofile impegnate in operazioni di soccorso in mare o in montagna, previa presentazione da parte del conduttore:
 - di un tesserino professionale o di un'autorizzazione rilasciata da un organismo di soccorso;
 - di un attestato ufficiale di abilitazione del cane, con indicazione della relativa specializzazione.

L'importo dovuto è fissato in una tariffa forfettaria di 5€, indipendentemente dal peso dell'animale.

Le persone con disabilità titolari di una carta d'invalidità che attesta una percentuale d'invalidità pari ad almeno il 50%, indipendentemente dalla tipologia di disabilità, possono viaggiare con un cane guida per persone non vedenti o di assistenza, che viaggia gratuitamente e senza biglietto. Questa disposizione si applica anche agli invalidi di guerra titolari di pensione e titolari di una carta con due barre blu. gli allievi cani guida viaggiano gratuitamente purché indossino una pettorina da lavoro recante la dicitura "élève chien guide" (cane guida in addestramento) oppure il logo del centro di addestramento. L'accompagnatore deve essere munito di un titolo di viaggio nonché della propria tessera di educatore di cani guida o della carta identificativa del cane;

8.2 I rifugiati ucraini

La gratuità dei trasporti sull'intera rete di trasporto regionale ZOU ! si applica a tutti gli spostamenti intraregionali all'interno della Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra per i rifugiati ucraini muniti di un documento d'identità attestante la nazionalità e di un documento nominativo comprovante lo status di rifugiato. Sono accettati i seguenti documenti giustificativi: un permesso di soggiorno recante la dicitura "rifugiato" oppure un attestato di protezione internazionale. Sono inoltre accettate le attestazioni temporanee favorevoli rilasciate dall'OFPPRA o dalla CNDA, associate a una domanda ancora in corso di esame.

9. Dati personali

9.1 Titolare del trattamento

SNCF Voyageurs SA, 4, rue André Campra – 93200 Saint-Denis, in qualità di titolare del trattamento ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati (di seguito il “GDPR”), applicabile dal 25 maggio 2018, nonché della legge n. 2018-493 del 20 giugno 2018 che modifica la legge francese “Informatique et Libertés” del 6 gennaio 1978, effettua trattamenti di dati personali nell’ambito dell’erogazione dei servizi di propria competenza.

9.2 Raccolta e trattamento dei dati personali

SNCF Voyageurs effettua un trattamento automatizzato dei dati personali.

Sottoscrivendo un abbonamento, l’Abbonato e il Pagatore (qualora diverso dall’Abbonato) accettano di fornire un determinato numero di dati personali necessari al trattamento.

Tali dati saranno trattati in conformità alla normativa vigente sopra richiamata.

9.3 Dati personali raccolti

Cognome; Nome; Numero di telefono cellulare personale o professionale; Indirizzo e-mail personale o professionale; Titolo; Data di nascita; Stazione di arrivo; Stazione di partenza; Informazioni relative all’abbonamento e alle riduzioni; Numero della pratica di viaggio; Numero di prenotazione; Numero della carta di pagamento; Numero della carta di trasporto; Tipo di carta di trasporto.

9.4 Finalità del trattamento

I trattamenti sono effettuati da SNCF Voyageurs per le seguenti finalità:

- gestione dei servizi erogati da SNCF Voyageurs;
- informazione dei viaggiatori in merito al proprio viaggio e ai propri abbonamenti;
- gestione dei rapporti contrattuali;
- gestione degli abbonamenti;
- attività di marketing diretto rivolte ai viaggiatori e ai potenziali clienti (previo consenso della persona interessata i cui dati sono raccolti);
- invio di comunicazioni relative ai prodotti e ai servizi di SNCF Voyageurs e delle sue società controllate (previo consenso della persona interessata i cui dati sono raccolti);
- organizzazione di concorsi a premi (previo consenso della persona interessata i cui dati sono raccolti);
- gestione dei reclami;
- svolgimento di sondaggi e indagini sulla soddisfazione;
- elaborazione di studi statistici a fini di marketing mirato attraverso l’analisi dei comportamenti, la segmentazione e la profilazione;
- assistenza ai viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta (PMR).

I dati raccolti direttamente o indirettamente da SNCF Voyageurs sono necessari per tali trattamenti e sono destinati ai servizi competenti di SNCF Voyageurs e, ove applicabile, ai suoi partner o fornitori di servizi.

I dati personali possono essere trattati dai dipendenti di SNCF Voyageurs nei limiti delle rispettive attribuzioni e per il perseguimento delle finalità sopra indicate.

In tale contesto, i dati personali possono essere comunicati a qualsiasi dipendente di SNCF Voyageurs o ai rivenditori autorizzati SNCF, qualora ciò sia necessario per il trattamento di una richiesta o di un reclamo del Cliente o per fornirgli informazioni.

I dati personali possono inoltre essere trattati dai partner e dai fornitori di servizi di SNCF Voyageurs, comprese le sue società controllate, nei limiti delle rispettive attribuzioni e per il perseguimento delle finalità sopra indicate.

Le principali categorie di fornitori ai quali possono essere destinati i dati raccolti da SNCF Voyageurs sono le seguenti:

- CRMS: società controllata di SNCF Voyageurs incaricata delle attività commerciali e della gestione delle relazioni con i clienti;
- istituti specializzati nello svolgimento di sondaggi e indagini sulla soddisfazione;
- fornitori di servizi relativi, in particolare, all'accompagnamento dei minori a bordo, alla ristorazione e all'assistenza alle persone a mobilità ridotta;
- fornitori di servizi informatici (hosting, sviluppo software, assistenza informatica, ecc.), tra cui E-Voyageurs Technologies, società controllata di SNCF Voyageurs.

Tali fornitori sono descritti più dettagliatamente nella documentazione relativa a ciascun trattamento. In particolare, nell'ambito della prevenzione e della lotta alle frodi, nonché della gestione delle controversie e del contenzioso, SNCF Voyageurs può collaborare con diversi soggetti esterni (centri servizi, sviluppo informatico, hosting, ambienti cloud di collaudo e produzione).

A tale titolo, i dati sono ospitati all'interno dell'Unione europea.

I fornitori di servizi di SNCF Voyageurs sono selezionati secondo criteri rigorosi e si impegnano a rispettare misure di sicurezza allineate allo stato dell'arte.

SNCF Voyageurs si riserva il diritto di verificare in qualsiasi momento la corretta applicazione di tali misure da parte dei fornitori di servizi.

Si precisa che, nell'ambito del viaggio e al fine di adempiere ai propri obblighi di legge (indagini sulla soddisfazione della clientela previste dagli standard minimi di qualità stabiliti dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario), SNCF Voyageurs può rilevare il livello di soddisfazione dei clienti rispetto alla loro esperienza di viaggio, allo scopo di migliorare la qualità del servizio a bordo e l'esperienza complessiva del cliente.

Per l'esecuzione di tale trattamento vengono inviate e-mail tramite lo strumento Salesforce, infrastruttura tecnica che dispone dell'accesso ai dati necessari.

9.5 Periodo di conservazione

I dati personali del Cliente/degli Abbonati e dei Pagatori sono trattati per un periodo limitato e conservati per un massimo di 3 anni dall'ultima attività del cliente.

9.6 Diritti degli interessati

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e della legge n. 2018-493 del 20 giugno 2018, l'interessato dispone del diritto di accesso, rettifica, limitazione del trattamento, portabilità, cancellazione e opposizione al trattamento dei propri dati personali.

A tal fine, il servizio competente in materia di dati personali dell'attività TER di SNCF Voyageurs mette a disposizione un modulo per l'esercizio dei diritti accessibile tramite il seguente [modulo online](#).

È inoltre possibile esercitare tali diritti per posta al seguente indirizzo:

SNCF Voyageurs SA – Direction TER
Département Juridique et Contrats - All'attenzione del C-DPO
116 cours Lafayette
69003 Lyon

Tali diritti sono descritti più dettagliatamente sul sito della CNIL: <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre3> In caso di reclamo, è possibile contattare il Referente del Responsabile della protezione dei dati dell'attività TER di SNCF Voyageurs ai recapiti sopra indicati. L'interessato ha inoltre il diritto di presentare un reclamo a un'autorità di controllo competente (CNIL).

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO DEL PASS ZOU ! ÉTUDES per l'anno scolastico 2025-2026

Disposizioni relative agli studenti iscritti ai sensi del regolamento regionale sul trasporto scolastico, rientrante nella competenza delle Regioni in materia di trasporto scolastico ai sensi dell'articolo L3111-7 del Codice dei trasporti francese, che utilizzano le linee autobus interurbane della rete ZOU ! Proximité o, ove applicabile, della rete ZOU ! Express.

PREAMBOLO

Le presenti Condizioni generali hanno lo scopo di definire le condizioni di accesso al PASS ZOU ! Études e le relative modalità di utilizzo.

L'iscrizione e l'utilizzo del PASS ZOU ! Études comportano l'accettazione delle presenti Condizioni generali da parte del titolare e del pagatore, qualora diverso dal titolare.

- Il termine **"Titolare"** designa la persona la cui fotografia e identità figurano sul PASS ZOU ! Études e che ne è l'utilizzatore.
- Il termine **"Pagatore"** designa la persona fisica che paga il PASS ZOU ! Études.
- Il termine **"PASS ZOU ! Études"** designa il contratto stipulato tra il titolare e la rete di trasporti ZOU !. Esso è costituito dal titolo di viaggio omonimo.

1. DESCRIZIONE DEL PASS ZOU ! ÉTUDES

1.1. Il PASS ZOU ! Études è riservato agli utenti che soddisfano l'insieme delle quattro condizioni seguenti:

- I. Avere più di 3 anni e meno di 26 anni.** L'età di 3 anni è valutata al 31 dicembre dell'anno scolastico in corso. L'età di 26 anni è valutata al 1° settembre dell'anno scolastico in corso per le iscrizioni effettuate prima del 1° settembre e alla data dell'iscrizione per le iscrizioni effettuate dopo il 1° settembre.
- II. Avere la qualifica di studente** per l'anno scolastico in corso **presso un istituto scolastico situato nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra** oppure in un comune servito da una linea autobus della rete ZOU ! (l'elenco è consultabile sul sito ZOU !, <http://www.zou.maregionsud.fr/>).
- III. Essere domiciliati nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra, a più di 3 km dall'istituto scolastico.** La distanza tra il domicilio e l'istituto scolastico è calcolata sulla base del percorso stradale più breve indicato sul sito www.geoportail.gouv.fr.
- IV. Effettuare un tragitto tra il domicilio e l'istituto scolastico che non ricada nel territorio di competenza di un'Autorità organizzatrice della mobilità diversa dalla Regione** oppure, in deroga, effettuare un tragitto tra il domicilio e l'istituto scolastico all'interno di una comunità di comuni che esercita le funzioni di Autorità organizzatrice della mobilità, qualora il relativo servizio scolastico esista e sia organizzato dalla Regione.

1.2. Il PASS ZOU ! Études è strettamente personale. Un utente può essere titolare di un solo PASS ZOU ! Études per anno scolastico.

1.3. Il PASS ZOU ! Études è valido dal 1° settembre dell'anno N al 31 agosto dell'anno N+1 e corrisponde quindi a un anno scolastico. Indipendentemente dalla data di acquisto, il PASS ZOU ! Études termina automaticamente il 31 agosto dell'anno scolastico in corso.

1.4. Il PASS ZOU ! Études è un contratto di trasporto caricato su una carta contactless che costituisce il titolo di viaggio.

1.5. Il PASS ZOU ! Études consente l'accesso illimitato all'insieme delle reti di trasporto regionali ZOU ! secondo le condizioni definite all'articolo 5.

2. ISCRIZIONE AL PASS ZOU ! ÉTUDES

Il PASS ZOU ! Études può essere richiesto sul sito zou.maregionsud.fr oppure per corrispondenza presso il servizio della rete di trasporti del dipartimento di residenza. La prima modalità è da preferire in quanto garantisce tempi di elaborazione più rapidi.

2.1. Iscrizione online al PASS ZOU ! Études

L'iscrizione comporta la creazione di un'area personale che consente di gestire il PASS ZOU ! Études online. In caso di rinnovo, dovrà essere utilizzata l'area personale degli anni precedenti.

Al momento dell'iscrizione, il titolare dovrà:

- I. Compilare il modulo online.
- II. Indicare il proprio tragitto di riferimento (tragitto tra il domicilio e l'istituto scolastico), selezionando una fermata dall'elenco proposto*.
- III. Caricare una fotografia recente che consenta l'identificazione del titolare (formato 35 x 45 mm, frontale, sfondo neutro, in buono stato).
- IV. Indicare il proprio numero di beneficiario CAF oppure allegare, ove applicabile, un'attestazione di pagamento rilasciata dalla CAF, dalla MSA o dalle Caisses Sociales de Monaco (Casse sociali di Monaco) riportante l'importo del Quoziente Familiare del mese in corso o di uno dei tre mesi precedenti, nonché il nome e il cognome del titolare**, oppure, in ultima istanza, l'avviso d'imposizione fiscale N-1 riportante il nome e il cognome del titolare.
- V. Effettuare il pagamento annuale corrispondente alla propria situazione. Le tariffe e le relative modalità sono specificate all'articolo 3.

** Se la fermata desiderata non è proposta, significa che:*

- non esiste alcuna soluzione di trasporto scolastico tra il domicilio e l'istituto scolastico. In tal caso, lo studente potrà, se ne soddisfa i requisiti, presentare una domanda di contributo forfettario. Potrà inoltre sottoscrivere un PASS ZOU ! Études non scolastico (si vedano le Condizioni generali di vendita e di utilizzo relative agli spostamenti per il tempo libero);

- la fermata non esiste oppure non è disponibile. In tal caso, lo studente è invitato a iscriversi presso la fermata più vicina (si precisa che la fermata dichiarata al momento dell'iscrizione deve corrispondere a quella effettivamente utilizzata).

Inoltre, in caso di affidamento con residenza alternata, lo studente può beneficiare del PASS ZOU ! Études purché uno dei due tragitti tra il domicilio e l'istituto scolastico effettuati nell'ambito dell'affidamento con residenza alternata corrisponda a una soluzione di trasporto esistente.

*** Se il titolare o i suoi rappresentanti legali dipendono dalla Caisse d'Allocations Familiales (Cassa assegni familiari, CAF) e dispongono di un Quoziente Familiare inferiore o uguale a 800€, la tariffa Solidaire a metà prezzo verrà applicata automaticamente al momento dell'iscrizione online, purché*

venga indicato il numero di beneficiario. Il pagatore sarà invitato a versare l'importo corrispondente alla propria situazione. In caso di malfunzionamento tecnico, il titolare o il pagatore potrà allegare un'attestazione secondo le modalità descritte nel paragrafo seguente.

Se il titolare o i suoi rappresentanti legali dipendono dalla Mutualité Sociale Agricole (Mutualità sociale agricola, MSA) o dalle Caisses Sociales de Monaco e dispongono di un Quoziente Familiare inferiore o uguale a 800€, il pagatore dovrà caricare un'attestazione di pagamento rilasciata da tali organismi. L'attestazione dovrà riportare l'importo del Quoziente Familiare (inferiore o uguale a 800€) relativo al mese dell'iscrizione o a uno dei tre mesi precedenti, nonché il nome e il cognome del titolare.

In caso di rinnovo, alcuni documenti della domanda precedente potranno essere conservati.

2.1.1. Periodo di iscrizione

La data di apertura del periodo di iscrizione online è indicata sul sito ZOU !, <https://zou.maregionsud.fr/>, prima delle vacanze scolastiche estive relative all'anno scolastico successivo.

L'iscrizione online al PASS ZOU ! Études è possibile fino al 31 maggio dell'anno scolastico in corso, salvo misure eccezionali che saranno comunicate sul sito ZOU !. Dopo tale data non sarà più possibile presentare nuove domande per l'anno scolastico in corso.

2.1.2. Istruttoria e convalida della domanda

L'ammissibilità della domanda per il PASS ZOU ! Études sarà verificata sulla base della documentazione giustificativa trasmessa.

La pratica viene convalidata automaticamente qualora siano soddisfatti tutti i requisiti richiesti.

In caso di documento mancante o di anomalia relativa alla soluzione di trasporto, l'istruttoria della pratica è soggetta alla convalida da parte dei servizi regionali.

In caso di mancata convalida da parte dei servizi regionali, il titolare o il suo rappresentante legale sarà invitato tramite e-mail a regolarizzare la pratica oppure sarà informato del rigetto della domanda. In assenza di regolarizzazione entro due mesi dalla richiesta inviata all'utente, la domanda sarà considerata respinta.

Il pagamento potrà essere effettuato soltanto dopo la convalida della domanda (automaticamente online oppure a seguito dell'istruttoria da parte dei servizi regionali).

La verifica dell'iscrizione scolastica sarà effettuata nel corso dell'anno scolastico dai servizi regionali presso l'istituto scolastico interessato.

2.1.3. Rilascio del titolo di viaggio

Una volta convalidata la pratica, il titolare potrà scaricare dalla propria area personale online, ove applicabile, un'attestazione di pagamento e un titolo provvisorio valido per 15 giorni che gli consentirà di viaggiare nell'attesa di ricevere il titolo di viaggio definitivo. A titolo indicativo, sono necessari circa 15 giorni per la spedizione del titolo. Si raccomanda pertanto agli utenti di presentare la domanda con adeguato anticipo.

Il titolo viene inviato per posta, tramite invio postale tracciabile, all'indirizzo indicato al momento dell'iscrizione. Il codice di tracciamento viene comunicato via e-mail al titolare al momento della spedizione della carta.

In caso di mancata ricezione della carta, una volta generato il codice di tracciamento, la Regione non potrà essere ritenuta responsabile. Il titolare dovrà presentare un reclamo presso i servizi di La Poste.

Potrà essere emesso un duplicato gratuito previa presentazione della ricevuta del reclamo presentato a La Poste.

Per viaggiare nell'attesa di ricevere il titolo, il titolare dovrà acquistare i titoli di viaggio in vigore (che non sono rimborsabili) oppure utilizzare, ove applicabile, il titolo di viaggio provvisorio.

2.2. Iscrizione per corrispondenza

Al momento dell'iscrizione, il titolare dovrà:

- I. Compilare il modulo cartaceo, indicando il proprio tragitto di riferimento (tragitto tra il domicilio e l'istituto scolastico) e precisando la fermata di salita*.
- II. Fornire una fotografia identificativa recente, formato 35 x 45 mm, frontale, con sfondo neutro, in buono stato e idonea all'identificazione del titolare.
- III. Fornire, ove applicabile, un'attestazione di pagamento rilasciata dalla CAF, dalla MSA o dalle Caisses Sociales de Monaco (Casse sociali di Monaco) riportante l'importo del Quoziente Familiare del mese in corso o di uno dei tre mesi precedenti, nonché il nome e il cognome del titolare, oppure, in ultima istanza, l'avviso d'imposizione fiscale N-1 riportante il nome e il cognome del titolare.
- IV. Allegare un assegno dell'importo corrispondente alla propria situazione. Le tariffe e le relative modalità sono specificate all'articolo 3.

** Se la fermata richiesta non può essere proposta, lo studente sarà invitato a iscriversi presso la fermata più vicina (si precisa che la fermata convalidata al momento dell'iscrizione dovrà corrispondere a quella effettivamente utilizzata).*

Se il tragitto tra il domicilio e l'istituto scolastico indicato non corrisponde ad alcuna soluzione di trasporto esistente sulla rete regionale ZOU !, lo studente potrà, se ne soddisfa i requisiti, presentare una domanda di contributo forfettario. Qualora sulla rete regionale ZOU ! esista una soluzione di trasporto "Tutto pubblico" (non specificamente scolastica), lo studente potrà sottoscrivere un PASS ZOU ! Études non scolastico (si vedano le Condizioni generali di vendita e di utilizzo relative agli spostamenti per il tempo libero);

Inoltre, in caso di affidamento con residenza alternata, lo studente può beneficiare del PASS ZOU ! Études purché uno dei due tragitti tra il domicilio e l'istituto scolastico effettuati nell'ambito dell'affidamento con residenza alternata corrisponda a una soluzione di trasporto esistente.

