

CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO en la red de transporte ZOU !

Entrada en vigor 16 de julio de 2026

Índice

CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE para las líneas de autobús Proximité, Express y Chemins de Fer de Provence.....	3
CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE PARA LOS TRAINS ZOU ! .	30
CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DEL PASS ZOU ! ETUDES, disposiciones relativas a los alumnos matriculados según el reglamento regional de transporte escolar para el curso 2025-2026.....	70
CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DEL PASS ZOU ! ETUDES, disposiciones relativas a los estudiantes, estudiantes de formación profesional y voluntarios del servicio cívico, o alumnos que se desplacen por motivos de ocio en tren ZOU ! o en autobús ZOU ! para el año escolar 2025-2026.....	82
CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DEL PASS ZOU ! ETUDES, para el curso 2026-2027.....	95
CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DE LA CARTE ZOU ! MALIN Y DE LOS BILLETES DE UN VIAJE ZOU ! MALIN	111
CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS DERECHOS A DESCUENTO ZOU ! SOLIDAIRE	115
CONDICIONES GENERALES DE USO DEL ZOU ! SURETE	121

GLOSARIO Y LÉXICO DE LOS TÉRMINOS EMPLEADOS

Cliente / Usuario	Se refiere al comprador de un título de transporte y al usuario de la red de transporte
Vendedor	Se refiere a la Región, a los puntos de venta o a los transportistas debidamente autorizados para revender los títulos de transporte por cuenta de la Región
Título de transporte	Constituye un contrato entre el cliente usuario y la red de transporte ZOU !. Se compone de uno de los títulos de transporte definidos en las presentes condiciones generales de venta y uso.
Red exprés	Define la red compuesta por trenes y autobuses que conectan entre sí las grandes aglomeraciones: todas las líneas, de la 1 a la 99.
Red de cercanías	Define la red compuesta por autobuses que prestan un servicio de cercanías a los municipios y autobuses escolares: todas las líneas a partir de la 100.
CP	Define la línea de Chemins de Fer de Provence
AUTOBÚS EXPRESS	Define las líneas de autobús Express (antes Líneas Express Regionales)
TAD	Transporte a la demanda que requiere reserva previa
O/D	Origen y destino de un trayecto en la red exprés
PZE	PASS ZOU ! Etudes
Multivalidación (título multivalidable)	Posibilidad de viajar en grupo validando tantas veces como personas haya. Por ejemplo, en un talonario de 10 viajes: se descuentan tantos billetes del talonario como viajeros haya.
Sitio web de ZOU !	Página web de ZOU ! accesible a través de la URL https://www.zou.maregionsud.fr
Aplicación ZOU !	Aplicación para móvil, descargable desde Google Play o Apple Play
Atención al cliente ZOU !	Centro de atención al cliente de ZOU!, accesible por teléfono: +33 (0)4 13 94 30 50
Agencia comercial BUS ZOU !	Punto de venta físico que distribuye billetes ZOU ! de las líneas de autobús EXPRESS o PROXIMATE y de las líneas de tren Chemins de Fer de Provence de la región de Provenza-Alpes-Costa Azul
Agencia comercial Trains ZOU !	Punto de venta físico que distribuye billetes ZOU ! de los Trenes ZOU ! (excepto la línea CP).
Distribuidor autorizado ZOU !	Terceros que han firmado un contrato con SMT para distribuir billetes de Trains ZOU ! Líneas de autobús ZOU ! (EXPRESS, PROXIMATE) o CP
Distribuidor de servicios de la región Provenza-Alpes-Costa Azul	Distribuidor de servicios (ZOU ! Covoit, Résalp, Skibus)

Depositarios Tren ZOU !	Terceros distribuidores de la oferta Tren ZOU ! (por ejemplo, estancos, oficinas de turismo, La Poste)
TRSI	Transdev Rail Sud Inter-Metropolitano
TER	Transporte Express regional
Tarjeta de billeteaje	Tarjeta personal y nominativa en la que se pueden cargar títulos y perfiles de la gama ZOU !

CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE para las líneas de autobús Proximité, Express y Chemins de Fer de Provence

Versión inicial elaborada el 05/01/23

Versión modificada n.º 18 vigente a partir del 16/07/26

ÍNDICE

CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE para las líneas de autobús Proximité, Express y Chemins de Fer de Provence Erreur ! Signet non défini.

ÍNDICE Erreur ! Signet non défini.