2.2.1. Periodo di iscrizione

Il periodo di iscrizione per corrispondenza coincide con quello previsto per l'iscrizione online (si veda l'articolo 2.1.1).

2.2.2. Istruttoria e convalida della domanda

L'ammissibilità della domanda per il PASS ZOU ! Études sarà verificata dai servizi regionali sulla base della domanda presentata e della documentazione giustificativa trasmessa.

2.2.3. Rilascio del titolo di viaggio

Una volta convalidata la pratica e ricevuto il pagamento, i servizi regionali potranno rilasciare all'utente un titolo provvisorio valido per 15 giorni che gli consentirà di viaggiare nell'attesa di ricevere il titolo di viaggio definitivo. A titolo indicativo, sono necessari circa 15 giorni per la spedizione del titolo. Si raccomanda pertanto agli utenti di presentare la domanda con adeguato anticipo.

Il titolo viene inviato per posta, tramite invio postale tracciabile, all'indirizzo indicato al momento dell'iscrizione. Il codice di tracciamento può essere richiesto al servizio clienti ZOU !.

In caso di mancata ricezione della carta, una volta generato il codice di tracciamento, la Regione non potrà essere ritenuta responsabile. Il titolare dovrà presentare un reclamo presso i servizi di La Poste. Potrà essere emesso un duplicato gratuito previa presentazione della ricevuta del reclamo presentato a La Poste.

Per viaggiare nell'attesa di ricevere il titolo, il titolare dovrà acquistare i titoli di viaggio in vigore (che non sono rimborsabili) oppure utilizzare, ove applicabile, il titolo di viaggio provvisorio.

3. TARIFFA DEL PASS ZOU ! ÉTUDES

3.1. La tariffa del PASS ZOU ! Études è pari a 90€.

Tale tariffa è fissata per l'intera durata di validità del titolo, ossia fino al 31 agosto dell'anno scolastico di iscrizione, indipendentemente dalla data di iscrizione nonché dalla durata o dalla frequenza di utilizzo.

3.2. È prevista una tariffa Solidaire a metà prezzo pari a 45€ per il titolare i cui rappresentanti legali dispongano di un Quoziente Familiare inferiore o uguale a 800€.

Il Quoziente Familiare è valutato con riferimento al mese dell'iscrizione o a uno dei tre mesi precedenti l'iscrizione.

Possono inoltre beneficiare della tariffa Solidaire i titolari i cui rappresentanti legali non siano beneficiari della CAF, della MSA o delle Caisses Sociales de Monaco e siano in grado di dimostrare risorse equivalenti a un Quoziente Familiare CAF inferiore o uguale a 800€.

Tale equivalenza sarà calcolata sulla base del metodo di calcolo della CAF, tenendo conto del reddito imponibile dell'anno N-1 e del numero di quote definito dalla CAF.

Il richiedente dovrà fornire il proprio ultimo avviso d'imposizione fiscale.

Possono inoltre beneficiare della tariffa Solidaire i beneficiari dell'Assegno per l'educazione del figlio con disabilità (AEEH), previa presentazione di un giustificativo attestante la percezione.

3.3. Alle famiglie con almeno tre figli titolari di un abbonamento PASS ZOU ! Études acquistato a tariffa piena è riconosciuto un rimborso di 45€ per il terzo figlio e per ciascuno dei figli successivi.

L'applicazione di tale disposizione richiede la presentazione di una pratica corredata della relativa documentazione giustificativa.

La pratica, accompagnata dalla documentazione richiesta (almeno attestazione di pagamento CAF, MSA o Caisses Sociales de Monaco (Casse sociali di Monaco) riportante il nome del rappresentante legale e dei figli, nonché le attestazioni di pagamento dei tre abbonamenti), deve essere presentata a partire dal 1° novembre ed entro e non oltre il 31 maggio dell'anno scolastico in corso. Qualora la pratica sia ritenuta ammissibile, il rimborso sarà versato in un'unica soluzione al termine dell'anno scolastico interessato.

3.4. La gratuità prevista sulla rete ZOU ! per i bambini di età inferiore a 4 anni non si applica al PASS ZOU ! Études.

4. PAGAMENTO DEL PASS ZOU ! ÉTUDES

4.1. Pagamento in un'unica soluzione

Il PASS ZOU ! Études può essere pagato online, annualmente, mediante carta bancaria, carta bancaria virtuale oppure carta bancaria prepagata.

L'importo del titolo deve essere versato integralmente al momento dell'iscrizione sul sito zou.maregionsud.fr.

In caso di impossibilità di effettuare il pagamento online, non sarà possibile procedere con l'iscrizione online. In tal caso il titolare dovrà effettuare l'iscrizione per corrispondenza (secondo le modalità descritte all'articolo 2.2).

Per le iscrizioni per corrispondenza, il PASS ZOU ! Études è pagabile esclusivamente tramite assegno bancario.

A ogni domanda di iscrizione deve essere allegato un unico assegno. L'assegno viene incassato al momento della ricezione.

4.2. Pagamento in 3 rate

Per tutte le iscrizioni online effettuate entro il 30 settembre dell'anno scolastico in corso, il pagatore può scegliere di effettuare il pagamento in 3 rate al momento del pagamento online mediante carta bancaria.

Importo e data degli addebiti

- Tariffa 90€:
 - 30€ il giorno dell'iscrizione (*esempio: 5 luglio*);
 - 30€ il giorno 10 del mese successivo (*esempio: 10 agosto*);
 - 30€ il giorno 10 dell'ultimo mese (*esempio: 10 settembre*).
- Tariffa 45€, riservata alle famiglie con Quoziente Familiare inferiore o uguale a 800€:
 - 15€ il giorno dell'iscrizione (*esempio: 5 luglio*);
 - 15€ il giorno 10 del mese successivo (*esempio: 10 agosto*);
 - 15€ il giorno 10 dell'ultimo mese (*esempio: 10 settembre*).

In caso di pagamento in 3 rate, il pagatore deve assicurarsi che la data di scadenza della carta bancaria non ricada nel corso dei tre mesi interessati. Qualsiasi sostituzione della carta bancaria deve essere comunicata (si veda la sezione "Contatti" all'articolo 13). Il pagatore dovrà provvedere al pagamento degli addebiti che non abbiano potuto essere eseguiti, secondo le modalità che gli saranno successivamente comunicate. Indipendentemente dalla data di iscrizione o dalla durata di utilizzo, l'importo del titolo dovrà essere versato integralmente.

In caso di iscrizione per corrispondenza, il pagamento in 3 rate non è disponibile.

4.3. Il pagatore può essere diverso dal titolare del PASS ZOU ! Études.

4.4. Un medesimo pagatore può pagare più PASS ZOU ! Études. Tuttavia, ciascun PASS ZOU ! Études deve essere pagato separatamente.

4.5. In caso di mancato pagamento, il pagatore dovrà regolarizzare la propria posizione nel più breve tempo possibile secondo le modalità indicate nella lettera o nell'e-mail che gli sarà inviata. Il mancato rispetto di tali modalità può comportare la sospensione del titolo. In assenza di regolarizzazione entro i termini previsti, la risoluzione automatica interviene due mesi dopo il mancato pagamento. La risoluzione per mancato pagamento obbliga il debitore a versare integralmente tutte le somme ancora dovute. Eventuali spese sostenute restano a carico del debitore.

Qualora non possa utilizzare il proprio PASS ZOU ! Études disattivato, il titolare dovrà acquistare un biglietto singolo o qualsiasi altro titolo di viaggio per poter viaggiare.

4.6. In caso di pagamento indebito (pagamento a tariffa piena nonostante il diritto alla metà tariffa, pagamenti multipli dovuti a un errore di iscrizione, pagamento erroneo di un duplicato, ecc.), verrà effettuato un rimborso parziale a favore del pagatore entro e non oltre la fine dell'anno scolastico, su iniziativa della Regione oppure a seguito di una richiesta dell'utente e della decisione di una commissione dedicata. Per effettuare tale rimborso sarà sistematicamente richiesto un RIB.

4.7. Nell'ambito di operazioni promozionali organizzate su iniziativa della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, quest'ultima si riserva il diritto di procedere a un rimborso parziale o totale del PASS ZOU ! Études.

Le modalità di partecipazione saranno definite nel regolamento specifico di ciascuna operazione. Tale regolamento è indipendente dalle presenti Condizioni generali.

5. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL PASS ZOU ! ÉTUDES

Si ricorda che il titolo di viaggio è nominativo e strettamente personale. Non può in alcun caso essere prestato a un altro utente, pena l'applicazione delle sanzioni previste all'articolo 5.2.

5.1. Utilizzo del PASS ZOU ! ÉTUDES

Come indicato all'articolo 1.5, il PASS ZOU ! Études consente l'accesso illimitato all'insieme delle reti di trasporto regionali ZOU !.

Tuttavia, le modalità di utilizzo variano a seconda della rete interessata:

- **Sulle linee di pullman e autobus ZOU ! e sugli autobus e treni dei Chemins de Fer de Provence** dotati di sistema di bigliettazione elettronica, il titolare deve convalidare il proprio PASS ZOU ! Études a ogni salita.
Qualora la linea non sia dotata di sistema di bigliettazione elettronica, il titolare dovrà presentare il proprio titolo al conducente, che effettuerà un controllo visivo.
Le linee scolastiche di prossimità diverse da quella utilizzata per effettuare il tragitto di riferimento indicato al momento dell'iscrizione e riportato sul PASS ZOU ! Études del titolare sono accessibili esclusivamente nei limiti dei posti disponibili.
- **Sulle linee Express**, la prenotazione preventiva online sul sito zou.maregionsud.fr è fortemente raccomandata.
- **Sulle Navette blanche**, la prenotazione preventiva online sul sito zou.maregionsud.fr è obbligatoria.
- **I servizi di trasporto a chiamata** non sono accessibili per i tragitti tra il domicilio e l'istituto scolastico nei giorni di scuola.
- **Sulla rete ferroviaria regionale Trains ZOU ! (esclusi i Chemins de Fer de Provence)**, il titolare deve convalidare il proprio PASS ZOU ! Études prima di salire a bordo del treno e per ogni tragitto.
Se viaggia sul tragitto di riferimento indicato al momento dell'iscrizione del PASS ZOU ! Études e riportato sulla propria carta, la sola convalida è sufficiente.
Al di fuori del tragitto di riferimento, il titolare deve inoltre essere obbligatoriamente in possesso di un biglietto gratuito scaricabile dal sito TER Sud o dall'applicazione Assistant SNCF. Si precisa che non è possibile ottenere un titolo per un servizio non disponibile alla vendita.
Sono autorizzati senza limitazioni con il PASS ZOU ! Études esclusivamente i tragitti interni al territorio regionale, ad eccezione dei treni regionali da/per Ventimiglia e Monaco, che sono anch'essi accessibili con il PASS ZOU ! Études.
A bordo dei treni regionali, il PASS ZOU ! Études è valido esclusivamente in 2ª classe.

- Il servizio **ZOU ! COVOIT'** è accessibile esclusivamente ai titolari del PASS ZOU ! Études di età superiore ai 18 anni, nei limiti stabiliti dalle Condizioni generali di vendita e di utilizzo proprie di tale servizio.

Per l'anno scolastico 2025-2026, in via derogatoria:

- i titolari di un PASS ZOU ! Études e di un abbonamento Scolaire + Mobilité Région della Région Auvergne-Rhône-Alpes possono utilizzare congiuntamente tali abbonamenti sulle linee ferroviarie interregionali tra la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur e la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

A partire dal 1° gennaio 2026:

- I titolari di un PASS ZOU ! Études e di una delle tariffe LibertiO'Jeunes, FrenquenciO'Jeunes o +=0 della Région Occitanie possono utilizzare congiuntamente tali abbonamenti sulle linee ferroviarie interregionali tra la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur e la Région Occitanie.

L'utilizzo congiunto di qualsiasi altro titolo non è consentito. I titolari sono tenuti a rispettare le condizioni di utilizzo proprie di ciascun abbonamento. Per maggiori informazioni, consultare le CGU TER della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

5.2. Controlli e frodi

In tutti i casi sopra descritti, il titolare deve essere in grado di presentare il proprio titolo di viaggio al controllore affinché quest'ultimo possa verificarne la validità.

In caso di dubbi sull'identità dell'utente durante un controllo, potrà essere richiesto un documento d'identità.

La mancata convalida, la mancata presentazione oppure l'utilizzo irregolare del titolo di viaggio (falsificazione del titolo, possesso del titolo nominativo di un'altra persona, possesso di un titolo scaduto), accertati durante un controllo, espongono il titolare e/o il trasgressore al pagamento di un'indennità forfettaria in conformità alla normativa vigente, oltre alle eventuali sanzioni previste dal regolamento dei viaggiatori della rete utilizzata.

In caso di utilizzo fraudolento del PASS ZOU ! Études da parte di una persona diversa dal titolare, il PASS ZOU ! Études irregolare viene ritirato dal controllore, sospeso e comporta per il titolare l'obbligo di richiedere un duplicato al costo di 10€.

Per questo motivo, in caso di smarrimento o furto del titolo, il titolare deve richiedere immediatamente il rilascio di un duplicato alla tariffa in vigore.

La Regione potrà rilasciare gratuitamente un duplicato in caso di furto comprovato, previa presentazione della copia della ricevuta della denuncia presentata presso i servizi di polizia o di gendarmeria.

In caso di recidiva della frode per tale motivo (prestito del proprio PASS ZOU ! Études a un altro utente), il PASS ZOU ! Études può essere risolto di diritto dalla Regione senza possibilità di rimborso.

Chiunque continui a utilizzare indebitamente il proprio titolo di viaggio è passibile di azioni penali.

6. MODIFICHE DEL TRAGITTO DURANTE LA VALIDITÀ DEL TITOLO

Le modifiche del tragitto di riferimento del PASS ZOU ! Études sono possibili per tutta la durata dell'abbonamento, purché siano rispettate le modalità previste dalle presenti Condizioni generali.

7. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI GENERALI

La Regione si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni generali di vendita e utilizzo del PASS ZOU ! Études. Il titolare sarà informato di qualsiasi modifica contrattuale con un preavviso minimo di trenta (30) giorni prima della modifica.

8. RILASCIO DI DUPLICATI

8.1. La richiesta di duplicato deve essere effettuata sul sito zou.maregionsud.fr oppure presso un punto vendita della rete stradale ZOU ! autorizzato alla vendita dei PASS ZOU ! Études.

In caso di smarrimento, furto o deterioramento, la tariffa è fissata a 10€. La richiesta di duplicato deve essere presentata nel più breve tempo possibile.

In caso di comprovato malfunzionamento tecnico della carta, il duplicato sarà rilasciato gratuitamente, a condizione che la carta venga restituita per le necessarie verifiche, secondo le modalità indicate sul sito o presso il punto vendita.

Una carta deteriorata, volontariamente o meno (torsione, piegatura, umidità, ecc.), dovrà essere sostituita mediante un duplicato a pagamento qualora presenti un malfunzionamento oppure non consenta più di identificare il titolare o il suo tragitto di riferimento.

8.2. Il duplicato viene inviato al titolare per posta entro un termine minimo di quindici (15) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di sostituzione. Nell'attesa di riceverlo, il titolare dovrà presentare il documento provvisorio che gli sarà stato rilasciato, previo pagamento ove applicabile.

9. SOSPENSIONE DEL PASS ZOU ! ÉTUDES SU INIZIATIVA DEL PAGATORE O DEL TITOLARE

Non esiste alcun motivo che consenta al titolare o al pagatore di richiedere la sospensione del PASS ZOU ! Études.

10. RISOLUZIONE DEL PASS ZOU ! ÉTUDES SU INIZIATIVA DEL PAGATORE O DEL TITOLARE

Il PASS ZOU ! Études può essere cessato su iniziativa del pagatore o del titolare.

Tuttavia, la risoluzione del titolo non dà diritto ad alcun rimborso, salvo nei casi elencati di seguito:

- cambio di domicilio o di istituto scolastico che renda il PASS ZOU ! Études non più utilizzabile.
Il cambiamento deve intervenire entro un termine massimo di 30 giorni dal 1° settembre dell'anno scolastico in corso oppure entro 30 giorni dalla data di iscrizione al PASS ZOU ! Études, qualora quest'ultima sia successiva al 1° settembre;
- decesso del titolare;
- mancato utilizzo del PASS ZOU ! Études per oltre 90 giorni per motivi di salute;
- errore della rete di trasporti: lo spostamento previsto rientra nella competenza di un'altra Autorità organizzatrice della mobilità;
- modifica dell'offerta di trasporto che renda il PASS ZOU ! Études non più utilizzabile o non più adeguato per oltre 90 giorni;
- altri casi non individuati e riconducibili, ove applicabile, a un errore del sistema di iscrizione, previa decisione di una commissione dedicata.

Al titolare o al pagatore sarà richiesto di allegare alla domanda di rimborso la documentazione giustificativa attestante una delle situazioni sopra descritte.

Il rimborso è definitivo e comporta la risoluzione del PASS ZOU ! Études per l'anno scolastico in corso. Una volta cessato il PASS ZOU ! Études, non sarà possibile procedere a una nuova iscrizione per il medesimo anno scolastico.

Le modalità di richiesta del rimborso e la documentazione da produrre sono specificate sul sito zou.maregionsud.fr.

11. SOSPENSIONE E CESSAZIONE DEL PASS ZOU ! ÉTUDES SU INIZIATIVA DELLA REGIONE

Il PASS ZOU ! Études può essere sospeso e/o cessato di diritto per decisione della Regione, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali danni e l'esercizio di qualsiasi azione giudiziaria, nei casi elencati agli articoli 11.1, 11.2 e 11.3 di seguito.

11.1. In caso di mancato pagamento, il contratto può essere sospeso e/o cessato alle condizioni descritte all'articolo 4.5.

11.2. In caso di utilizzo fraudolento del PASS ZOU ! Études, il contratto può essere sospeso e/o cessato alle condizioni descritte all'articolo 5.2.

11.3 In caso di frode accertata nella costituzione della pratica di richiesta del titolo, in particolare in caso di dichiarazione mendace o falsificazione della documentazione fornita, sia da parte del titolare sia da parte del pagatore, il contratto è cessato di diritto dalla Regione. Non verrà effettuato alcun rimborso.

11.4. La Regione comunica la sospensione o la risoluzione mediante e-mail inviata all'ultimo indirizzo di contatto indicato nella pratica.

11.5. La risoluzione comporta il divieto di utilizzo del PASS ZOU ! Études sull'intera rete regionale ZOU !, nonché l'impossibilità di procedere a una nuova iscrizione per l'anno scolastico in corso. Qualora non possa utilizzare il proprio PASS ZOU ! Études disattivato, il titolare dovrà acquistare un biglietto singolo o qualsiasi altro titolo di viaggio per poter viaggiare.

12. RESPONSABILITÀ DEL PAGATORE E DEL TITOLARE

12.1. Le presenti Condizioni generali si applicano sia al pagatore sia al titolare del PASS ZOU ! Études.

12.2. Sottoscrivendo il PASS ZOU ! Études, il titolare e il pagatore dichiarano di aver preso conoscenza delle presenti Condizioni generali e di accettarle. In caso di modifica, le nuove disposizioni saranno integrate direttamente nelle presenti Condizioni generali e pubblicate con ogni mezzo utile affinché il titolare e il pagatore possano prenderne conoscenza.

Il titolare e il pagatore sono responsabili dell'esattezza e della completezza delle informazioni fornite nella pratica.

13. CONTATTI

Per e-mail: tramite il modulo di contatto disponibile sul portale ZOU !

Per telefono: Servizio clienti PASS ZOU ! Études 04 86 88 50 50

Presso un punto vendita ZOU ! (elenco disponibile sul sito zou.mareregionsud.fr/carte-interactive/points-de-vente)

14. RECLAMI

Il titolare e/o il pagatore di un PASS ZOU ! Études può presentare qualsiasi reclamo relativo alle condizioni di utilizzo del titolo:

- sul sito ZOU ! tramite il modulo di contatto ;
- telefonicamente contattando il Servizio clienti PASS ZOU ! Études 04 86 88 50 50

Il reclamo deve essere presentato entro due (2) mesi dalla data dei fatti che lo giustificano. Qualora il reclamo sia fondato, la situazione del cliente sarà ripristinata nel più breve tempo possibile; in ogni caso, le parti si impegnano a ricercare una soluzione amichevole in caso di controversia.

15. RICORSO AL MEDIATORE

Qualsiasi utente che non sia d'accordo con una decisione dell'amministrazione regionale può rivolgersi al Mediatore al fine di risolvere una controversia in via amichevole. Il Mediatore della Regione interviene esclusivamente negli ambiti di competenza della Regione.

Qualsiasi richiesta formale di mediazione deve essere presentata per iscritto (lettera o e-mail) ed essere specificamente indirizzata all'attenzione del Mediatore.

Per posta:

Mediatore della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Hôtel de Région

27, place Jules Guesde

13481 Marseille Cedex 20

Per e-mail: missionmediation@mareregionsud.fr

16. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il titolare è informato che i dati personali trattati nell'ambito del proprio titolo, derivanti dal modulo di abbonamento, dalle richieste presentate online o dalle richieste effettuate telefonicamente, sono oggetto di un trattamento informatizzato sotto la responsabilità della Regione (titolare del trattamento). Il trattamento di tali dati (cognome, nome, indirizzo postale, indirizzo e-mail, numero di telefono, fotografia) ha come finalità la gestione della clientela titolare di abbonamenti annuali, sotto il controllo del Responsabile della protezione dei dati. I dati digitali e la documentazione cartacea saranno conservati per ventiquattro (24) mesi dalla data di risoluzione dell'abbonamento.

Il titolare del PASS ZOU ! Études è inoltre informato che il conferimento dei dati richiesti al momento dell'iscrizione costituisce una condizione necessaria per l'accesso al PASS stesso e che la mancata comunicazione di tali dati impedirà al titolare di accedervi.

Tali informazioni non saranno utilizzate a fini commerciali e saranno comunicate esclusivamente alle autorità competenti che ne facciano richiesta. In ogni caso, tali dati manterranno carattere strettamente riservato e non saranno oggetto di alcun trasferimento al di fuori dell'Unione europea.

In conformità alla normativa applicabile in materia di dati personali, il titolare del PASS ZOU ! Études dispone del diritto di accesso, rettifica, opposizione, limitazione del trattamento, cancellazione e portabilità dei propri dati, che può esercitare rivolgendosi al Responsabile della protezione dei dati

della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur per posta all'indirizzo 27 place Jules Guesde, 13481 Marseille Cedex 20, o via e-mail all'indirizzo dpd@mareregionsud.fr.

Per ulteriori informazioni, consultare la pagina:

<https://www.mareregionsud.fr/mentions-legales/mentions-generales-sur-la-protection-des-donnees.html>

17. ENTRATA IN VIGORE

Le presenti Condizioni generali di vendita e utilizzo sono state approvate il 26 giugno 2026 ed entrano in vigore il 6 luglio 2026 per i PASS ZOU ! Études rilasciati per l'anno scolastico 2025-2026.

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO DEL PASS ZOU ! ÉTUDES per l'anno scolastico 2025-2026

Disposizioni relative agli studenti, agli apprendisti titolari dello status di "étudiant des métiers" e ai volontari del servizio civico (nonché agli alunni dalla scuola dell'infanzia all'ultimo anno che si spostano per attività del tempo libero, sui treni regionali ZOU ! oppure, ove applicabile, per tragitti scolastici sulle linee autobus della rete ZOU ! Express).

PREAMBOLO

Le presenti Condizioni generali hanno lo scopo di definire le condizioni di accesso al PASS ZOU ! Études e le relative modalità di utilizzo.

L'iscrizione e l'utilizzo del PASS ZOU ! Études comportano l'accettazione delle presenti Condizioni generali da parte del titolare e del pagatore, qualora diverso dal titolare.

- Il termine "**Titolare**" designa la persona la cui fotografia e identità figurano sul PASS ZOU ! Études e che ne è l'utilizzatore.
- Il termine "**Pagatore**" designa la persona fisica che paga il PASS ZOU ! Études.
- Il termine "**PASS ZOU ! Études**" designa il contratto stipulato tra il titolare e la rete di trasporti ZOU !. Esso è costituito dal titolo di viaggio omonimo.

1. DESCRIZIONE DEL PASS ZOU ! ÉTUDES

1.1. Il PASS ZOU ! Études è riservato agli utenti che soddisfano l'insieme delle tre condizioni seguenti:

- I. Avere più di 3 anni e meno di 26 anni.** L'età di 3 anni è valutata al 31 dicembre dell'anno scolastico in corso. L'età di 26 anni è valutata al 1° settembre dell'anno scolastico in corso per le iscrizioni effettuate prima del 1° settembre e alla data dell'iscrizione per le iscrizioni effettuate dopo il 1° settembre.
- II. Disporre dello status di alunno, studente, apprendista titolare dello status di "étudiant des métiers" o volontario del servizio civico** per tutto o parte dell'anno scolastico in corso. I percorsi formativi di breve durata (inferiore a un mese) non sono ammissibili.
- III. Essere iscritti presso un istituto scolastico**, svolgere un percorso di alternanza presso una sede di apprendistato oppure essere iscritti presso un istituto di istruzione a distanza, **in Francia**, a Monaco o a Ventimiglia.

1.2. Il PASS ZOU ! Études è strettamente personale. Un utente può essere titolare di un solo PASS ZOU ! Études per anno scolastico.

1.3. Il PASS ZOU ! Études è valido dal 1° settembre dell'anno N al 31 agosto dell'anno N+1 e corrisponde quindi a un anno scolastico. Indipendentemente dalla data di acquisto, il PASS ZOU ! Études termina automaticamente il 31 agosto dell'anno scolastico in corso.

1.4. Il PASS ZOU ! Études è un contratto di trasporto caricato su una carta contactless che costituisce il titolo di viaggio.

1.5. Il PASS ZOU ! Études consente l'accesso illimitato all'insieme delle reti di trasporto regionali ZOU ! secondo le condizioni definite all'articolo 5.

2. ISCRIZIONE AL PASS ZOU ! ÉTUDES

Il PASS ZOU ! Études può essere sottoscritto sul sito ZOU ! oppure tramite pratica cartacea presso un punto vendita ZOU !. La prima modalità è da preferire in quanto garantisce tempi di elaborazione più rapidi.

2.1. Iscrizione online al PASS ZOU ! Études

L'iscrizione comporta la creazione di un'area personale che consente di gestire il PASS ZOU ! Études online. In caso di rinnovo, dovrà essere utilizzata l'area personale degli anni precedenti.

Al momento dell'iscrizione, il titolare dovrà:

- I. Compilare il modulo online.
- II. Indicare il proprio tragitto abituale, detto "tragitto di riferimento", interamente situato nella Regione Provenza-Alpi-Costa Azzurra oppure su una linea stradale extra-muros esistente sulla rete ZOU !.
- III. Caricare una fotografia recente che consenta l'identificazione del titolare (formato 35 x 45 mm, frontale, sfondo neutro, in buono stato).
- IV. Allegare un documento d'identità attestante la data di nascita (oppure una copia del libretto di famiglia, un estratto dell'atto di nascita o qualsiasi altro documento rilasciato da un'autorità ufficiale).
- V. Se ha compiuto 18 anni al 1° settembre dell'anno N: presentare un'attestazione* di iscrizione scolastica o di formazione, di cui almeno una parte ricada tra il 1° settembre N e il 31 agosto N+1.
- VI. Indicare il proprio numero di beneficiario CAF oppure allegare, ove applicabile, un'attestazione di pagamento rilasciata dalla CAF, dalla MSA o dalle Caisses Sociales de Monaco (Casse sociali di Monaco) riportante l'importo del Quoziente Familiare del mese in corso o di uno dei tre mesi precedenti, nonché il nome e il cognome del titolare**, oppure, in ultima istanza, l'avviso d'imposizione fiscale N-1 riportante il nome e il cognome del titolare.
- VII. Effettuare il pagamento annuale corrispondente alla propria situazione. Le tariffe e le relative modalità sono specificate all'articolo 3.
- VIII. Allegare, ove applicabile, un documento giustificativo di domicilio nella Regione Provenza-Alpi-Costa Azzurra in caso di formazione a distanza.

** Sono accettati i seguenti documenti giustificativi: attestazione di iscrizione scolastica, attestazione di formazione, attestazione di pagamento delle tasse universitarie, lettera di ammissione dell'istituto, risultati dell'anno N attestanti il passaggio all'anno N+1, tessera studente, contratto di apprendistato, contratto di servizio civico.*

*** Se il titolare o i suoi rappresentanti legali dipendono dalla Caisse d'Allocations Familiales (Cassa assegni familiari, CAF) e dispongono di un Quoziente Familiare inferiore o uguale a 800€, la tariffa Solidaire a metà prezzo verrà applicata automaticamente al momento dell'iscrizione online, purché venga indicato il numero di beneficiario. Il pagatore sarà invitato a versare l'importo corrispondente alla propria situazione. In caso di malfunzionamento tecnico, il titolare o il pagatore potrà allegare un'attestazione secondo le modalità descritte nel paragrafo seguente.*

Se il titolare o i suoi rappresentanti legali dipendono dalla Mutualité Sociale Agricole (Mutualità sociale agricola, MSA) o dalle Caisses Sociales de Monaco e dispongono di un Quoziente Familiare inferiore o uguale a 800€, il pagatore dovrà caricare un'attestazione di pagamento rilasciata da tali organismi.

L'attestazione dovrà riportare l'importo del Quoziente Familiare (inferiore o uguale a 800€) relativo al mese dell'iscrizione o a uno dei tre mesi precedenti, nonché il nome e il cognome del titolare.

In caso di rinnovo, alcuni documenti della domanda precedente potranno essere conservati.

2.1.1. Periodo di iscrizione

La data di apertura del periodo di iscrizione online è indicata sul sito ZOU ! prima delle vacanze scolastiche estive per l'anno scolastico successivo.

L'iscrizione online al PASS ZOU ! Études è possibile fino al 31 maggio dell'anno scolastico in corso, salvo misure eccezionali che saranno comunicate sul sito ZOU !. Dopo tale data non sarà più possibile presentare nuove domande per l'anno scolastico in corso.

2.1.2. Istruttoria e convalida della domanda

L'ammissibilità della domanda per il PASS ZOU ! Études sarà verificata sulla base della documentazione giustificativa trasmessa.

In caso di inammissibilità della domanda, sarà inviata un'e-mail all'indirizzo indicato al momento dell'iscrizione. La pratica sarà considerata respinta e, ove applicabile, il rimborso sarà effettuato a favore del pagatore.

In caso di documentazione giustificativa non conforme o mancante, il titolare sarà invitato a regolarizzare la propria pratica per poter ricevere il PASS ZOU ! Études. In assenza di regolarizzazione entro due mesi dalla richiesta rivolta al titolare, la pratica sarà considerata respinta e, ove applicabile, il rimborso sarà effettuato a favore del pagatore entro la fine dell'anno scolastico.

2.1.3. Rilascio del titolo di viaggio

Una volta convalidata la pratica, il titolare potrà scaricare dalla propria area personale online un'attestazione di pagamento e un titolo provvisorio valido per 15 giorni che gli consentirà di viaggiare nell'attesa di ricevere il titolo di viaggio definitivo. A titolo indicativo, sono necessari circa 15 giorni per la spedizione del titolo. Si raccomanda pertanto agli utenti di presentare la domanda con adeguato anticipo.

Il titolo viene inviato per posta, tramite invio postale tracciabile, all'indirizzo indicato al momento dell'iscrizione. Il codice di tracciamento viene comunicato via e-mail al titolare al momento della spedizione della carta.

In caso di mancata ricezione della carta, una volta generato il codice di tracciamento, la Regione non potrà essere ritenuta responsabile. Il titolare dovrà presentare un reclamo presso i servizi di La Poste. Potrà essere emesso un duplicato gratuito previa presentazione della ricevuta del reclamo presentato a La Poste.

Per viaggiare nell'attesa di ricevere il titolo, il titolare dovrà acquistare i titoli di viaggio in vigore (che non sono rimborsabili) oppure utilizzare, ove applicabile, il titolo di viaggio provvisorio.

2.2. Iscrizione presso un punto vendita della rete stradale ZOU ! autorizzato alla vendita del PASS ZOU ! Études

(elenco disponibile sul sito zou.maregionsud.fr/carte-interactive/points-de-vente)

Al momento dell'iscrizione, il titolare dovrà:

- I. Compilare il modulo cartaceo indicando il proprio tragitto abituale, detto "tragitto di riferimento", interamente situato nella Regione Provenza-Alpi-Costa Azzurra oppure su una linea stradale extra-muros esistente sulla rete ZOU !.
- II. Fornire una fotografia identificativa recente, formato 35 × 45 mm, frontale, con sfondo neutro, in buono stato e idonea all'identificazione del titolare.

- III. Fornire un documento d'identità attestante la data di nascita (oppure una copia del libretto di famiglia, un estratto dell'atto di nascita o qualsiasi altro documento rilasciato da un'autorità ufficiale).
- IV. Se ha compiuto 18 anni al 1° settembre dell'anno N: presentare un'attestazione* di iscrizione scolastica o di formazione, di cui almeno una parte ricada tra il 1° settembre N e il 31 agosto N+1.
- V. Fornire, ove applicabile, un'attestazione di pagamento rilasciata dalla CAF, dalla MSA o dalle Caisses Sociales de Monaco (Casse sociali di Monaco) riportante l'importo del Quoziente Familiare del mese in corso o di uno dei tre mesi precedenti, nonché il nome e il cognome del titolare, oppure, in ultima istanza, l'avviso d'imposizione fiscale N-1 riportante il nome e il cognome del titolare.
- VI. Effettuare il pagamento annuale corrispondente alla propria situazione. Le tariffe e le relative modalità sono specificate all'articolo 3.
- VII. Fornire, ove applicabile, un documento giustificativo di domicilio nella Regione Provenza-Alpi-Costa Azzurra in caso di formazione a distanza.

** Sono accettati i seguenti documenti giustificativi: attestazione di iscrizione scolastica, attestazione di formazione, attestazione di pagamento delle tasse universitarie, lettera di ammissione dell'istituto, risultati dell'anno N attestanti il passaggio all'anno N+1, tessera studente, contratto di apprendistato, contratto di servizio civico.*

In caso di rinnovo, alcuni documenti della domanda precedente potranno essere conservati.

2.2.1. Periodo di iscrizione

La data di apertura del periodo di iscrizione presso lo sportello è indicata sul sito ZOU !, <https://zou.mareregionsud.fr/>, prima delle vacanze scolastiche estive relative all'anno scolastico successivo.

L'iscrizione al PASS ZOU ! Études presso lo sportello è possibile fino al 31 maggio dell'anno scolastico in corso. Dopo tale data non sarà più possibile presentare nuove domande per l'anno scolastico in corso.

2.2.2. Istruttoria e convalida della domanda

L'ammissibilità della domanda per il PASS ZOU ! Études sarà verificata presso il punto vendita sulla base della documentazione giustificativa trasmessa.

2.2.3. Rilascio del titolo di viaggio

Una volta convalidata la pratica e ricevuto il pagamento, l'addetto del punto vendita consegnerà al titolare un titolo provvisorio valido per 15 giorni che gli consentirà di viaggiare nell'attesa di ricevere il titolo di viaggio definitivo. A titolo indicativo, sono necessari circa 15 giorni per la spedizione del titolo. Si raccomanda pertanto agli utenti di presentare la domanda con adeguato anticipo.

Il titolo viene inviato per posta, tramite invio postale tracciabile, all'indirizzo indicato al momento dell'iscrizione. Il codice di tracciamento può essere richiesto al servizio clienti ZOU !.

In caso di mancata ricezione della carta, una volta generato il codice di tracciamento, la Regione non potrà essere ritenuta responsabile. Il titolare dovrà presentare un reclamo presso i servizi di La Poste. Potrà essere emesso un duplicato gratuito previa presentazione della ricevuta del reclamo presentato a La Poste.

Per viaggiare nell'attesa di ricevere il titolo, il titolare dovrà acquistare i titoli di viaggio in vigore (che non sono rimborsabili) oppure utilizzare, ove applicabile, il titolo di viaggio provvisorio.

3. TARIFFA DEL PASS ZOU ! ÉTUDES

3.1. La tariffa del PASS ZOU ! Études è pari a 90€.

Tale tariffa è fissata per l'intera durata di validità del titolo, ossia fino al 31 agosto dell'anno scolastico di iscrizione, indipendentemente dalla data di iscrizione nonché dalla durata o dalla frequenza di utilizzo.

3.2. È prevista una tariffa Solidaire a metà prezzo pari a 45€ per il titolare i cui rappresentanti legali dispongano di un Quoziente Familiare inferiore o uguale a 800€.

Il Quoziente Familiare è valutato con riferimento al mese dell'iscrizione o a uno dei tre mesi precedenti l'iscrizione.

Possono inoltre beneficiare della tariffa Solidaire i titolari o i rappresentanti legali non beneficiari della CAF, della MSA o delle Caisses Sociales de Monaco in grado di dimostrare risorse equivalenti a un Quoziente Familiare CAF inferiore o uguale a 800€.

Tale equivalenza sarà calcolata sulla base del metodo di calcolo della CAF, tenendo conto del reddito imponibile dell'anno N-1 e del numero di quote definito dalla CAF.

Il richiedente dovrà fornire il proprio ultimo avviso d'imposizione fiscale.

Possono inoltre beneficiare della tariffa Solidaire i beneficiari dell'Assegno per l'educazione del figlio con disabilità (AEEH), previa presentazione di un giustificativo attestante la percezione.

3.3. Alle famiglie con almeno tre figli titolari di un abbonamento PASS ZOU ! Études acquistato a tariffa piena è riconosciuto un rimborso di 45€ per il terzo figlio e per ciascuno dei figli successivi.

L'applicazione di tale disposizione richiede la presentazione di una pratica corredata della relativa documentazione giustificativa.

La pratica, accompagnata dalla documentazione richiesta (almeno attestazione di pagamento CAF, MSA o Caisses Sociales de Monaco (Casse sociali di Monaco) riportante il nome del rappresentante legale e dei figli, nonché le attestazioni di pagamento dei tre abbonamenti), deve essere presentata a partire dal 1° novembre ed entro e non oltre il 31 maggio dell'anno scolastico in corso. Qualora la pratica sia ritenuta ammissibile, il rimborso sarà versato in un'unica soluzione al termine dell'anno scolastico interessato.

3.4. La gratuità prevista sulla rete ZOU ! per i bambini di età inferiore a 4 anni non si applica al PASS ZOU ! Études.

4. PAGAMENTO DEL PASS ZOU ! ÉTUDES

4.1. Pagamento in un'unica soluzione

Il PASS ZOU ! Études può essere pagato online, annualmente, mediante carta bancaria, carta bancaria virtuale oppure carta bancaria prepagata.

L'importo del titolo deve essere versato integralmente al momento dell'iscrizione sul sito zou.maregionsud.fr.

In caso di impossibilità di effettuare il pagamento online, non sarà possibile procedere con l'iscrizione online. In tal caso il titolare dovrà presentarsi presso un punto vendita della rete ZOU ! (secondo le modalità descritte all'articolo 2.2).

Per le iscrizioni presso un punto vendita, il PASS ZOU ! Études è pagabile tramite carta, assegno bancario o in contanti.

In caso di pagamento con assegno, a ogni domanda di iscrizione deve essere allegato un unico assegno. L'assegno viene incassato al momento della ricezione.