CONTEXTO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN Erreur ! Signet non défini.

1. Ámbito de aplicación 7

2. Condiciones de acceso a la red regional ZOU ! 7

2.1 Condiciones generales 7

2.2 Condiciones de acceso específicas 8

3. Canales de venta y soportes de los billetes 9

3.1 Canales de venta 9

3.2 Soportes de los billetes 9

4. Títulos de transporte y tarifas aplicables en la red 11

4.1 Tarifas 11

4.2 La gama Todo público 12

4.3 Canales de distribución y soportes de los títulos Todo público 16

4.4 La gama ZOU ! Malin 17

4.5 La gama ZOU ! Solidaire 17

4.6 La gama ZOU ! Sûreté 17

5. Pago y facturación 18

5.1 Medios de pago 18

5.2 Facturación, comprobante de compra 19

6. Viajar en regla: validación, control, infracciones y sanciones 19

6.1 Validación de los títulos 19

6.2 Control de los títulos, situaciones irregulares 19

7. Servicio posventa: reembolso, duplicados y rescisión 21

7.1 Reembolso antes del viaje 21

7.2 Reembolso después del viaje 21

7.3 Duplicados en caso de pérdida, robo o mal funcionamiento del soporte 23

7.4 Suspensión o rescisión de un abono anual (excepto el PASS ZOU ! Etudes) 24

7.5 Recurso al Defensor del Pueblo 24

8. Datos personales 25

8.1 Identidad del responsable del tratamiento	25
8.2 Los subcontratistas	25
8.3 Finalidades del tratamiento	25
8.4 Base jurídica de las finalidades del tratamiento y carácter obligatorio o facultativo de la recogida.....	25
8.5 Destinatarios de los datos personales	26
8.6 Plazo de conservación de los datos personales.....	26
8.7 Seguridad de los datos personales.....	26
8.9 Derechos incluidos.....	26
9. Entrada en vigor	27
Anexo.....	28

CONTEXTO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Venta y Uso (CGVU) especifican las condiciones de venta (incluidas las tarifas) y de uso de los títulos de transporte, así como las condiciones de aplicación relativas a los servicios de transporte regional de la Región Provenza-Alpes-Costa Azul.

Estas CGVU pueden consultarse en la página web de ZOU !.

Las presentes Condiciones Generales de Venta y Uso de los títulos de transporte se han elaborado en aplicación de los textos legislativos y reglamentarios, en particular:

- Código de Transportes
- Apartado 4 del artículo 17 del Decreto n.º 2016-327, de 17 de marzo de 2016, relativo a la organización del transporte ferroviario de viajeros y que establece diversas disposiciones relativas a la gestión financiera y contable de la SNCF Mobilités,
- Ley n.º 85-1407, de 30 de diciembre de 1985, por la que se establecen diversas disposiciones de procedimiento penal y de derecho penal,
- Decretos de 2 de julio de 1982 y 3 de agosto de 2007 relativos al transporte público de personas,
- Artículos L 529-3 y siguientes y R 49 del Código de Procedimiento Penal.

La Región es la autoridad organizadora de la movilidad en su territorio. Se hace cargo de los costes de dicha organización. Se trata de una competencia obligatoria de la Región, de conformidad con lo dispuesto en los artículos L3111-1 y L1230-1 del Código de Transportes. Esta competencia incluye la organización de los servicios ferroviarios regionales de pasajeros y de los servicios viarios que sustituyen a dichos servicios ferroviarios, de conformidad con el artículo L2121-3 del Código de Transportes.

En este sentido, las Regiones definen el contenido del servicio público de transporte regional de pasajeros, en particular las conexiones, la calidad del servicio, la información al usuario, así como la política tarifaria de los servicios de interés regional, con el fin de lograr el mejor uso económico y social del sistema de transporte. La competencia de la Región se extiende a los servicios cuyo origen o destino se sitúan fuera de un ámbito territorial urbano y dentro de las comunidades de comunas que no han adquirido la competencia en materia de movilidad.

Las CGVU se aplican en la red regional a todos los usuarios, distribuidores y transportistas designados por la Región.

Las CGVU anulan y sustituyen todas las disposiciones anteriores adoptadas por la Región en materia de organización y financiación de los transportes de los que es responsable, salvo el reglamento regional de transporte escolar y las CGV relativas al PASS ZOU ! Etudes (PZE). Con respecto al Pass ZOU ! Etudes, en caso de disposiciones contradictorias con las presentes CGVU, se aplicarán las CGV PZE a los titulares del PZE.