4.2. Pagamento in 3 rate

Per tutte le iscrizioni online effettuate entro il 30 settembre dell'anno scolastico in corso, il pagatore può scegliere di effettuare il pagamento in 3 rate al momento del pagamento online mediante carta bancaria.

Importo e data degli addebiti

- Tariffa 90€:
 - 30€ il giorno dell'iscrizione (*esempio: 5 luglio*);
 - 30€ il giorno 10 del mese successivo (*esempio: 10 agosto*);
 - 30€ il giorno 10 dell'ultimo mese (*esempio: 10 settembre*).
- Tariffa 45€, riservata alle famiglie con Quoziente Familiare inferiore o uguale a 800€:
 - 15€ il giorno dell'iscrizione (*esempio: 5 luglio*);
 - 15€ il giorno 10 del mese successivo (*esempio: 10 agosto*);
 - 15€ il giorno 10 dell'ultimo mese (*esempio: 10 settembre*).

In caso di pagamento in 3 rate, il pagatore deve assicurarsi che la data di scadenza della carta bancaria non ricada nel corso dei tre mesi interessati. Qualsiasi sostituzione della carta bancaria deve essere comunicata (si veda la sezione "Contatti" all'articolo 13). Il pagatore dovrà provvedere al pagamento degli addebiti che non abbiano potuto essere eseguiti, secondo le modalità che gli saranno successivamente comunicate. Indipendentemente dalla data di iscrizione o dalla durata di utilizzo, l'importo del titolo dovrà essere versato integralmente.

In caso di iscrizione presso un punto vendita, il pagamento in 3 rate non è disponibile.

4.3. Il pagatore può essere diverso dal titolare del PASS ZOU ! Études.

4.4. Un medesimo pagatore può pagare più PASS ZOU ! Études. Tuttavia, ciascun PASS ZOU ! Études deve essere pagato separatamente.

4.5. In caso di mancato pagamento, il pagatore dovrà regolarizzare la propria posizione nel più breve tempo possibile secondo le modalità indicate nella lettera o nell'e-mail che gli sarà inviata. Il mancato rispetto di tali modalità può comportare la sospensione del titolo. In assenza di regolarizzazione entro i termini previsti, la risoluzione automatica interviene due mesi dopo il mancato pagamento. La risoluzione per mancato pagamento obbliga il debitore a versare integralmente tutte le somme ancora dovute. Eventuali spese sostenute restano a carico del debitore.

Qualora non possa utilizzare il proprio PASS ZOU ! Études disattivato, il titolare dovrà acquistare un biglietto singolo o qualsiasi altro titolo di viaggio per poter viaggiare.

4.6. In caso di pagamento indebito (pagamento a tariffa piena nonostante il diritto alla metà tariffa, pagamenti multipli dovuti a un errore di iscrizione, pagamento erroneo di un duplicato, ecc.), verrà effettuato un rimborso parziale a favore del pagatore entro e non oltre la fine dell'anno scolastico, su iniziativa della Regione oppure a seguito di una richiesta dell'utente e della decisione di una commissione dedicata. Per effettuare tale rimborso sarà sistematicamente richiesto un RIB.

4.7. In caso di pagamento del PASS ZOU ! Études a metà tariffa in assenza di documentazione giustificativa conforme, al pagatore sarà richiesto, entro un termine di 2 mesi:

- di integrare la pratica con una nuova documentazione giustificativa conforme;
- oppure di regolarizzare il pagamento versando la differenza tra la tariffa intera e la metà tariffa.

Qualora non sia possibile procedere alla regolarizzazione, il pagatore potrà richiedere l'annullamento della propria domanda, che darà diritto a un rimborso entro la fine dell'anno scolastico.

4.8. Nell'ambito di operazioni promozionali organizzate su iniziativa della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, quest'ultima si riserva il diritto di procedere a un rimborso parziale o totale del PASS ZOU ! Études.

5. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL PASS ZOU ! ÉTUDES

Si ricorda che il titolo di viaggio è nominativo e strettamente personale. Non può in alcun caso essere prestato a un altro utente, pena l'applicazione delle sanzioni previste all'articolo 5.2.

5.1. Utilizzo del PASS ZOU ! ÉTUDES

Come indicato all'articolo 1.5, il PASS ZOU ! Études consente l'accesso illimitato all'insieme delle reti di trasporto regionali ZOU !.

Tuttavia, le modalità di utilizzo variano a seconda della rete interessata:

- **Sulle linee degli autobus ZOU ! e sugli autobus e treni dei Chemins de Fer de Provence** dotati di sistema di bigliettazione elettronica, il titolare deve convalidare il proprio PASS ZOU ! Études a ogni salita.
Qualora la linea non sia dotata di sistema di bigliettazione elettronica, il titolare dovrà presentare il proprio titolo al conducente, che effettuerà un controllo visivo.
Le linee scolastiche di prossimità diverse da quella utilizzata per effettuare il tragitto di riferimento indicato al momento dell'iscrizione e riportato sul PASS ZOU ! Études del titolare sono accessibili esclusivamente nei limiti dei posti disponibili.
- **Sulle linee Express**, la prenotazione preventiva online sul sito zou.maregionsud.fr è fortemente raccomandata.
- **Sulle Navette blanche**, la prenotazione preventiva online sul sito zou.maregionsud.fr è obbligatoria.
- **I servizi di trasporto a chiamata** non sono accessibili per i tragitti tra il domicilio e l'istituto scolastico nei giorni di scuola.
- **Sulla rete ferroviaria regionale Trains ZOU ! (esclusi i Chemins de Fer de Provence)**, il titolare deve convalidare il proprio PASS ZOU ! Études prima di salire a bordo del treno e per ogni tragitto.
Se viaggia sul tragitto di riferimento indicato al momento dell'iscrizione del PASS ZOU ! Études e riportato sulla propria carta, la sola convalida è sufficiente.
Al di fuori del tragitto di riferimento, il titolare deve inoltre essere obbligatoriamente in possesso di un biglietto gratuito scaricabile dal sito TER Sud o dall'applicazione Assistant SNCF. Si precisa che non è possibile ottenere un titolo per un servizio non disponibile alla vendita.
Sono autorizzati senza limitazioni con il PASS ZOU ! Études esclusivamente i tragitti interni al territorio regionale, ad eccezione dei treni regionali da/per Ventimiglia e Monaco, che sono anch'essi accessibili con il PASS ZOU ! Études.
A bordo dei treni regionali, il PASS ZOU ! Études è valido esclusivamente in 2ª classe.

- Il servizio **ZOU ! COVOIT'** è accessibile esclusivamente ai titolari del PASS ZOU ! Études di età superiore ai 18 anni, nei limiti stabiliti dalle Condizioni generali di vendita e di utilizzo proprie di tale servizio.
- i titolari di un PASS ZOU ! Études e di un **abbonamento Scolaire + Mobilité Région** della Région Auvergne-Rhône-Alpes possono utilizzare congiuntamente tali abbonamenti sulle linee interregionali tra la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur e la Région Auvergne-Rhône-Alpes. L'utilizzo congiunto di qualsiasi altro titolo non è consentito. I titolari sono tenuti a rispettare le condizioni di utilizzo proprie di ciascun abbonamento.

Per l'anno scolastico 2025-2026, in via derogatoria:

- i titolari di un PASS ZOU ! Études e di un abbonamento Scolaire + Mobilité Région della Région Auvergne-Rhône-Alpes possono utilizzare congiuntamente tali abbonamenti sulle linee ferroviarie interregionali tra la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur e la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

A partire dal 1° gennaio 2026:

- I titolari di un PASS ZOU ! Études e di una delle tariffe LibertiO'Jeunes, FrenquenciO'Jeunes o +=0 della Région Occitanie possono utilizzare congiuntamente tali abbonamenti sulle linee ferroviarie interregionali tra la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur e la Région Occitanie.

L'utilizzo congiunto di qualsiasi altro titolo non è consentito. I titolari sono tenuti a rispettare le condizioni di utilizzo proprie di ciascun abbonamento. Per maggiori informazioni, consultare le CGU TER della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

5.2. Controlli e frodi

In tutti i casi sopra descritti, il titolare deve essere in grado di presentare il proprio titolo di viaggio al controllore affinché quest'ultimo possa verificarne la validità.

In caso di dubbi sull'identità dell'utente durante un controllo, potrà essere richiesto un documento d'identità.

La mancata convalida, la mancata presentazione oppure l'utilizzo irregolare del titolo di viaggio (falsificazione del titolo, possesso del titolo nominativo di un'altra persona, possesso di un titolo scaduto), accertati durante un controllo, espongono il titolare e/o il trasgressore al pagamento di un'indennità forfettaria in conformità alla normativa vigente, oltre alle eventuali sanzioni previste dal regolamento dei viaggiatori della rete utilizzata.

In caso di utilizzo fraudolento del PASS ZOU ! Études da parte di una persona diversa dal titolare, il PASS ZOU ! Études irregolare viene ritirato dal controllore, sospeso e comporta per il titolare l'obbligo di richiedere un duplicato al costo di 10€.

Per questo motivo, in caso di smarrimento o furto del titolo, il titolare deve richiedere immediatamente il rilascio di un duplicato alla tariffa in vigore.

La Regione potrà rilasciare gratuitamente un duplicato in caso di furto comprovato, previa presentazione della copia della ricevuta della denuncia presentata presso i servizi di polizia o di gendarmeria.

In caso di recidiva della frode per tale motivo (prestito del proprio PASS ZOU ! Études a un altro utente), il PASS ZOU ! Études può essere risolto di diritto dalla Regione senza possibilità di rimborso.

Chiunque continui a utilizzare indebitamente il proprio titolo di viaggio è passibile di azioni penali.

6. MODIFICHE DEL TRAGITTO DURANTE LA VALIDITÀ DEL TITOLO

Le modifiche del tragitto di riferimento del PASS ZOU ! Études sono possibili per tutta la durata dell'abbonamento, purché siano rispettate le modalità previste dalle presenti Condizioni generali. A seconda della natura della modifica richiesta, all'utente potrà essere richiesto il pagamento di un duplicato alla tariffa in vigore (articolo 8).

7. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI GENERALI

La Regione si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni generali di vendita e utilizzo del PASS ZOU ! Études. Il titolare sarà informato di qualsiasi modifica contrattuale con un preavviso minimo di trenta (30) giorni prima della modifica.

8. RILASCIO DI DUPLICATI

8.1. La richiesta di duplicato deve essere effettuata sul sito zou.maregionsud.fr oppure presso un punto vendita della rete stradale ZOU ! autorizzato alla vendita dei PASS ZOU ! Études.

In caso di smarrimento, furto o deterioramento, la tariffa è fissata a 10€. La richiesta di duplicato deve essere presentata nel più breve tempo possibile.

In caso di comprovato malfunzionamento tecnico della carta, il duplicato sarà rilasciato gratuitamente, a condizione che la carta venga restituita per le necessarie verifiche, secondo le modalità indicate sul sito o presso il punto vendita.

Una carta deteriorata, volontariamente o meno (torsione, piegatura, umidità, ecc.), dovrà essere sostituita mediante un duplicato a pagamento qualora presenti un malfunzionamento oppure non consenta più di identificare il titolare o il suo tragitto di riferimento.

8.2. Il duplicato viene inviato al titolare per posta entro un termine minimo di quindici (15) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di sostituzione. Nell'attesa di riceverlo, il titolare dovrà presentare il documento provvisorio che gli sarà stato rilasciato, previo pagamento ove applicabile.

9. SOSPENSIONE DEL PASS ZOU ! ÉTUDES SU INIZIATIVA DEL PAGATORE O DEL TITOLARE

Non esiste alcun motivo che consenta al titolare o al pagatore di richiedere la sospensione del PASS ZOU ! Études.

10. RISOLUZIONE DEL PASS ZOU ! ÉTUDES SU INIZIATIVA DEL PAGATORE O DEL TITOLARE

Il PASS ZOU ! Études può essere cessato su iniziativa del pagatore o del titolare.

Tuttavia, la risoluzione del titolo non dà diritto ad alcun rimborso, salvo nei casi elencati di seguito:

- cambio di domicilio o di istituto scolastico che renda il PASS ZOU ! Études non più utilizzabile.
Il cambiamento deve intervenire entro un termine massimo di 30 giorni dal 1° settembre

dell'anno scolastico in corso oppure entro 30 giorni dalla data di iscrizione al PASS ZOU ! Études, qualora quest'ultima sia successiva al 1° settembre;

- decesso del titolare;
- mancato utilizzo del PASS ZOU ! Études per oltre 90 giorni per motivi di salute;
- errore della rete di trasporti: lo spostamento previsto rientra nella competenza di un'altra Autorità organizzatrice della mobilità;
- modifica dell'offerta di trasporto che renda il PASS ZOU ! Études non più utilizzabile o non più adeguato per oltre 90 giorni;
- altri casi non individuati e riconducibili, ove applicabile, a un errore del sistema di iscrizione, previa decisione di una commissione dedicata.

Al titolare o al pagatore sarà richiesto di allegare alla domanda di rimborso la documentazione giustificativa attestante una delle situazioni sopra descritte.

Il rimborso è definitivo e comporta la risoluzione del PASS ZOU ! Études per l'anno scolastico in corso. Una volta cessato il PASS ZOU ! Études, non sarà possibile procedere a una nuova iscrizione per il medesimo anno scolastico.

Le modalità di richiesta del rimborso e la documentazione da produrre sono specificate sul sito zou.maregionsud.fr.

11. SOSPENSIONE E CESSAZIONE DEL PASS ZOU ! ÉTUDES SU INIZIATIVA DELLA REGIONE

Il PASS ZOU ! Études può essere sospeso e/o cessato di diritto per decisione della Regione, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali danni e l'esercizio di qualsiasi azione giudiziaria, nei casi elencati agli articoli 11.1, 11.2 e 11.3 di seguito.

11.1. In caso di mancato pagamento, il contratto può essere sospeso e/o cessato alle condizioni descritte all'articolo 4.5.

11.2. In caso di utilizzo fraudolento del PASS ZOU ! Études, il contratto può essere sospeso e/o cessato alle condizioni descritte all'articolo 5.2.

11.3 In caso di frode accertata nella costituzione della pratica di richiesta del titolo, in particolare in caso di dichiarazione mendace o falsificazione della documentazione fornita, sia da parte del titolare sia da parte del pagatore, il contratto è cessato di diritto dalla Regione. Non verrà effettuato alcun rimborso.

11.4. La Regione comunica la sospensione o la risoluzione mediante e-mail inviata all'ultimo indirizzo di contatto indicato nella pratica.

11.5. La risoluzione comporta il divieto di utilizzo del PASS ZOU ! Études sull'intera rete regionale ZOU !, nonché l'impossibilità di procedere a una nuova iscrizione per l'anno scolastico in corso. Qualora non possa utilizzare il proprio PASS ZOU ! Études disattivato, il titolare dovrà acquistare un biglietto singolo o qualsiasi altro titolo di viaggio per poter viaggiare.

12. RESPONSABILITÀ DEL PAGATORE E DEL TITOLARE

12.1. Le presenti Condizioni generali si applicano sia al pagatore sia al titolare del PASS ZOU ! Études.

12.2. Sottoscrivendo il PASS ZOU ! Études, il titolare e il pagatore dichiarano di aver preso conoscenza delle presenti Condizioni generali e di accettarle. In caso di modifica, le nuove disposizioni saranno integrate direttamente nelle presenti Condizioni generali e pubblicate con ogni mezzo utile affinché il titolare e il pagatore possano prenderne conoscenza.

Il titolare e il pagatore sono responsabili dell'esattezza e della completezza delle informazioni fornite nella pratica.

13. CONTATTI

Per e-mail: tramite il modulo di contatto disponibile sul portale ZOU !

Per telefono: Servizio clienti PASS ZOU ! Études 04 86 88 50 50

In un Punto vendita ZOU ! (elenco disponibile sul sito)

14. RECLAMI

Il titolare e/o il pagatore di un PASS ZOU ! Études può presentare qualsiasi reclamo relativo alle condizioni di utilizzo del titolo:

- sul sito ZOU ! tramite il modulo di contatto
- telefonicamente contattando il Servizio clienti PASS ZOU ! Études 04 86 88 50 50

Il reclamo deve essere presentato entro due (2) mesi dalla data dei fatti che lo giustificano. Qualora il reclamo sia fondato, la situazione del cliente sarà ripristinata nel più breve tempo possibile; in ogni caso, le parti si impegnano a ricercare una soluzione amichevole in caso di controversia.

15. RICORSO AL MEDIATORE

Qualsiasi utente che non sia d'accordo con una decisione dell'amministrazione regionale può rivolgersi al Mediatore al fine di risolvere una controversia in via amichevole. Il Mediatore della Regione interviene esclusivamente negli ambiti di competenza della Regione.

Qualsiasi richiesta formale di mediazione deve essere presentata per iscritto (lettera o e-mail) ed essere specificamente indirizzata all'attenzione del Mediatore.

Per posta:

Mediatore della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Hôtel de Région

27, place Jules Guesde

13481 Marseille Cedex 20

Per e-mail: missionmediation@maregionsud.fr

16. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il titolare è informato che i dati personali trattati nell'ambito del proprio titolo, derivanti dal modulo di abbonamento, dalle richieste presentate online o dalle richieste effettuate telefonicamente, sono oggetto di un trattamento informatizzato sotto la responsabilità della Regione (titolare del trattamento). Il trattamento di tali dati (cognome, nome, indirizzo postale, indirizzo e-mail, numero di telefono, fotografia) ha come finalità la gestione della clientela titolare di abbonamenti annuali, sotto

il controllo del Responsabile della protezione dei dati. I dati digitali e la documentazione cartacea saranno conservati per ventiquattro (24) mesi dalla data di risoluzione dell'abbonamento.

Il titolare del PASS ZOU ! Études è inoltre informato che il conferimento dei dati richiesti al momento dell'iscrizione costituisce una condizione necessaria per l'accesso al PASS stesso e che la mancata comunicazione di tali dati impedirà al titolare di accedervi.

Tali informazioni non saranno utilizzate a fini commerciali e saranno comunicate esclusivamente alle autorità competenti che ne facciano richiesta. In ogni caso, tali dati manterranno carattere strettamente riservato e non saranno oggetto di alcun trasferimento al di fuori dell'Unione europea.

In conformità alla normativa applicabile in materia di dati personali, il titolare del PASS ZOU ! Études dispone del diritto di accesso, rettifica, opposizione, limitazione del trattamento, cancellazione e portabilità dei propri dati, che può esercitare rivolgendosi al Responsabile della protezione dei dati della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur per posta all'indirizzo 27 place Jules Guesde, 13481 Marseille Cedex 20, o via e-mail all'indirizzo dpd@maregionsud.fr.

Per ulteriori informazioni, consultare la pagina:

<https://www.maregionsud.fr/mentions-legales/mentions-generales-sur-la-protection-des-donnees.html>

17. ENTRATA IN VIGORE

Le presenti Condizioni generali di vendita e utilizzo sono state approvate il 26 giugno 2026 ed entrano in vigore il 6 luglio 2026 per i PASS ZOU ! Études rilasciati per l'anno scolastico 2025-2026.

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO DEL PASS ZOU ! ÉTUDES per l'anno scolastico 2026-2027

PREAMBOLO

Le presenti Condizioni generali hanno lo scopo di definire le condizioni di accesso al PASS ZOU ! Études e le relative modalità di utilizzo.

L'iscrizione e l'utilizzo del PASS ZOU ! Études comportano l'accettazione delle presenti Condizioni generali da parte del titolare e del pagatore, qualora diverso dal titolare.

- Il termine **"Titolare"** designa la persona la cui fotografia e identità figurano sul PASS ZOU ! Études e che ne è l'utilizzatore.
- Il termine **"Pagatore"** designa la persona fisica che paga il PASS ZOU ! Études.
- Il termine **"PASS ZOU ! Études"** designa il contratto stipulato tra il titolare e la rete di trasporti ZOU !. Esso è costituito dal titolo di viaggio omonimo.
- Il termine **"Titolare dell'account online"** indica la persona che possiede e controlla l'account utente.

Il PASS ZOU ! può essere attribuito a diverse categorie di utenti soggette a **quadri normativi distinti**.

Al fine di garantire una lettura chiara e conforme, per ciascuno dei paragrafi seguenti le disposizioni applicabili sono organizzate in tre sezioni.

1. Disposizioni comuni a tutti i beneficiari

Queste regole si applicano a **tutti i titolari del PASS ZOU ! Études**, indipendentemente dalla categoria di appartenenza.

2. Disposizioni relative agli studenti che rientrano nel trasporto scolastico regolamentato
Tali disposizioni riguardano gli alunni iscritti nell'ambito del regolamento regionale sul trasporto scolastico, rientrante nella competenza delle Regioni in materia di trasporto scolastico ai sensi dell'articolo L3111-7 del Codice dei trasporti francese, che utilizzano le linee autobus interurbane della rete ZOU ! Proximité o ZOU ! Express.

3. Disposizioni applicabili agli altri beneficiari del PASS ZOU ! Études
Tali disposizioni si applicano:

- agli studenti;
- agli apprendisti;
- ai tirocinanti della formazione professionale;
- agli studenti dei percorsi formativi sanitari e sociali;
- ai volontari del servizio civico;
- agli alunni dalla scuola dell'infanzia all'ultimo anno che si spostano per attività del tempo libero, sui treni regionali ZOU ! oppure, ove applicabile, per tragitti scolastici sulle linee autobus della rete ZOU !.

Qualora un paragrafo non contenga disposizioni specifiche applicabili a una determinata categoria di beneficiari, si applicano le disposizioni generali comuni.

In caso di divergenza o contraddizione tra le disposizioni comuni all'insieme dei beneficiari e le disposizioni specifiche applicabili a una determinata categoria di utenti, prevalgono queste ultime.

1. DESCRIZIONE DEL PASS ZOU ! ÉTUDES

1.1 Disposizioni comuni a tutti i beneficiari

- Il PASS ZOU ! Études è strettamente personale. Un utente può essere titolare di un solo PASS ZOU ! Études per anno scolastico.
- Il PASS ZOU ! Études è valido dal 1° settembre dell'anno N al 31 agosto dell'anno N+1 e corrisponde quindi a un anno scolastico. Indipendentemente dalla data di acquisto, il PASS ZOU ! Études termina automaticamente il 31 agosto dell'anno scolastico in corso.
- Il PASS ZOU ! Études è un contratto di trasporto caricato su una tessera elettronica che costituisce il titolo di viaggio.
- Il PASS ZOU ! Études consente l'accesso illimitato all'insieme delle reti di trasporto regionali ZOU ! secondo le modalità definite all'articolo 5.

1.2 Disposizioni applicabili agli alunni che rientrano nel trasporto scolastico regolamentato

Il PASS ZOU ! Études è riservato agli utenti che soddisfano l'insieme delle quattro (4) condizioni seguenti:

- **Avere più di 3 anni e meno di 26 anni.** L'età di 3 anni è valutata al 31 dicembre dell'anno scolastico in corso. L'età di 26 anni è valutata al 1° settembre dell'anno scolastico in corso per le iscrizioni effettuate prima del 1° settembre e alla data dell'iscrizione per le iscrizioni effettuate dopo il 1° settembre. La gratuità prevista dalla gamma tariffaria ZOU ! per i minori di 4 anni non si applica al PASS ZOU ! Études.
- **Avere la qualifica di studente** per l'anno scolastico in corso **presso un istituto scolastico situato nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra** oppure in un comune servito da una linea autobus della rete ZOU ! (l'elenco è consultabile sul sito ZOU !, www.zou.mareregionsud.fr).
- **Essere domiciliati nella Regione Sud Provenza-Alpi-Costa Azzurra, a più di 3 km dall'istituto scolastico.** La distanza tra il domicilio e l'istituto scolastico è calcolata sulla base del percorso stradale più breve indicato sul sito www.geoportail.gouv.fr.
- Effettuare un **tragitto tra il domicilio e l'istituto scolastico che non ricada nel territorio di competenza di un'Autorità organizzatrice della mobilità diversa dalla Regione** oppure, in deroga, effettuare un tragitto tra il domicilio e l'istituto scolastico all'interno di una comunità di comuni che esercita le funzioni di Autorità organizzatrice della mobilità, qualora il relativo servizio scolastico esista e sia organizzato dalla Regione. Tale tragitto è determinato selezionando una fermata* di origine e una fermata corrispondente all'istituto tra quelli proposti al momento dell'iscrizione (si veda l'articolo 2. "Iscrizione al PASS ZOU ! Études").

* Se la fermata desiderata non compare nel modulo di iscrizione, significa che:

- non esiste alcuna soluzione di trasporto scolastico tra il domicilio e l'istituto scolastico. In tal caso, lo studente potrà, se ne soddisfa i requisiti, presentare una domanda di contributo forfettario. Potrà inoltre sottoscrivere un PASS ZOU ! Études non scolastico.

- la fermata non esiste oppure non è disponibile. In tal caso, l'alunno è invitato a iscriversi presso la fermata più vicina. Si precisa che la fermata dichiarata al momento dell'iscrizione deve corrispondere a quella effettivamente utilizzata.

Inoltre, in caso di affidamento con residenza alternata, lo studente può beneficiare del PASS ZOU ! Études purché uno dei due tragitti tra il domicilio e l'istituto scolastico effettuati nell'ambito dell'affidamento con residenza alternata corrisponda a una soluzione di trasporto esistente.

1.3 Disposizioni applicabili agli altri beneficiari del PASS ZOU ! Études

Il PASS ZOU ! Études è altresì riservato agli utenti che soddisfano l'insieme delle quattro (4) condizioni seguenti:

- **Avere più di 3 anni* e meno di 26 anni.** L'età di 3 anni è valutata al 31 dicembre dell'anno scolastico in corso. L'età di 26 anni è valutata al 1° settembre dell'anno scolastico in corso per le iscrizioni effettuate prima del 1° settembre e alla data dell'iscrizione per le iscrizioni effettuate dopo il 1° settembre. La gratuità prevista dalla gamma tariffaria ZOU ! per i minori di 4 anni non si applica al PASS ZOU ! Études
- **Disporre dello status di alunno, studente, apprendista titolare dello status di "étudiant des métiers" o volontario del servizio civico** per tutto o parte dell'anno scolastico in corso. I percorsi formativi di breve durata (inferiore a un mese) non sono ammissibili.
- **Essere iscritti presso un istituto scolastico**, svolgere un percorso di alternanza presso una sede di apprendistato oppure essere iscritti presso un istituto di istruzione a distanza, **in Francia**, a Monaco o a Ventimiglia.
- Effettuare un tragitto abituale, detto "**tragitto di riferimento**", interamente situato nella Regione Provenza-Alpi-Costa Azzurra oppure su una linea stradale extra-muros esistente sulla rete
ZOU !.

2. ISCRIZIONE AL PASS ZOU ! ÉTUDES

Il PASS ZOU ! Études può essere sottoscritto sul sito ZOU ! www.zou.maregionsud.fr per tutti i beneficiari del PASS ZOU ! Études.

È inoltre possibile effettuare l'iscrizione:

- per corrispondenza, per gli alunni che rientrano nel trasporto scolastico regolamentato;
- presso una Biglietteria BUS ZOU ! autorizzata, presentando una pratica completa, per tutti gli altri beneficiari del PASS ZOU ! Études.

L'iscrizione online è da preferire in quanto garantisce tempi di elaborazione più rapidi.

2.1. Iscrizione online al PASS ZOU ! Études per tutti i beneficiari

L'iscrizione o il rinnovo comportano la creazione di un'area personale che consente di gestire online il PASS ZOU ! Études (i dati degli anni precedenti non vengono conservati).

Al momento dell'iscrizione, il titolare dell'account online dovrà:

- 1 Compilare il modulo online.

- 2 Indicare il tragitto di riferimento del titolare corrispondente.
- 3 Caricare una fotografia recente che consenta l'identificazione del titolare (formato 35 x 45 mm, frontale, sfondo neutro, in buono stato).
- 4 Qualora il titolare non rientri nel trasporto scolastico regolamentato, fornire la documentazione obbligatoria, vale a dire:
 - un documento d'identità attestante la data di nascita (oppure una copia del libretto di famiglia, un estratto dell'atto di nascita o qualsiasi altro documento rilasciato da un'autorità ufficiale);
 - un'attestazione* di iscrizione scolastica o di formazione, di cui almeno una parte ricada tra il 1° settembre N e il 31 agosto N+1.
- 5 Qualora il titolare o i suoi rappresentanti legali abbiano diritto alla tariffa ridotta di 45€, fornire la documentazione giustificativa corrispondente alla propria situazione (si veda l'articolo 3.4 "Condizioni di ammissibilità alla tariffa ridotta");
- 6 Effettuare il pagamento annuale corrispondente alla propria situazione. Le tariffe e le relative modalità sono specificate all'articolo 3.

** Sono accettati i seguenti documenti giustificativi: attestazione di iscrizione scolastica, attestazione di formazione, attestazione di pagamento delle tasse universitarie, lettera di ammissione dell'istituto, risultati dell'anno N attestanti il passaggio all'anno N+1, tessera studente, contratto di apprendistato, contratto di servizio civico.*

2.1.1. Periodo di iscrizione

La data di apertura del periodo di iscrizione online è indicata sul sito ZOU !, <https://zou.maregionsud.fr/>, prima delle vacanze scolastiche estive relative all'anno scolastico successivo.

L'iscrizione online al PASS ZOU ! Études è possibile fino al 31 maggio dell'anno scolastico in corso, salvo misure eccezionali che saranno comunicate sul sito ZOU !. Dopo tale data non sarà più possibile presentare nuove domande per l'anno scolastico in corso.

2.1.2. Istruttoria e convalida della domanda

2.1.2.1 Disposizioni applicabili a tutti i beneficiari

La pratica viene convalidata automaticamente qualora siano soddisfatti tutti i requisiti richiesti. In caso di documento mancante o di anomalia relativa alla soluzione di trasporto, l'istruttoria della pratica è soggetta alla convalida da parte dei servizi regionali.

In caso di mancata convalida da parte dei servizi regionali, il titolare o il suo rappresentante legale sarà invitato tramite e-mail a regolarizzare la pratica oppure sarà informato del rigetto della domanda. In assenza di regolarizzazione entro due mesi dalla richiesta inviata all'utente, la domanda sarà considerata respinta.

Il pagamento potrà essere effettuato soltanto dopo la convalida della domanda (automaticamente online oppure a seguito dell'istruttoria da parte dei servizi regionali).

2.1.2.2 Disposizioni applicabili agli alunni che rientrano nel trasporto scolastico regolamentato

La verifica dell'iscrizione scolastica sarà effettuata nel corso dell'anno scolastico dai servizi regionali presso l'istituto scolastico interessato.

2.1.2.3 Disposizioni applicabili agli altri beneficiari del PASS ZOU ! Études

L'ammissibilità della domanda per il PASS ZOU ! Études sarà verificata sulla base della documentazione giustificativa trasmessa.

2.1.3. Rilascio del titolo di viaggio

Una volta convalidata la pratica, il titolare potrà scaricare dalla propria area personale online, ove applicabile, un'attestazione di pagamento e un titolo provvisorio valido per quindici (15) giorni che gli consentirà di viaggiare nell'attesa di ricevere il titolo di viaggio definitivo. A titolo indicativo, sono necessari circa quindici (15) giorni per la spedizione del titolo. Si raccomanda pertanto agli utenti di presentare la domanda con adeguato anticipo.

Il titolo viene inviato per posta, tramite invio postale tracciabile, all'indirizzo indicato al momento dell'iscrizione. La carta può essere spedita esclusivamente in Francia e nel Principato di Monaco. Il codice di tracciamento viene comunicato via e-mail al titolare al momento della spedizione della carta.

In caso di mancata ricezione della carta, una volta generato il codice di tracciamento, la Regione non potrà essere ritenuta responsabile. Il titolare dovrà presentare un reclamo presso i servizi di La Poste. Potrà essere emesso un duplicato gratuito previa presentazione della ricevuta del reclamo presentato a La Poste.

Per viaggiare in regola in attesa della ricezione del duplicato, il titolare dovrà:

- I. utilizzare il proprio titolo di viaggio provvisorio;
- II. oppure munirsi dei titoli di viaggio in vigore (che non sono rimborsabili dopo l'utilizzo).

2.2. Iscrizione per corrispondenza (esclusivamente per gli alunni che rientrano nel trasporto scolastico regolamentato)

Al momento dell'iscrizione, il titolare dovrà:

1. Compilare il modulo cartaceo, indicando il proprio tragitto di riferimento (tragitto tra il domicilio e l'istituto scolastico) e precisando la fermata di salita*.
2. Fornire una fotografia identificativa recente, formato 35 x 45 mm, frontale, con sfondo neutro, in buono stato e idonea all'identificazione del titolare.
3. Fornire, ove applicabile, un'attestazione di pagamento della CAF, della MSA, delle Caisses Sociales de Monaco o dell'AEH, riportante l'importo del Quoziente Familiare del mese in corso o di uno dei tre mesi precedenti, nonché il nome e il cognome del titolare.
4. Allegare un assegno dell'importo corrispondente alla propria situazione. Le tariffe e le relative modalità sono specificate all'articolo 3.

* - Se non esiste alcuna soluzione di trasporto scolastico tra il domicilio e l'istituto, l'alunno potrà, qualora soddisfi le condizioni richieste, presentare una domanda di contributo forfettario. Potrà inoltre sottoscrivere un PASS ZOU ! Études non scolastico.

- Se la fermata richiesta non esiste oppure non è disponibile, l'alunno è invitato a iscriversi presso la fermata più vicina. Si precisa che la fermata dichiarata al momento dell'iscrizione deve corrispondere a quella effettivamente utilizzata.

Inoltre, in caso di affidamento con residenza alternata, lo studente può beneficiare del PASS ZOU ! Études purché uno dei due tragitti tra il domicilio e l'istituto scolastico effettuati nell'ambito dell'affidamento con residenza alternata corrisponda a una soluzione di trasporto esistente.

2.2.1. Periodo di iscrizione

Il periodo di iscrizione per corrispondenza coincide con quello previsto per l'iscrizione online (si veda l'articolo 2.1.1).

2.2.2. Istruttoria e convalida della domanda

L'ammissibilità della domanda per il PASS ZOU ! Études sarà verificata dai servizi regionali sulla base della domanda presentata e della documentazione giustificativa trasmessa.

2.2.3. Rilascio del titolo di viaggio

Una volta convalidata la pratica e ricevuto il pagamento, i servizi regionali potranno rilasciare all'utente un titolo provvisorio valido per 15 giorni che gli consentirà di viaggiare nell'attesa di ricevere il titolo di viaggio definitivo. A titolo indicativo, sono necessari circa 15 giorni per la spedizione del titolo. Si raccomanda pertanto agli utenti di presentare la domanda con adeguato anticipo.

Il titolo viene inviato per posta, tramite invio postale tracciabile, all'indirizzo indicato al momento dell'iscrizione. La carta può essere spedita esclusivamente in Francia e nel Principato di Monaco. Il codice di tracciamento è disponibile per il titolare, su richiesta, presso il servizio clienti ZOU !.

In caso di mancata ricezione della carta, una volta generato il codice di tracciamento, la Regione non potrà essere ritenuta responsabile. Il titolare dovrà presentare un reclamo presso i servizi di La Poste. Potrà essere emesso un duplicato gratuito previa presentazione della ricevuta del reclamo presentato a La Poste.

Per viaggiare in regola in attesa della ricezione del duplicato, il titolare dovrà:

- I. utilizzare il proprio titolo di viaggio provvisorio;
- II. oppure munirsi dei titoli di viaggio in vigore (che non sono rimborsabili dopo l'utilizzo).

2.3 Iscrizione presso una Biglietteria BUS ZOU ! autorizzata alla vendita di un PASS ZOU ! Études esclusivamente per gli altri beneficiari del PASS ZOU ! Études

Al momento dell'iscrizione, il titolare dovrà:

1. Compilare il modulo cartaceo indicando il proprio tragitto abituale, detto "tragitto di riferimento", interamente situato nella Regione Provenza-Alpi-Costa Azzurra oppure su una linea stradale extra-muros esistente sulla rete ZOU !.
2. Fornire una fotografia identificativa recente, formato 35 × 45 mm, frontale, con sfondo neutro, in buono stato e idonea all'identificazione del titolare.
3. Fornire un documento d'identità attestante la data di nascita (oppure una copia del libretto di famiglia, un estratto dell'atto di nascita o qualsiasi altro documento rilasciato da un'autorità ufficiale).
4. Presentare un'attestazione* di iscrizione scolastica o di formazione, di cui almeno una parte ricada tra il 1° settembre N e il 31 agosto N+1.
5. Qualora il titolare o i suoi rappresentanti legali abbiano diritto alla tariffa ridotta di 45€, fornire la relativa documentazione giustificativa.
6. Effettuare il pagamento annuale corrispondente alla propria situazione. Le tariffe e le relative modalità sono specificate all'articolo 3.

** Sono accettati i seguenti documenti giustificativi: attestazione di iscrizione scolastica, attestazione di formazione, attestazione di pagamento delle tasse universitarie, lettera di ammissione dell'istituto, risultati dell'anno N attestanti il passaggio all'anno N+1, tessera studente, contratto di apprendistato, contratto di servizio civico.*

2.3.1. Periodo di iscrizione

La data di apertura del periodo di iscrizione presso le Biglietterie BUS ZOU ! è indicata sul sito ZOU !, www.zou.mareregionsud.fr, <https://zou.mareregionsud.fr/> prima delle vacanze estive relative all'anno scolastico successivo.

L'iscrizione al PASS ZOU ! Études presso una Biglietteria BUS ZOU ! è possibile fino al 31 maggio dell'anno scolastico in corso, salvo misure eccezionali che saranno comunicate sul sito ZOU !. Dopo tale data non sarà più possibile presentare nuove domande per l'anno scolastico in corso.

2.3.2. Istruttoria e convalida della domanda

L'ammissibilità della domanda per il PASS ZOU ! Études sarà verificata **presso una Biglietteria BUS ZOU !** sulla base della documentazione giustificativa trasmessa.

2.3.3. Rilascio del titolo di viaggio

Una volta convalidate la pratica e il pagamento, l'addetto della **Biglietteria BUS ZOU !** consegnerà al titolare un titolo provvisorio valido quindici (15) giorni che gli consentirà di viaggiare in attesa di ricevere il titolo di viaggio definitivo. A titolo indicativo, sono necessari circa quindici (15) giorni per la spedizione del titolo. Si raccomanda pertanto agli utenti di presentare la domanda con adeguato anticipo.

Il titolo viene inviato per posta, tramite invio postale tracciabile, all'indirizzo indicato al momento dell'iscrizione. La carta può essere spedita esclusivamente in Francia e nel Principato di Monaco. Il codice di tracciamento può essere richiesto al servizio clienti ZOU !.

In caso di mancata ricezione della carta, una volta generato il codice di tracciamento, la Regione non potrà essere ritenuta responsabile. Il titolare dovrà presentare un reclamo presso i servizi di La Poste. Potrà essere emesso un duplicato gratuito alle condizioni indicate all'articolo 7.1.

Per viaggiare in regola in attesa della ricezione del duplicato, il titolare dovrà:

- I. utilizzare il proprio titolo di viaggio provvisorio;
- II. oppure munirsi dei titoli di viaggio in vigore (che non sono rimborsabili).

3. TARIFFA DEL PASS ZOU ! ÉTUDES

3.1. La tariffa del PASS ZOU ! Études è pari a 90€.

Tale tariffa è fissata per l'intera durata di validità del titolo, ossia fino al 31 agosto dell'anno scolastico di iscrizione, indipendentemente dalla data di iscrizione nonché dalla durata o dalla frequenza di utilizzo.