Las presentes CGVU prevalecerán en caso de contradicciones con las CGVU de las agencias, puntos de venta o transportistas autorizados a revender títulos de transporte por cuenta de la Región.

Es responsabilidad del usuario/cliente leer las presentes Condiciones Generales de Venta y Uso antes de cada compra. La Región se reserva el derecho a modificar las presentes Condiciones Generales de Venta y Uso. En tal caso, las nuevas Condiciones Generales de Venta y Uso se pondrán en conocimiento de los usuarios mediante su publicación en el registro de actos administrativos de la Región, así como mediante su publicación en el sitio web zou.maregionsud.fr. Por consiguiente, corresponde a los

usuarios consultar periódicamente la última versión de las Condiciones Generales de Venta y Uso disponibles en línea en el sitio web ZOU !.

1. Ámbito de aplicación

Las presentes condiciones se aplican a las líneas de autobús Proximité, Express y a la línea de Chemins de Fer de Provence. Las presentes condiciones no se aplican a los titulares de un abono PASS ZOU ! Etudes, sujetos a unas CGVU específicas.

2. Condiciones de acceso a la red regional ZOU !

2.1 Condiciones generales

[Condiciones generales aplicables a toda la red](#)

Para acceder a la red regional ZOU !, todo viajero debe estar provisto de un título de transporte válido que cumpla las condiciones de las CGVU, completado, en su caso, con las operaciones que le incumben, como la validación.

Todo viajero a bordo de un vehículo de la red regional acepta las presentes CGVU.

[Grupos de viajeros](#)

Se admite el transporte de grupos con un límite de 9 personas y sujeto a la disponibilidad de plazas. En las líneas en las que se puede reservar, se recomienda encarecidamente reservar su plaza. En caso de que no haya plazas disponibles y no se haya realizado la reserva, se podría denegar el acceso a parte del grupo y no se tendrá derecho a reembolso en caso de uso del título, aunque sea parcialmente.

La red de transporte regional (líneas Express, líneas Proximité y Transporte a la demanda) no está destinada al transporte ocasional de grupos de más de 9 personas. Se les podrá denegar el acceso al vehículo de transporte público.

[Compra del título de transporte](#)

Para la compra de billetes a bordo, de conformidad con el artículo L. 112-5 del Código Monetario y Financiero, se pide al usuario que prepare el importe exacto para la adquisición de su billete antes de subir al vehículo. No se aceptan a bordo billetes de más de 20 €.

[Equipaje](#)

Se aceptan los siguientes equipajes sin coste adicional:

- Un equipaje de mano o paquete con un peso inferior a 10 kg, cuya dimensión mayor sea inferior a 45 cm y que pueda llevarse en el regazo del propietario. Una jaula o bolsa de transporte con un animal de compañía no se considera equipaje y deberá viajar en el regazo del propietario.
- Una pieza de equipaje, tipo maleta o bolsa de viaje, cuya dimensión mayor sea inferior a 100 cm, o material de esquí transportado en una funda, que deberá viajar en la bodega o en los soportes previstos para tal fin.
- Para las bicicletas, se recomienda una funda de transporte siempre que la bicicleta pueda dañar o ensuciar el resto del equipaje. En cuanto a los patinetes, deben viajar obligatoriamente en la bodega y plegados durante el transporte; la batería debe estar apagada.
- Los cochecitos deben plegarse para viajar en la bodega.
- Se acepta una segunda pieza de equipaje, como una maleta o una bolsa de viaje cuya dimensión mayor sea inferior a 100 cm, o material de esquí transportado en una funda, que deberá viajar en la bodega o en los soportes previstos a tal efecto, previo pago de la tarifa de «equipaje» vigente que se vende a bordo.

Se rechazará cualquier otro tipo de equipaje (para más información sobre la normativa vigente en materia de equipaje en los transportes ZOU !, puede consultar el reglamento interno de su medio de transporte).

Las líneas EXPRESS n.º 80, 81, 82 y 90 que dan servicio a los aeropuertos aceptan equipaje sin coste alguno, con un límite de dos piezas por pasajero.

El equipaje de los alumnos internos se acepta sin coste alguno, con un límite de dos piezas como máximo, del tipo maleta o bolsa de viaje, cuya dimensión mayor sea inferior a 100 cm.