3.2. È prevista una tariffa ridotta di 45€, le cui condizioni di ammissibilità sono descritte all'articolo 3.4. Il Quoziente Familiare è valutato con riferimento al mese dell'iscrizione o a uno dei tre mesi precedenti l'iscrizione.

3.3. Per qualsiasi nucleo familiare, comprese le famiglie ricostituite, con almeno tre figli titolari di un PASS ZOU ! Études, il terzo figlio e i successivi beneficiano di una tariffa ridotta pari a 45€.

Quando le condizioni di ammissibilità sono soddisfatte e identificate al momento dell'iscrizione, l'agevolazione tariffaria viene applicata automaticamente. In tal caso, la tariffa ridotta di 45€ viene presa direttamente in considerazione al momento dell'acquisto dell'abbonamento, senza alcuna formalità aggiuntiva per l'utente.

Qualora le condizioni di ammissibilità non possano essere verificate e identificate al momento dell'iscrizione, in particolare nel caso in cui le iscrizioni che danno diritto al rimborso previsto al primo comma del presente articolo non siano effettuate contemporaneamente, l'agevolazione tariffaria non viene applicata automaticamente. L'utente può tuttavia richiedere un rimborso per il terzo figlio e i successivi, corrispondente a un importo di 45€ per ciascun abbonamento ammissibile. L'applicazione di tale disposizione richiede la presentazione di una pratica corredata della relativa documentazione giustificativa. La pratica, accompagnata dalla documentazione richiesta (almeno attestazione di pagamento CAF, MSA o Caisses Sociales de Monaco (Casse sociali di Monaco) riportante il nome del rappresentante legale e dei figli, nonché le attestazioni di pagamento dei tre abbonamenti), deve essere presentata a partire dal 1° novembre ed entro e non oltre il 31 maggio dell'anno scolastico in corso. Qualora la pratica sia ritenuta ammissibile, il rimborso sarà versato in un'unica soluzione al termine dell'anno scolastico interessato.

Potranno essere effettuate verifiche documentali in qualsiasi momento dell'anno scolastico.

3.4. Ammissibilità alla tariffa ridotta

Possono beneficiare della tariffa a metà prezzo (45€), il titolare oppure i suoi rappresentanti legali che rientrano in una delle categorie indicate di seguito. Per qualsiasi richiesta, oltre ai documenti giustificativi specifici indicati, è inoltre obbligatorio fornire:

- o una copia di un documento d'identità con fotografia in corso di validità (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno o patente di guida);
- o una fototessera recente, frontale, a capo scoperto e a colori;

Categoria	Condizioni di accesso	Documenti specifici da fornire
Beneficiario della CAF o della MSA	Disporre di un Quoziente Familiare CAF, MSA o CSM pari o inferiore a 800€/mese	Qualora il Quoziente Familiare non possa essere determinato automaticamente al momento dell'iscrizione: attestazione di pagamento CAF o MSA risalente a meno di tre mesi, riportante il Quoziente Familiare e il nome e cognome del titolare
Beneficiario delle Caisses Sociales de Monaco		Attestazione di pagamento rilasciata dalle CSM, riportante l'importo del Quoziente Familiare del mese in corso o di uno dei tre mesi precedenti, nonché il nome e cognome del titolare

Beneficiario dell'AEEH	N/D	Attestazione CAF risalente a meno di tre mesi che attesti il percepimento dell'Assegno per l'educazione del figlio con disabilità (AEEH) e riporti il nome e cognome del titolare
Altro richiedente	Disporre di un Quoziente Familiare CAF equivalente pari o inferiore a 800€/mese (*)	Ultimo avviso d'imposta

* Per maggiori informazioni sulle modalità di calcolo del Quoziente Familiare, si invita a consultare le pagine ufficiali del sito della CAF: [CAF – Calculer son quotient familial](#).

4. PAGAMENTO DEL PASS ZOU ! ÉTUDES

4.1. Pagamento in un'unica soluzione

Il PASS ZOU ! Études può essere pagato online, annualmente, mediante carta bancaria, carta bancaria.

L'importo del titolo deve essere versato integralmente al momento dell'iscrizione sul sito zou.maregionsud.fr, salvo il caso specifico previsto all'articolo 4.2.

In caso di impossibilità di effettuare il pagamento online, non sarà possibile procedere con l'iscrizione online. In tal caso il titolare dovrà effettuare l'iscrizione per corrispondenza oppure presso una **Biglietteria BUS ZOU !** autorizzata (secondo le modalità descritte agli articoli 2.2 e 2.3).

In tali casi, il PASS ZOU ! Études è pagabile tramite assegno bancario. A ogni domanda di iscrizione deve essere allegato un unico assegno. L'assegno viene incassato al momento della ricezione.

4.2. Pagamento in 3 rate

Per tutte le iscrizioni online effettuate entro il 30 settembre dell'anno scolastico in corso, il pagatore può scegliere di effettuare il pagamento in 3 rate al momento del pagamento online mediante carta bancaria.

Importi e date di addebito

I. Tariffa 90€:

- 30€ il giorno dell'iscrizione (*esempio: 5 luglio*);
- 30€ il giorno 10 del mese successivo (*esempio: 10 agosto*);
- 30€ il giorno 10 dell'ultimo mese (*esempio: 10 settembre*)

• Tariffa 45€, riservata alle famiglie con Quoziente Familiare inferiore o uguale a 800€:

- 15€ il giorno dell'iscrizione (*esempio: 5 luglio*);
- 15€ il giorno 10 del mese successivo (*esempio: 10 agosto*);
- 15€ il giorno 10 dell'ultimo mese (*esempio: 10 settembre*).

In caso di pagamento in 3 rate, il pagatore deve assicurarsi che la data di scadenza della carta bancaria non ricada nel corso dei tre mesi interessati. Qualsiasi sostituzione della carta bancaria deve essere comunicata (si veda la sezione “Contatti” all’articolo 12). Il pagatore dovrà provvedere al pagamento degli addebiti che non abbiano potuto essere eseguiti, secondo le modalità che gli saranno successivamente comunicate. Indipendentemente dalla data di iscrizione o dalla durata di utilizzo, l’importo del titolo dovrà essere versato integralmente.

In caso di iscrizione per corrispondenza, il pagamento in 3 rate non è disponibile.

4.3. Il pagatore può essere diverso dal titolare del PASS ZOU ! Études.

4.4. Un medesimo pagatore può pagare più PASS ZOU ! Études.

4.5 In caso di mancato pagamento, il pagatore dovrà regolarizzare la propria posizione nel più breve tempo possibile secondo le modalità indicate nella lettera o nell’e-mail che gli sarà inviata. Il mancato rispetto di tali modalità può comportare la sospensione del titolo. In assenza di regolarizzazione, la risoluzione automatica del titolo interviene due mesi dopo il mancato pagamento. La risoluzione per mancato pagamento obbliga il debitore a versare integralmente tutte le somme ancora dovute. Eventuali spese sostenute restano a carico del debitore.

Qualora non possa utilizzare il proprio PASS ZOU ! Études disattivato, il titolare dovrà acquistare un biglietto singolo o qualsiasi altro titolo di viaggio per poter viaggiare.

4.6. In caso di pagamento indebito (pagamento a tariffa piena nonostante il diritto alla metà tariffa, pagamenti multipli dovuti a un errore di iscrizione, pagamento erroneo di un duplicato, ecc.), verrà effettuato un rimborso parziale a favore del pagatore.

Tale rimborso sarà effettuato al più tardi entro la fine dell’anno scolastico interessato, su iniziativa della Regione oppure a seguito di una richiesta dell’utente e previa decisione di una commissione dedicata.

Il rimborso sarà effettuato esclusivamente sulla carta bancaria utilizzata al momento dell’iscrizione online.

Per le iscrizioni effettuate per corrispondenza o presso uno sportello, il pagatore è invitato a contattare il Servizio Clienti PASS ZOU ! Études per conoscere le modalità di rimborso applicabili.

4.7. Nell’ambito di operazioni promozionali organizzate su iniziativa della Région Provence-Alpes-Côte d’Azur, quest’ultima si riserva il diritto di procedere a un rimborso parziale o totale del PASS ZOU ! Études.

Le modalità di partecipazione saranno definite nel regolamento specifico di ciascuna operazione. Tale regolamento è indipendente dalle presenti Condizioni generali.

5. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL PASS ZOU ! ÉTUDES

Si ricorda che il titolo di viaggio è nominativo e strettamente personale. Non può in alcun caso essere prestato a un altro utente, pena l’applicazione delle sanzioni previste all’articolo 5.2.

5.1. Utilizzo del PASS ZOU ! ÉTUDES

5.1.1. Disposizioni comuni applicabili a tutti i beneficiari

Come indicato all'articolo 1.5, il PASS ZOU ! Études consente l'accesso illimitato all'insieme delle reti di trasporto regionali ZOU !.

Tuttavia, le modalità di utilizzo variano a seconda della rete interessata:

- I. **Sulle linee degli autobus ZOU ! e sulla linea dei Chemins de Fer de Provence** dotate di sistema di bigliettazione elettronica, il titolare deve convalidare il proprio PASS ZOU ! Études a ogni salita. Qualora la linea non sia dotata di sistema di bigliettazione elettronica, il titolare dovrà presentare il proprio titolo al conducente, che effettuerà un controllo visivo.
- II. **Sulla rete ferroviaria regionale ZOU ! (esclusi i Chemins de Fer de Provence, di seguito denominati CP)**, il titolare deve convalidare il PASS ZOU ! Études prima di salire a bordo del treno e per ogni tragitto.
Se viaggia sul tragitto di riferimento indicato al momento dell'iscrizione del PASS ZOU ! Études, è sufficiente la convalida.
Al di fuori del tragitto di riferimento, il titolare deve inoltre essere obbligatoriamente in possesso di un biglietto gratuito scaricabile dal sito TER Sud. Si precisa che non è possibile ottenere un titolo per un servizio non disponibile alla vendita. Il PASS ZOU ! Études consente la libera circolazione esclusivamente sui tragitti effettuati sui treni ZOU ! (esclusi i CP) interni al territorio regionale.
Restano tuttavia accessibili con il PASS ZOU ! Études anche i treni ZOU ! (esclusi i CP) da e per Ventimiglia e Monaco . Sui treni ZOU ! (esclusi i CP), il PASS ZOU ! Études è valido esclusivamente in 2ª classe.
- III. **Le linee scolastiche di prossimità** diverse da quella utilizzata per effettuare il tragitto di riferimento indicato al momento dell'iscrizione e riportato sul PASS ZOU ! Études del titolare sono accessibili esclusivamente nei limiti dei posti disponibili.
- IV. **Sulle linee Express**, la prenotazione preventiva online sul sito zou.maregionsud.fr è fortemente raccomandata.
- V. **Sulle Navette blanche**, la prenotazione preventiva online sul sito zou.maregionsud.fr è obbligatoria.
- VI. **Per gli studenti che rientrano nel trasporto scolastico regolamentato, i servizi di trasporto a chiamata** non sono accessibili per i tragitti tra il domicilio e l'istituto scolastico nei giorni di scuola.
 - Il servizio **ZOU ! COVOIT'** è accessibile esclusivamente ai titolari del PASS ZOU ! Études di età superiore ai 18 anni, nei limiti stabiliti dalle Condizioni generali di vendita e di utilizzo proprie di tale servizio.
 - I titolari di un PASS ZOU ! Études e di una delle tariffe **LibertiO'Jeunes, FrenquenciO'Jeunes o +=0 della Région Occitanie** possono utilizzare congiuntamente tali abbonamenti sulle linee ferroviarie interregionali tra la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur e la Région Occitanie.

5.2. Controlli e frodi

In tutti i casi sopra descritti, il titolare deve essere in grado di presentare il proprio titolo di viaggio al controllore affinché quest'ultimo possa verificarne la validità.

In caso di dubbi sull'identità dell'utente durante un controllo, potrà essere richiesto un documento d'identità.

La mancata convalida, la mancata presentazione oppure l'utilizzo irregolare del titolo di viaggio (falsificazione del titolo, possesso del titolo nominativo di un'altra persona, possesso di un titolo scaduto), accertati durante un controllo, espongono il titolare e/o il trasgressore al pagamento di un'indennità forfettaria in conformità alla normativa vigente, oltre alle eventuali sanzioni previste dal regolamento dei viaggiatori della rete utilizzata.

In caso di utilizzo fraudolento del PASS ZOU ! Études da parte di una persona diversa dal titolare, il PASS ZOU ! Études irregolare viene ritirato dal controllore, sospeso e comporta per il titolare l'obbligo di richiedere un duplicato al costo di 10€.

Per questo motivo, in caso di smarrimento o furto del titolo, il titolare deve richiedere immediatamente il rilascio di un duplicato alla tariffa in vigore.

In caso di recidiva della frode per tale motivo (prestito del proprio PASS ZOU ! Études a un altro utente), il PASS ZOU ! Études può essere risolto di diritto dalla Regione senza possibilità di rimborso.

Chiunque continui a utilizzare indebitamente il proprio titolo di viaggio è passibile di azioni penali.

6. MODIFICHE DEL TRAGITTO DURANTE LA VALIDITÀ DEL TITOLO

Le modifiche del tragitto di riferimento del PASS ZOU ! Études sono possibili per tutta la durata dell'abbonamento. La richiesta può essere presentata tramite il modulo di contatto disponibile sul sito ZOU !.

7. RILASCIO DI DUPLICATI

7.1. La richiesta di duplicato deve essere effettuata sul sito zou.maregionsud.fr oppure presso una **Biglietteria BUS ZOU !** autorizzata alla vendita dei PASS ZOU ! Études.

In caso di smarrimento o di ritiro della carta da parte di un controllore, la tariffa è fissata a 10€. La richiesta di duplicato deve essere presentata nel più breve tempo possibile.

Una carta deteriorata, volontariamente o meno (torsione, piegatura, umidità, ecc.), dovrà essere sostituita mediante un duplicato a pagamento, al costo di 10€, qualora presenti un malfunzionamento oppure non consenta più di identificare il titolare o il suo tragitto di riferimento.

In caso di furto, il duplicato sarà rilasciato gratuitamente, previa presentazione della ricevuta di deposito della denuncia presso i servizi di polizia o di gendarmeria.

In caso di mancata consegna della carta da parte dei servizi postali, il duplicato potrà essere rilasciato gratuitamente, previa presentazione della ricevuta del reclamo ottenuta presso La Poste.

In caso di comprovato malfunzionamento tecnico della carta, il duplicato sarà rilasciato gratuitamente, a condizione che la carta venga restituita per le necessarie verifiche, secondo le modalità indicate sul sito ZOU ! oppure presso una **Biglietteria BUS ZOU !**.

7.2. Il duplicato viene inviato al titolare per posta entro un termine minimo di quindici (15) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di sostituzione. Nell'attesa di riceverlo, il titolare dovrà presentare a qualsiasi soggetto incaricato del controllo il titolo provvisorio che gli sarà stato rilasciato, previo pagamento ove applicabile.

8. SOSPENSIONE DEL PASS ZOU ! ÉTUDES SU RICHIESTA DEL TITOLARE DELL'ACCOUNT ONLINE

Non esiste alcun motivo che consenta al titolare dell'account online di richiedere la sospensione del PASS ZOU ! Études.

9. RISOLUZIONE DEL PASS ZOU ! ÉTUDES SU RICHIESTA DEL TITOLARE DELL'ACCOUNT ONLINE

Il PASS ZOU ! Études può essere cessato su iniziativa del titolare dell'account online.

Tuttavia, la risoluzione del titolo non dà diritto ad alcun rimborso, salvo nei casi elencati di seguito:

- 1** cambio di domicilio o di istituto scolastico che renda il PASS ZOU ! Études non più utilizzabile. *Il cambiamento deve intervenire entro un termine massimo di trenta (30) giorni dal 1° settembre dell'anno scolastico in corso oppure entro trenta (30) giorni dalla data di iscrizione al PASS ZOU ! Études, qualora quest'ultima sia successiva al 1° settembre;*
- 2** decesso del titolare;
- 3** mancato utilizzo del PASS ZOU ! Études per oltre novanta (90) giorni per motivi di salute;
- 4** errore della rete di trasporti: lo spostamento previsto rientra nella competenza di un'altra Autorità organizzatrice della mobilità;
- 5** modifica dell'offerta di trasporto che renda il PASS ZOU ! Études non più utilizzabile o non più adeguato per oltre novanta (90) giorni;
- 6** altri casi non individuati e riconducibili, ove applicabile, a un errore del sistema di iscrizione, previa decisione di una commissione dedicata.

Al titolare o al titolare dell'account online sarà richiesto di allegare alla domanda di rimborso la documentazione giustificativa attestante una delle situazioni sopra descritte.

Il rimborso è definitivo e comporta la risoluzione del PASS ZOU ! Études per l'anno scolastico in corso. Una volta cessato il PASS ZOU ! Études, non sarà possibile procedere a una nuova iscrizione per il medesimo anno scolastico.

Le modalità di richiesta del rimborso e la documentazione da produrre sono specificate sul sito zou.maregionsud.fr.

10. SOSPENSIONE E CESSAZIONE DEL PASS ZOU ! ÉTUDES SU INIZIATIVA DELLA REGIONE

Il PASS ZOU ! Études può essere sospeso e/o cessato di diritto per decisione della Regione, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali danni e l'esercizio di qualsiasi azione giudiziaria, nei casi elencati agli articoli 10.1, 10.2 e 10.3 di seguito.

10.1. In caso di mancato pagamento, il contratto può essere sospeso e/o cessato alle condizioni descritte all'articolo 4.5.

10.2. In caso di utilizzo fraudolento del PASS ZOU ! Études, il contratto può essere sospeso e/o cessato alle condizioni descritte all'articolo 5.2.

10.3. In caso di frode accertata nella costituzione della pratica di richiesta del titolo, in particolare in caso di dichiarazione mendace o falsificazione della documentazione fornita, sia da parte del titolare sia da parte del pagatore, il contratto è cessato di diritto dalla Regione. Non verrà effettuato alcun rimborso.

10.4. La Regione comunica la sospensione o la risoluzione mediante e-mail inviata all'ultimo indirizzo di contatto indicato nella pratica.

10.5. La risoluzione comporta il divieto di utilizzo del PASS ZOU ! Études sull'intera rete regionale ZOU !, nonché l'impossibilità di procedere a una nuova iscrizione per l'anno scolastico in corso. Qualora non possa utilizzare il proprio PASS ZOU ! Études disattivato, il titolare dovrà acquistare un biglietto singolo o qualsiasi altro titolo di viaggio per poter viaggiare.

11. RESPONSABILITÀ DEL PAGATORE E DEL TITOLARE

11.1. Le presenti Condizioni generali si applicano sia al pagatore sia al titolare del PASS ZOU ! Études.

11.2. Sottoscrivendo il PASS ZOU ! Études, il titolare e il pagatore dichiarano di aver preso conoscenza delle presenti Condizioni generali e di accettarle. In caso di modifica, le nuove disposizioni saranno integrate direttamente nelle presenti Condizioni generali e pubblicate con ogni mezzo utile affinché il titolare e il pagatore possano prenderne conoscenza.

Il titolare e il pagatore sono responsabili dell'esattezza e della completezza delle informazioni fornite nella pratica.

12. CONTATTI

Qualsiasi richiesta può essere inviata a:

- Sul sito ZOU ! tramite il modulo di contatto ;
- telefonicamente contattando il Servizio clienti PASS ZOU ! Études 04 86 88 50 50;
- presso una Biglietteria BUS ZOU ! (elenco consultabile sul sito ZOU !).

13. RECLAMI

Il titolare e/o il titolare di un account online di un PASS ZOU ! Études può presentare qualsiasi reclamo relativo alle condizioni di utilizzo del titolo:

- sul sito ZOU ! tramite il modulo di contatto;
- telefonicamente contattando il Servizio clienti PASS ZOU ! Études 04 86 88 50 50.

Il reclamo deve essere presentato entro due (2) mesi dalla data dei fatti che lo giustificano. Qualora il reclamo sia fondato, la situazione del cliente sarà ripristinata nel più breve tempo possibile; in ogni caso, le parti si impegnano a ricercare una soluzione amichevole in caso di controversia.

14. RICORSO AL MEDIATORE

Qualsiasi utente che non sia d'accordo con una decisione dell'amministrazione regionale può rivolgersi al Mediatore al fine di risolvere una controversia in via amichevole. Il Mediatore della Regione interviene esclusivamente negli ambiti di competenza della Regione.

Qualsiasi richiesta formale di mediazione deve essere presentata per iscritto (lettera o e-mail) ed essere specificamente indirizzata a Mission de Médiation.

Per posta:

Mission de Médiation della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Hôtel de Région

27, place Jules Guesde

13481 Marseille Cedex 20

Per e-mail: missionmediation@maregionsud.fr

15. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il titolare è informato che i dati personali trattati nell'ambito del proprio titolo, derivanti dal modulo di abbonamento, dalle richieste presentate online o dalle richieste effettuate telefonicamente, sono oggetto di un trattamento informatizzato sotto la responsabilità della società Sud Mobilités Technologies, di seguito denominata SMT (titolare del trattamento). Il trattamento di tali dati (cognome, nome, indirizzo postale, indirizzo e-mail, numero di telefono, fotografia) ha come finalità la gestione della clientela titolare di abbonamenti annuali, sotto il controllo del Responsabile della protezione dei dati.

I dati digitali e i documenti cartacei sono conservati per tutta la durata dell'abbonamento.

Dopo la risoluzione dell'abbonamento, saranno conservati per ulteriori dodici (12) mesi per le seguenti finalità: gestione di eventuali reclami, servizio post-vendita e attività di marketing diretto. Trascorso tale periodo, i dati saranno archiviati in modo sicuro per una durata massima di dieci (10) anni. Tale conservazione è necessaria per la tutela dei nostri interessi in caso di contenzioso oppure per adempiere agli obblighi di legge (ad esempio obblighi fiscali e commerciali). Durante tale fase, l'accesso ai dati è strettamente limitato alle persone autorizzate e i dati sono utilizzati esclusivamente per le finalità di conservazione sopra indicate.

Il titolare del PASS ZOU ! Études è inoltre informato che il conferimento dei dati richiesti al momento dell'iscrizione costituisce una condizione necessaria per l'accesso al PASS stesso e che la mancata comunicazione di tali dati impedirà al titolare di accedervi.

Tali informazioni non saranno utilizzate a fini commerciali e saranno comunicate esclusivamente alle autorità competenti che ne facciano richiesta. In ogni caso, tali dati manterranno carattere strettamente riservato e non saranno oggetto di alcun trasferimento al di fuori dell'Unione europea.

In conformità alla normativa applicabile in materia di dati personali, il titolare del PASS ZOU ! Études dispone del diritto di accesso, rettifica, opposizione, limitazione del trattamento, cancellazione e portabilità dei propri dati, che può esercitare rivolgendosi al Responsabile della protezione dei dati di SMT al seguente indirizzo: 10 Place de la Joliette. Atrium 10.4. 6° piano 13002 MARSEILLE, oppure tramite e-mail all'indirizzo: dposmt@sud-mobilites-technologies.fr

Per ulteriori informazioni, consultare la pagina:

<https://www.maregionsud.fr/mentions-legales/donnees-personnelles>

16. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI GENERALI

La Regione si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni generali di vendita e utilizzo del PASS ZOU ! Études.

17. ENTRATA IN VIGORE

Le presenti Condizioni generali di vendita e utilizzo sono approvate il 26 giugno ed entrano in vigore all'apertura della campagna di iscrizione al PASS ZOU ! Études per l'anno scolastico 2026-2027.

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E UTILIZZO DELLA CARTE ZOU ! MALIN E DEI BIGLIETTI 1 VIAGGIO ZOU ! MALIN

ARTICOLO I - OGGETTO

Le presenti condizioni stabiliscono, sulla base dei principi descritti di seguito, le regole che le parti sono tenute a rispettare nell'ambito dell'utilizzo della Carte ZOU ! Malin sull'intera rete regionale.

ARTICOLO II - PRINCIPI GENERALI

La Carte ZOU ! Malin è una carta a tariffa agevolata al costo di 20€ che offre al titolare una riduzione del 30% sul prezzo dei biglietti 1 Viaggio, nonché a un accompagnatore per ciascun viaggio.

Ha una validità di 1 anno e consente di acquistare titoli di viaggio a tariffa ridotta su:

- le linee autobus e treni ZOU ! (reti Proximité, Express e Chemins de Fer de Provence);
- le linee ferroviarie verso la rete regionale dell'Occitanie;
- le linee ferroviarie verso la rete regionale dell'Auvergne-Rhône-Alpes.

ARTICOLO III - LA CARTE ZOU ! MALIN

La Carte ZOU ! Malin personale è distribuita, a scelta, sui seguenti supporti:

- digitale (con possibilità di stampa in formato PDF);
 - biglietto codice QR (PDF stampabile, scaricabile, invio tramite e-mail);
 - cartaceo (formato scontrino);
- formato IATA (formato biglietto ferroviario rilasciato presso gli sportelli delle stazioni SNCF). La cessazione della distribuzione delle Carte ZOU ! Malin in formato IATA è prevista per aprile 2027.

La carta riporta: cognome, nome, data di nascita e data di validità. La carta ha una validità di un anno.

ARTICOLO IV - BENEFICIARIO DELLA CARTA

La carta è nominativa, strettamente personale e il suo titolare può essere esclusivamente una persona fisica.

ARTICOLO V - ACQUISTO DELLA CARTE ZOU ! MALIN

- L'acquisto della carta può essere effettuato interamente in modalità digitale tramite:

- il sito ZOU !;
- il sito internet SNCF TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur;
- i distributori autorizzati ZOU !.

Una volta completato l'acquisto, il beneficiario riceve un'e-mail di conferma e la propria carta sotto forma di biglietto codice QR.

Può scaricare la carta direttamente sul proprio smartphone oppure stamparla in formato PDF.

L'acquisto della carta può essere effettuato anche presso:

- le Biglietterie Trains ZOU !;
- le squadre mobili di vendita ferroviaria;
- [i rivenditori autorizzati Trains ZOU !](#).

Una volta completato l'acquisto, il beneficiario riceve un'e-mail di conferma. Può scaricare la carta direttamente sul proprio smartphone oppure stamparla in formato PDF. Può inoltre ottenere la carta in formato cartaceo (formato scontrino).

ARTICOLO VI - I BIGLIETTI 1 VIAGGIO

I biglietti 1 viaggio titolare e accompagnatore con riduzione del 30% possono essere distribuiti su diversi supporti.

- Sulla rete delle linee ferroviarie regionali:
 - biglietto codice QR (PDF stampabile, scaricabile, invio tramite e-mail) in caso di acquisto sul sito SNCF TER oppure tramite i rivenditori autorizzati ZOU !;
 - supporto cartaceo tipo ISO (formato biglietto ferroviario) in caso di acquisto presso i distributori automatici di titoli di viaggio;
 - biglietto cartaceo (formato scontrino) di tipo termico in caso di acquisto presso gli sportelli SNCF e le squadre mobili di vendita.
- Sulla rete delle linee bus Express e Proximité della rete regionale Provence-Alpes-Côte d'Azur e sulla linea dei Chemins de Fer de Provence:
 - biglietto cartaceo (formato scontrino) in caso di acquisto a bordo;
 - tessera personale ZOU ! in caso di acquisto presso una biglietteria ZOU ! oppure a bordo degli autobus.

ARTICOLO VII - CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA CARTA E DEI BIGLIETTI 1 VIAGGIO SULLA RETE REGIONALE

- Il biglietto 1 viaggio ZOU ! Malin è riservato ai possessori di una Carte ZOU ! Malin. L'utente deve essere in possesso della propria carta a tariffa agevolata in corso di validità durante il viaggio ed esibirla in caso di controllo.
- Il biglietto 1 viaggio ZOU ! Malin accompagnatore consente a un viaggiatore che accompagna il titolare della Carte di beneficiare anch'egli di un biglietto con riduzione del 30%. Il titolare può viaggiare con un solo accompagnatore per viaggio. I due utenti devono viaggiare insieme.

In caso di mancata presentazione della carta digitale oppure di presentazione di una carta scaduta, il titolare è considerato in situazione irregolare e deve regolarizzare la propria posizione acquistando un titolo di viaggio a tariffa intera, qualora desideri salire a bordo, secondo le modalità in vigore sulla rete interessata. Non sarà effettuato alcun rimborso successivo in caso di dimenticanza della carta.

ARTICOLO VIII - DUPLICATO DELLA CARTE ZOU ! MALIN

- Se l'acquisto della Carte ZOU ! Malin è stato effettuato:

- sul sito internet SNCF TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, presso le squadre mobili di vendita ferroviaria oppure [presso i rivenditori autorizzati Trains ZOU !](#), il cliente potrà ottenere

gratuitamente un duplicato tramite il medesimo canale di acquisto;

- Presso una biglietteria Trains ZOU !, il cliente potrà richiedere un duplicato presso una Biglietteria Trains ZOU ! indicando nome, cognome, data di nascita e numero della pratica debitamente conservato al momento del rilascio della carta.

Se l'acquisto della Carte ZOU ! Malin è stato effettuato su supporto IATA (formato biglietto ferroviario rilasciato presso le biglietterie Trains ZOU !, la cui distribuzione terminerà alla fine di aprile 2027), il cliente non potrà richiedere alcun duplicato.

La messa a disposizione dei duplicati da parte dei rivenditori autorizzati ZOU ! resta sotto la loro responsabilità.

ARTICOLO IX - CONDIZIONI DI RIMBORSO DELLA CARTE ZOU ! MALIN

La Carte ZOU ! Malin non è rimborsabile.

ARTICOLO X - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali raccolti al momento del rilascio della Carte ZOU ! Malin e dei biglietti ZOU ! Malin Trains ZOU ! possono consentire a SNCF Voyageurs SA di comunicare offerte commerciali e promozionali per telefono o per via elettronica, a condizione che il cliente abbia espresso il proprio consenso selezionando l'apposita casella nel modulo di richiesta della carta.

Il Consiglio regionale Provence-Alpes-Côte d'Azur riceverà da SNCF Voyageurs SA dati anonimizzati al fine di effettuare analisi statistiche dell'offerta, elaborare indicatori di monitoraggio e migliorare la conoscenza della clientela che utilizza la rete.

In conformità alla normativa applicabile in materia di trasferimento, raccolta, conservazione e sicurezza dei dati personali e, in particolare, alla legge n. 78-17 del 6 gennaio 1978 denominata "Informatique et Libertés", come modificata, nonché al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 applicabile dal 25 maggio 2018, qualsiasi persona che possa comprovare la propria identità può esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione, nonché i diritti alla limitazione del trattamento, alla portabilità dei dati e a non essere soggetta a una decisione individuale automatizzata (compresa la profilazione), inviando una richiesta tramite il [modulo online](#).

ARTICOLO XII - RECLAMI

Qualsiasi reclamo, suggerimento o richiesta di informazioni riguardante le condizioni generali di utilizzo della carta deve essere indirizzato al distributore della carta.

ARTICOLO XVI - LEGGE APPLICABILE - RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le presenti condizioni generali di utilizzo sono disciplinate dalla legge francese.

Per qualsiasi reclamo, suggerimento o richiesta di rimborso riguardante la Carte ZOU ! Malin, rivolgersi al Servizio clienti ZOU !. Se la carta è stata acquistata presso uno dei rivenditori autorizzati ZOU !, occorre rivolgersi direttamente a quest'ultimo.

Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o all'esecuzione delle presenti condizioni generali di utilizzo sarà sottoposta, previo tentativo di risoluzione amichevole, alla valutazione del tribunale competente.

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEI DIRITTI ALLA RIDUZIONE TARIFFARIA ZOU ! SOLIDAIRE

ARTICOLO I - OGGETTO

Le presenti condizioni stabiliscono, sulla base dei principi descritti di seguito, le regole che le parti sono tenute a rispettare nell'ambito dell'utilizzo del diritto alla riduzione tariffaria "ZOU ! Solidaire" valido sulle linee dei treni e autobus Express e sulle linee degli autobus Proximité della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

ARTICOLO II - PRINCIPI GENERALI

Il diritto alla riduzione tariffaria "ZOU ! Solidaire" (anche denominato "profilo") si concretizza sotto forma di carta elettronica personale gratuita sulla quale viene caricato il diritto alla riduzione tariffaria.

Tale diritto alla riduzione tariffaria è valido per un anno ed è rilasciato, in base alle condizioni di reddito, a due categorie di utenti:

- Il profilo "ZOU ! Solidaire", rilasciato agli utenti il cui Quoziente Familiare (QF CAF o equivalente) è compreso tra 601€ e 800€ al mese e agli utenti beneficiari dell'Assegno di solidarietà per le persone anziane (ASPA);
- Il profilo "ZOU ! Solidaire +", rilasciato agli utenti il cui Quoziente Familiare (QF CAF o equivalente) è inferiore o uguale a 600€ al mese, ai beneficiari dell'Assegno per adulti con disabilità (AAH) e ai minori beneficiari dell'Assegno per l'educazione del figlio con disabilità (AEEH).

I profili "ZOU ! Solidaire" e "ZOU ! Solidaire +" danno diritto all'acquisto dei titoli della gamma ZOU ! Solidaire con il livello di riduzione corrispondente:

- Il profilo "ZOU ! Solidaire" dà diritto ai titoli Solidaire con una riduzione del 50% rispetto alla tariffa intera.
- Il profilo "ZOU ! Solidaire +" dà diritto ai titoli Solidaire con una riduzione del 90% rispetto alla tariffa intera.

I titoli della gamma ZOU ! Solidaire disponibili sulla rete regionale sono i seguenti:

Categoria	Denominazione del titolo	Livello di riduzione rispetto all'equivalente titolo Tutto pubblico	Linee sulle quali tali titoli sono disponibili
Titoli a consumo	Biglietto 1 Viaggio ZOU ! Solidaire	50%	Rete Express e rete Proximité
	Carnet 10 Viaggi ZOU ! Solidaire	50%	
	Biglietto 1 Viaggio ZOU ! Solidaire +	90%	
	Carnet 10 Viaggi ZOU ! Solidaire +	90%	
	Biglietto 1 Viaggio 4-11 anni ZOU ! Solidaire	75%	Rete Express
	Biglietto 1 Viaggio 4-11 anni ZOU ! Solidaire +	95%	Rete Express
Abbonamenti	Mensile FLEX (10, 20 o 30 viaggi) ZOU ! Solidaire	50%	Rete Express e rete Proximité
	Mensile ZOU ! Solidaire	50%	
	Annuale ZOU ! Solidaire	50%	
	Mensile FLEX (10, 20 o 30 viaggi) ZOU ! Solidaire +	90%	
	Mensile ZOU ! Solidaire +	90%	
	Annuale ZOU ! Solidaire +	90%	

Tali titoli sono distribuiti sotto forma di biglietto oppure caricati sulla tessera personale ZOU ! che contiene il diritto alla riduzione tariffaria.

ARTICOLO III - LA CARTA

Sulla carta elettronica personale sono riportati, tra l'altro, i seguenti elementi: cognome, nome, fotografia e data di scadenza della carta. Sulla carta sono inoltre caricati il tipo di profilo Solidaire e le relative date di inizio e fine validità.

ARTICOLO IV - TITOLARE DELLA CARTA

La carta è nominativa, strettamente personale e il suo titolare può essere esclusivamente una persona fisica.

ARTICOLO V - ISCRIZIONE AL CONTRATTO DI ADESIONE

L'iscrizione al contratto di adesione può essere effettuata interamente online sul sito internet ZOU !. È subordinata alla presentazione delle informazioni e dei documenti richiesti di seguito.

5.1 Caso dei beneficiari CAF, MSA, CSM, ASPA, AAH o AEEH

Il richiedente o il suo rappresentante legale deve fornire i seguenti documenti:

- una fotocopia di un documento d'identità con fotografia in corso di validità (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno o patente di guida);
- una fototessera recente, frontale, a capo scoperto e a colori;
- un'attestazione che può essere:
 - o un'attestazione di pagamento della CAF, MSA o delle Caisses Sociales de Monaco, rilasciata da meno di 3 mesi, che riporti il Quoziente Familiare e il nome del richiedente;
 - o in alternativa, un'attestazione di pagamento dell'ente pensionistico, rilasciata da meno di 3 mesi, che riporti l'Assegno di solidarietà per le persone anziane (ASPA) e il nome del beneficiario;
 - o in alternativa, un'attestazione dell'Assegno per adulti con disabilità (AAH) o dell'Assegno per l'educazione del figlio con disabilità (AEEH), rilasciata da meno di 3 mesi, che riporti il nome del beneficiario.

5.2 Altri casi

Gli altri richiedenti (esclusi i beneficiari CAF, MSA, CSM, ASPA, AAH e AEEH) che dispongono di un'equivalente del Quoziente Familiare CAF inferiore o uguale a 800€/mese possono richiedere il profilo "ZOU ! Solidaire" o "ZOU ! Solidaire +". I servizi della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur procederanno al calcolo del Quoziente Familiare sulla base del metodo di calcolo della CAF, tenendo conto del reddito imponibile dell'anno N-1 e del numero di quote definito dalla CAF.

Il richiedente o il suo rappresentante legale deve fornire i seguenti documenti:

- una fotocopia di un documento d'identità con fotografia in corso di validità (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno o patente di guida);
- una fototessera recente, frontale, a capo scoperto e a colori;
- Ultimo avviso d'imposta*.

* In assenza di redditi percepiti, il richiedente può presentare un'attestazione certificata di presa in carico rilasciata da una struttura di assistenza autorizzata (modulo da richiedere al Servizio clienti ZOU ! Solidaire).

L'iscrizione può essere effettuata anche per posta. I documenti da trasmettere sono scaricabili dal sito internet ZOU !. Oltre ai documenti sopra indicati, il richiedente deve allegare il modulo di adesione e inviare il tutto al seguente indirizzo:

ZOU ! SOLIDAIRE
TSA 91358
13591 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 3

Precisazioni relative alla fotografia identificativa da fornire in caso di richiesta per posta: dimensioni 3,5cm x 4,5cm, con cognome e nome indicati sul retro. Non sono accettate fotocopie in bianco e nero o a colori, né fotografie laser, già utilizzate o perforate.

Dopo l'esame della pratica e l'accettazione della richiesta, una carta personale elettronica caricata con il profilo "ZOU ! Solidaire" o "ZOU ! Solidaire +" viene inviata al domicilio del beneficiario.

ARTICOLO VI - CONDIZIONI DI UTILIZZO SULLA RETE REGIONALE

Conformemente alla normativa vigente, i viaggiatori devono essere muniti di un titolo di viaggio in corso di validità.

Il beneficiario può acquistare i titoli della gamma ZOU ! Solidaire ai quali ha diritto (titoli con riduzione del 50% se dispone di un profilo Solidaire oppure titoli con riduzione del 90% se dispone di un profilo Solidaire+).

Per viaggiare in regola, il beneficiario deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido e deve poter dimostrare di beneficiare di un profilo di riduzione ZOU ! Solidaire in corso di validità. Deve pertanto viaggiare con la propria carta personale elettronica recante il profilo "ZOU ! Solidaire" o "ZOU ! Solidaire +".

In sede di controllo a bordo può inoltre essere richiesto un documento d'identità. Se la carta non corrisponde all'identità del possessore, essa verrà immediatamente ritirata e si procederà alla risoluzione del contratto secondo le modalità previste dall'articolo XV delle presenti condizioni generali di utilizzo.