Animales

No se admiten animales en los vehículos, a excepción de los siguientes, que se admiten gratuitamente:

- Perros guía para ciegos o de asistencia, exentos del uso de bozal, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 53 y 54 de la Ley n.º 2005-102, del 11 de febrero de 2005. Viajan debajo del asiento del propietario. En este caso, el usuario debe ser titular de una tarjeta específica o de discapacidad. El personal de a bordo podrá solicitar la presentación de dicha tarjeta.
- Perros de intervención, utilizados por las fuerzas del orden, acompañados de su adiestrador titular de un PASS SURETE.
- Perros de servicio de una unidad cinófila que participen en operaciones de rescate en el mar o en la montaña, previa presentación por parte de su adiestrador de:
 - una tarjeta profesional o una acreditación de un organismo de rescate;
 - un certificado oficial de habilitación del perro, en el que se especifique su especialidad.

Los animales que se citan a continuación están admitidos a bordo, siempre que se adquiera un billete de transporte «Animal» a la tarifa vigente, vendido a bordo:

- Los demás perros que participen en operaciones de rescate y seguridad, llevados con correa y bozal, previa presentación de una tarjeta profesional de agente cinófilo,
- Animales domésticos de pequeño tamaño, inofensivos y de menos de 10 kg, siempre que:
 - En el caso de los perros: vayan atados con correa (y con bozal en la red de Chemins de Fer de Provence), o estén encerrados en una jaula o bolsa de viaje debidamente cerrada,
 - Para los demás animales de compañía: que estén encerrados en una jaula o bolsa de viaje debidamente cerrada,
 - Y para todos los animales: que viajen debajo del asiento o en el regazo de su propietario durante todo el trayecto.

2.2 Condiciones de acceso específicas

Condiciones de acceso específicas a la red Express (Autobús Express/CP)

Todo trayecto debe realizarse en la dirección indicada en el billete (independientemente del soporte), excepto con los talonarios de billetes, los abonos mensuales, mensuales FLEX y anuales, en los que el título de transporte puede utilizarse en ambas direcciones.

Hay un módulo de reserva disponible en línea para determinadas líneas; cualquier plaza reservada tiene prioridad.

Condiciones de acceso específicas a la red PROXIMATE

Hay un módulo de reserva disponible en línea para determinadas líneas; cualquier plaza reservada tiene prioridad.

Condiciones de acceso específicas a las líneas escolares de la red de Proximité

Las condiciones de apertura al público de las líneas escolares específicas están previstas en la normativa regional de transporte escolar. Las presentes condiciones se aplican a los usuarios que no sean titulares de un PASS ZOU ! Etudes y que viajen en una línea escolar. Las condiciones de acceso a estas líneas se especifican en el reglamento interno de transporte escolar vigente.

3. Canales de venta y soportes de los billetes

3.1 Canales de venta

Venta en la agencia comercial BUS ZOU !

La lista de puntos de venta está disponible en la página web de ZOU !.

Venta a bordo

La venta de determinados títulos de transporte se ofrece a bordo de los vehículos. Esta venta a bordo conlleva un recargo de 0,40 € (IVA incluido) sobre el precio del billete 1 viaje. Este recargo no se aplica a los títulos vendidos a bordo de la línea de Chemins de Fer de Provence, ni a los billetes unitarios ZOU ! Malin, ni a los billetes comprados con el servicio Open Payment o por SMS.

Para la tarifa mini-grupo a bordo, el recargo se calcula según la siguiente regla:

Tarifa mini-grupo a bordo = (Número de viajeros × Tarifa del billete a bordo) × porcentaje de descuento mini-grupo aplicable

Ejemplo para un mini-grupo de 3 personas: Tarifa mini grupo 3 pers a bordo = $[3 \times (2,20 \text{ €} + 0,40 \text{ €}) \times 70 \text{ \%}] = 5,50 \text{ €}$

Venta en línea

Se entiende por venta en línea cualquier compra realizada en línea, por ejemplo, en el sitio web o en la aplicación ZOU !.