In caso di dimenticanza della carta personale elettronica, di presentazione di un titolo di viaggio non corrispondente ai titoli ai quali l'utente ha diritto (ad esempio, utilizzo di un titolo con riduzione del 90% da parte di un utente titolare di un profilo Solidaire e non Solidaire+) oppure di mancata presentazione di un titolo di viaggio in corso di validità, il beneficiario è considerato in situazione irregolare e la sua posizione viene regolarizzata secondo le modalità vigenti sulla rete interessata.

ARTICOLO VII - CONDIZIONI DI DETENZIONE DELLA CARTA

Il titolare della carta è responsabile del suo utilizzo e della sua conservazione. Qualsiasi uso abusivo o fraudolento della carta imputabile al titolare comporta la sua responsabilità e l'applicazione delle sanzioni previste dalla legge. La carta può essere immediatamente ritirata al titolare e si procederà alla risoluzione del contratto secondo le modalità previste dall'articolo XV delle presenti condizioni.

ARTICOLO VIII - SOSTITUZIONE DELLA CARTA

Le richieste di sostituzione della carta possono essere effettuate online oppure per posta secondo le stesse modalità previste per una prima richiesta della Carte Solidaire, come indicato all'articolo V delle presenti condizioni generali di utilizzo.

In caso di smarrimento, furto o deterioramento di una carta contenente un profilo ZOU ! Solidaire, la sostituzione della carta e del profilo sarà fatturata 10€. Il beneficiario dovrà innanzitutto versare l'importo previsto per il duplicato e successivamente trasmettere la propria richiesta tramite l'apposito modulo, allegando la prova di pagamento, entro 10 giorni di calendario dal pagamento.

In caso di malfunzionamento della carta personale elettronica, questa dovrà essere sottoposta a verifica presso lo sportello di una stazione ferroviaria oppure presso la stazione degli autobus di Tolone. Se il malfunzionamento verrà confermato, al beneficiario sarà rilasciata un'attestazione di carta difettosa. In tal caso la sostituzione della carta sarà gratuita. L'attestazione di malfunzionamento della carta dovrà essere allegata al modulo di richiesta del duplicato.

ARTICOLO IX - RINNOVO DEL DIRITTO ZOU ! SOLIDAIRE

Un utente titolare di un diritto ZOU ! Solidaire in corso di validità non può presentare una nuova richiesta di diritto né una richiesta di modifica del diritto stesso, anche qualora la sua situazione

personale cambi durante il periodo di validità del diritto (ad esempio, variazione del Quoziente Familiare).

È consentita esclusivamente la richiesta di rinnovo del diritto, al più presto due mesi prima della sua scadenza. Al momento del rinnovo viene attribuito all'utente un nuovo profilo "ZOU ! Solidaire" o "ZOU ! Solidaire +", in base alla situazione personale risultante alla data della richiesta di rinnovo.

ARTICOLO X - CONDIZIONI DI RIMBORSO

Le condizioni e i motivi di rimborso dei titoli di viaggio sono definiti all'articolo 7 delle Condizioni generali di vendita e utilizzo della rete di trasporti regionale ZOU ! (esclusi i Trains ZOU !) e all'articolo 3 delle Condizioni generali di vendita dei titoli di viaggio dei Trains ZOU !.

ARTICOLO XI - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

In conformità alla normativa applicabile in materia di trasferimento, raccolta, conservazione e sicurezza dei dati personali e, in particolare, alla legge n. 78-17 del 6 gennaio 1978 denominata "Informatique et Libertés", come modificata, nonché al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 applicabile dal 25 maggio 2018, qualsiasi persona che possa comprovare la propria identità può esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione, nonché i diritti alla limitazione del trattamento, alla portabilità dei dati e a non essere soggetta a una decisione individuale automatizzata (compresa la profilazione), inviando una richiesta per posta elettronica all'indirizzo: dposmt@sud-mobilités-technologies.fr oppure per posta all'indirizzo:

DPO SMT
10 PLACE DE LA JOLIETTE ATRIUM 10.4 6° PIANO
13002 MARSEILLE

ARTICOLO XII - RECLAMI

Qualsiasi reclamo, suggerimento o richiesta di informazioni riguardante le condizioni generali di utilizzo della carta deve essere indirizzato:

- all'indirizzo indicato all'articolo V del presente documento;
- telefonicamente al numero 04 86 88 50 50;
- oppure sul sito ZOU ! tramite il modulo di contatto.

ARTICOLO XIII - DURATA DEL CONTRATTO DI ADESIONE

La durata di validità del diritto alla riduzione tariffaria è di un anno a decorrere dalla data di accettazione della richiesta. Il contratto di adesione entra in vigore alla data di accettazione della richiesta e cessa alla scadenza del periodo di validità del profilo "ZOU ! Solidaire" o "ZOU ! Solidaire +". Alla sua scadenza, il contratto di adesione può essere rinnovato su richiesta del beneficiario e a condizione che la Regione continui a offrire il servizio.

ARTICOLO XIV - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI ADESIONE SU INIZIATIVA DEL BENEFICIARIO

Il beneficiario può risolvere la propria adesione al contratto in qualsiasi momento e senza dover fornire documenti giustificativi, restituendo la propria carta all'indirizzo postale indicato all'articolo V delle presenti condizioni. La risoluzione ha effetto dalla data di restituzione della carta e non dà diritto ad alcun rimborso.

ARTICOLO XV - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI ADESIONE SU INIZIATIVA DI SUD MOBILITÉS TECHNOLOGIES (DI SEGUITO "SMT")

Il contratto di adesione è risolto di diritto da SMT, senza alcuna indennità né rimborso, nei seguenti casi:

- frode accertata nella costituzione della pratica di richiesta del profilo "ZOU ! Solidaire" o "ZOU ! Solidaire +", in particolare in caso di falsa dichiarazione o falsificazione dei documenti forniti;
- frode accertata nell'utilizzo della carta;
- mancato rispetto del regolamento interno vigente sulla rete regionale.

La risoluzione è notificata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento inviata all'indirizzo di domicilio dichiarato dal beneficiario.

A decorrere da tale data, i titoli della gamma Solidaire non sono più utilizzabili e non possono essere oggetto di rimborso. Il beneficiario della carta dovrà pertanto ottemperare a qualsiasi richiesta formulata da SMT, in qualunque forma, di restituzione della carta. La carta potrà inoltre essere ritirata dagli agenti autorizzati. Il beneficiario dovrà attendere la scadenza originariamente prevista del contratto di adesione prima di poter presentare una nuova richiesta di adesione al contratto ZOU ! Solidaire.

ARTICOLO XVI - LEGGE APPLICABILE - RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le presenti condizioni generali di utilizzo sono disciplinate dalla legge francese.

Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o all'esecuzione delle presenti condizioni generali di utilizzo sarà sottoposta, previo tentativo di risoluzione amichevole, alla valutazione del tribunale competente.

ARTICOLO XVII - ENTRATA IN VIGORE

Le presenti condizioni generali di utilizzo dei diritti alla riduzione sono modificate e approvate il 26 giugno 2026 con entrata in vigore il 6 luglio 2026.

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DI ZOU ! SÛRETÉ

ARTICOLO I - OGGETTO

Le presenti CGU stabiliscono, sulla base dei principi descritti di seguito, le regole che le parti sono tenute a rispettare nell'ambito dell'utilizzo di "ZOU ! Sûreté" sulle linee dei treni e autobus Express e sulle linee degli autobus Proximité della Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

ARTICOLO II - PRINCIPI GENERALI

La gratuità degli spostamenti casa-lavoro concessa dal 2016 agli appartenenti alla Polizia nazionale, ai gendarmi, ai funzionari delle dogane, ai vigili del fuoco, ai marins-pompiers di Marsiglia, ai militari, al personale in servizio dell'amministrazione penitenziaria e alle Équipes Mobiles Académiques de Sécurité (EMAS), residenti e operanti esclusivamente in Provenza-Alpi-Costa Azzurra, è stata estesa nel 2021 a tutti gli spostamenti per il tempo libero per gli appartenenti alla Polizia nazionale, i gendarmi, il personale penitenziario e il personale delle dogane.

ARTICOLO III - LE CARTE

La carta personale "ZOU ! Sûreté" si concretizza mediante il rilascio di due carte gratuite in formato ISO*:

1 carta in formato ISO per i beneficiari dei tragitti casa-lavoro;

1 carta in formato ISO per i beneficiari dei tragitti casa-lavoro con estensione per il tempo libero.

Entrambe le carte riportano: cognome, nome, fotografia, data di validità, partenza e destinazione del percorso e canali di informazione. Le carte hanno una validità di 3 anni.

* Per utilizzare queste carte sulle linee autobus Express, Proximité e sulla linea dei Chemins de Fer de Provence, il beneficiario dovrà caricare il proprio abbonamento annuale ZOU ! Sûreté su una carta personale elettronica. A tal fine, dovrà recarsi presso un punto vendita della rete di trasporti con la propria carta in formato ISO.

ARTICOLO IV - BENEFICIARIO DELLA CARTA

La carta è nominativa, strettamente personale e il suo titolare può essere esclusivamente una persona fisica. Il titolare può beneficiare unicamente della formula corrispondente alla propria professione.

ARTICOLO V - ISCRIZIONE AL CONTRATTO DI ADESIONE

L'iscrizione al contratto di adesione può essere effettuata interamente online sul sito SNCF TER SUD. È subordinata alla presentazione delle informazioni e dei documenti richiesti di seguito. Il richiedente deve fornire:

- l'attestazione "ZOU ! Sûreté" debitamente compilata;
- una fotografia d'identità recente a colori del richiedente conforme ai requisiti previsti per i documenti ufficiali d'identità;
- la lettera di impegno firmata.

L'iscrizione può essere effettuata anche per posta. I documenti da trasmettere sono scaricabili dal sito SNCF TER SUD. Oltre ai documenti sopra indicati, il richiedente deve allegare il modulo di adesione e inviare il tutto al seguente indirizzo:

ZOU ! Sûreté
TSA 91358
13591 Aix en Provence Cedex 3

ARTICOLO VI - CONDIZIONI DI DETENZIONE DELLA CARTA

Il titolare della carta è responsabile del suo utilizzo e della sua conservazione. Qualsiasi uso abusivo o fraudolento della carta imputabile al titolare comporta la sua responsabilità e l'applicazione delle sanzioni previste dalla legge. La carta può essere immediatamente ritirata al titolare e si procederà alla risoluzione del contratto secondo le modalità previste dall'articolo XV delle presenti condizioni generali di utilizzo.

Durante i controlli a bordo può inoltre essere richiesto al titolare un documento d'identità. Se la carta non corrisponde all'identità del possessore, essa verrà immediatamente ritirata e si procederà alla risoluzione del contratto secondo le modalità previste dall'articolo XV delle presenti condizioni generali di utilizzo.

ARTICOLO VII - ABBONAMENTO ANNUALE E TITOLI GRATUITI

- I beneficiari della formula Pro possono viaggiare con la propria carta ISO sull'insieme delle linee Express e Proximité alle condizioni riportate di seguito.

- Viaggi sui treni regionali

Durante il controllo a bordo, i beneficiari della carta sono tenuti a presentare la propria carta personale "ZOU ! Sûreté" in formato ISO e il proprio abbonamento digitale gratuito. Per ottenerlo, al termine della validazione della pratica riceveranno un link che consentirà di scaricarlo.

- Viaggi sulle linee autobus Express, Proximité e sulla linea dei Chemins de Fer de Provence

Durante il controllo a bordo, i beneficiari della carta sono tenuti a presentare la propria carta personale elettronica caricata con l'abbonamento annuale gratuito.

Per ottenere la carta personale elettronica, il beneficiario può farne richiesta online sul sito ZOU ! oppure direttamente presso i punti vendita della rete di trasporti. Il caricamento dell'abbonamento sarà disponibile presso i punti vendita della rete di trasporti dietro presentazione della carta personale "ZOU ! Sûreté".

- I beneficiari della formula "Pro + Loisirs" (estensione per il tempo libero) possono viaggiare con la propria carta ISO sull'insieme delle linee Express e Proximité alle condizioni riportate di seguito.

Per gli spostamenti professionali, i beneficiari della formula Pro + Loisirs sono tenuti a rispettare le stesse modalità di utilizzo previste per la formula Pro. Qualora desiderino viaggiare per il tempo libero:

- Viaggi sui treni regionali

Durante il controllo a bordo, il beneficiario della carta è tenuto a presentare la propria carta personale "ZOU ! Sûreté" e il proprio titolo gratuito scaricabile dal sito SNCF TER SUD o tramite SNCF Connect.

- Viaggi sulle linee autobus Express, Proximité e sulla linea dei Chemins de Fer de Provence

Durante il controllo, il beneficiario della carta è tenuto a presentare la propria carta personale "ZOU ! Sûreté" e la propria carta personale elettronica caricata con l'abbonamento annuale gratuito.

ARTICOLO VIII - SOSTITUZIONE DELLA CARTA

Lo smarrimento, il furto o il deterioramento della carta devono essere segnalati al centro di emissione delle carte ZOU ! Sûreté tramite posta all'indirizzo indicato all'articolo XII delle presenti Condizioni generali di utilizzo, via e-mail oppure telefonando al numero 04 86 88 50 50. Il call center è aperto dalle 9:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. La chiamata è gratuita da rete fissa in Francia metropolitana; da rete mobile si applicano le tariffe previste dal proprio operatore.

È ammesso un solo duplicato durante il periodo di validità della carta. In occasione della nuova richiesta dovranno essere forniti una fotografia e l'indirizzo professionale presso il quale ricevere la carta.

La trasmissione di tali elementi potrà avvenire per posta all'indirizzo indicato all'articolo XII delle presenti Condizioni generali di utilizzo, oppure via e-mail all'indirizzo: pass.surete@kisio.com.

ARTICOLO IX - MODIFICA DI PARTENZA/DESTINAZIONE

In caso di modifica della stazione di partenza o della stazione di destinazione durante il periodo di validità della carta, il beneficiario dovrà procedere a una nuova iscrizione per la carta personale "ZOU ! Sûreté", secondo le modalità previste all'articolo V delle presenti Condizioni generali di utilizzo.

ARTICOLO X - CONDIZIONI DI RIMBORSO

- Viaggi sui treni regionali

Se il titolare di "ZOU ! Sûreté" non è in grado di presentare durante il controllo la propria carta personale "ZOU ! Sûreté" accompagnata dall'abbonamento digitale o dal titolo gratuito Loisir e ciò comporta l'acquisto di un biglietto a tariffa intera o l'emissione di una sanzione, non verrà effettuato alcun rimborso.

- Viaggi sulle linee autobus Express, Proximité e sulla linea dei Chemins de Fer de Provence

Se il titolare di "ZOU ! Sûreté" non è in grado di presentare durante il controllo la propria carta personale "ZOU ! Sûreté" accompagnata dalla propria carta personale elettronica caricata con l'abbonamento annuale ZOU ! Sûreté e ciò comporta l'acquisto di un biglietto a tariffa intera o l'emissione di una sanzione, non verrà effettuato alcun rimborso.

ARTICOLO XI - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali raccolti ai fini del rilascio di "ZOU ! Sûreté" e nel corso del suo utilizzo sono oggetto di un trattamento automatizzato finalizzato alla gestione amministrativa di "ZOU ! Sûreté" nell'ambito dell'esecuzione della convenzione di gestione tra Sud Mobilités Technologies (di seguito SMT) e la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Il trattamento si fonda sull'esecuzione del presente contratto. I dati personali raccolti possono inoltre consentire a Sud Mobilités Technologies (SMT) di comunicare offerte commerciali e promozionali per telefono o per via elettronica, a condizione che il cliente abbia espresso il proprio consenso selezionando l'apposita casella nel modulo di richiesta della carta.

Il titolare del trattamento è SMT.

Tali dati sono destinati a SMT e al suo prestatore KISIO SA, incaricato della gestione amministrativa delle pratiche, e saranno conservati per un periodo di un (1) mese dalla scadenza del presente contratto (data di fine validità della carta nominativa). Nell'ambito di una politica rafforzata di

protezione dei dati personali, SMT e il suo prestatore KISIO SA si impegnano a distruggere gli indirizzi postali e le fotografie d'identità entro trenta (30) giorni dalla produzione della carta nominativa.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur riceverà da SMT dati anonimizzati al fine di effettuare analisi statistiche dell'offerta, elaborare indicatori di monitoraggio e migliorare la conoscenza della clientela che utilizza la rete.

Le informazioni relative al beneficiario contrassegnate da un asterisco nel modulo sono obbligatorie per il rilascio della carta nominativa. In assenza delle informazioni obbligatorie, la richiesta della carta non potrà essere trattata.

Il beneficiario, previo consenso, riceverà comunicazioni elettroniche contenenti offerte commerciali di SMT. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento dal beneficiario.

In conformità alla normativa applicabile in materia di trasferimento, raccolta, conservazione e sicurezza dei dati personali e, in particolare, alla legge n. 78-17 del 6 gennaio 1978 denominata "Informatique et Libertés", come modificata, nonché al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 applicabile dal 25 maggio 2018, qualsiasi persona che possa comprovare la propria identità può esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione, nonché i diritti alla limitazione del trattamento, alla portabilità dei dati e a non essere soggetta a una decisione individuale automatizzata (compresa la profilazione), inviando una richiesta per e-mail all'indirizzo: dposmt@sud-mobilités-technologies.fr, oppure per posta all'indirizzo:

DPO SMT,
10 Place de la Joliette. Atrium 10.4. 6° piano
13002 MARSEILLE

ARTICOLO XII - RECLAMI

Qualsiasi reclamo, suggerimento o richiesta di informazioni riguardante le condizioni generali di utilizzo della carta deve essere indirizzato a:

ZOU ! Sûreté
TSA 9135813591
Aix-en-Provence Cedex 3

oppure telefonando al numero 04 86 88 50 50.

ARTICOLO XIII - DURATA DEL CONTRATTO DI ADESIONE

La carta ha una validità di 3 anni a decorrere dalla data di emissione. Il contratto di adesione cessa al termine del periodo di validità della carta. Alla sua scadenza, il contratto di adesione può essere rinnovato su richiesta del beneficiario e a condizione che la Regione continui a offrire il servizio.

ARTICOLO XIV - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI ADESIONE E DEGLI ABBONAMENTI ASSOCIATI SU INIZIATIVA DEL BENEFICIARIO

Il beneficiario può risolvere la propria adesione al contratto in qualsiasi momento e senza dover fornire documenti giustificativi, restituendo la propria carta all'indirizzo postale indicato all'articolo XII delle presenti condizioni. La risoluzione ha effetto dalla data di restituzione della carta e non dà diritto ad alcun rimborso.

ARTICOLO XV - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI ADESIONE E DEGLI ABBONAMENTI ASSOCIATI SU INIZIATIVA DI SMT

Il contratto di adesione è risolto di diritto da SMT, senza alcuna indennità né rimborso, nei seguenti casi:

- frode accertata nella costituzione della pratica di richiesta della carta;
- frode accertata nell'utilizzo della carta;

SMT comunica la risoluzione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento inviata all'indirizzo di domicilio dichiarato dal beneficiario.

A decorrere da tale data, i titoli non sono più utilizzabili e non possono essere oggetto di rimborso. Il beneficiario della carta dovrà pertanto ottemperare a qualsiasi richiesta formulata da SMT, in qualunque forma, di restituzione della carta.

Chiunque continui a utilizzare indebitamente una carta oggetto di risoluzione è considerato privo di titolo di viaggio valido e può essere perseguito penalmente.

ARTICOLO XVI - LEGGE APPLICABILE - RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le presenti condizioni generali di utilizzo sono disciplinate dalla legge francese.

Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o all'esecuzione delle presenti condizioni generali di utilizzo sarà sottoposta, previo tentativo di risoluzione amichevole, alla valutazione del tribunale competente.

ARTICOLO XVII - ENTRATA IN VIGORE

Le presenti Condizioni generali di utilizzo dei diritti alla riduzione tariffaria entrano in vigore il 1 luglio 2026.