Algunas líneas de autobús EXPRESS o PROXIMITE ofrecen su propio servicio de reserva y venta en línea en sitios web autorizados (transportistas o distribuidores autorizados de ZOU !), accesibles desde [el](#) sitio web de ZOU !:

- [Línea 50 Aeropuerto de Marsella-Provence > Aix-TGV > hacia las estaciones de esquí de los Altos Alpes](#)
- [Línea 55 Grenoble-Briançon](#)
- [Línea 76 Serre-Chevalier<>Montgenèvre<>Oulx](#)
- [Líneas 83 Nice-Valberg](#)
- [Líneas estacionales de acceso a las estaciones de los Altos Alpes](#)

3.2 Soportes de los billetes

Tarjeta de billeteaje ZOU !

La Carte ZOU ! es un soporte físico en forma de tarjeta con chip, en la que se cargan los títulos de transporte. Está personalizada con la foto, el apellido, el nombre y el número de tarjeta del titular. Se puede recargar con cualquier tipo de producto de la gama tarifaria, según el perfil del usuario. La tarjeta es personal e intransferible. Solo puede ser utilizada por su titular. La fecha de caducidad del soporte figura en la tarjeta. La creación de la Carte ZOU ! puede realizarse en la página web de ZOU ! o en las agencias comerciales de BUS ZOU !: su creación es gratuita. En caso de creación en una agencia

comercial BUS ZOU !: para poder cargar títulos de transporte en línea en su tarjeta de billete nominativa, el usuario deberá crear una cuenta personal en la página web de ZOU ! y deberá registrar su tarjeta para asociarla a su cuenta.

Las tarjetas de billete emitidas por otras redes

Algunas tarjetas de las redes de transporte asociadas a la Región pueden utilizarse en la red regional, siempre que sean interoperables y dispongan de un título de transporte válido. Los títulos de transporte de la red regional ZOU ! pueden recargarse en otras tarjetas de transporte, siempre que el usuario cree una cuenta personal en la página web de ZOU ! y registre su tarjeta para vincularla a dicha cuenta.

El billete digital en el smartphone

En la aplicación ZOU !, el billete digital en el smartphone, denominado M-billete, ya no se comercializa en la aplicación móvil ZOU ! desde la fecha de puesta en servicio de su nueva versión. Ha sido sustituido por un billete con código QR visible en la aplicación ZOU !.

Los antiguos billetes digitales para smartphone, denominados M-billete, que no se hayan utilizado en la fecha de puesta en servicio de la nueva versión de la aplicación, podrán ser objeto de una solicitud de reembolso en las condiciones del artículo 7.1.

En los distribuidores acreditados de ZOU !, se puede adquirir un billete electrónico. El billete es válido en la fecha elegida por el usuario. No implica reserva de plazas (se recomienda encarecidamente la reserva en determinadas líneas Express; consulte el artículo 3.1).

Open Payment

En determinadas líneas, es posible comprar y validar un billete con una tarjeta de pago sin contacto. El billete unitario se compra directamente en un validador específico a bordo, con la función «sin contacto», y se almacena en la tarjeta bancaria, sin recargo a bordo. El servicio de atención al cliente de este servicio está disponible a través del enlace: <https://zou.easybilleteing.it>

El billete por SMS

En algunas líneas, es posible comprar un billete por SMS. El billete unitario se presenta al conductor. El servicio de atención al cliente de los billetes por SMS está disponible a través de Keolis Alpes Maritimes por correo electrónico en la siguiente dirección: contactoazur@keolis.com

El billete en papel

El soporte en papel se ofrece para algunos billetes ocasionales vendidos en la agencia comercial BUS ZOU ! y a bordo de los vehículos.

4. Títulos de transporte y tarifas aplicables en la red

4.1 Tarificación

La información sobre los precios se puede obtener a través de:

- La página web y la aplicación de ZOU !
- El servicio de atención al cliente de ZOU ! en el +33 (0)4 86 88 50 50 o mediante el formulario de contacto disponible en la página web de ZOU !
- Las agencias comerciales de BUS ZOU !
- Los distribuidores acreditados de ZOU !
- Las guías y fichas impresas puestas a disposición de los usuarios

Gratuidad:

Los niños de 0 a menos de 4 años (hasta la víspera de cumplir los 4 años) viajan gratis.

El acompañante de una persona con movilidad reducida (PMR) viaja gratis previa presentación de su tarjeta de discapacidad, en la que figure la mención «necesita acompañante». El usuario PMR abonará el coste del transporte según la tarifa vigente.

La gratuidad del transporte en toda la red regional de transporte ZOU ! se aplica a todos los desplazamientos intrarregionales dentro de la región de Provenza-Alpes-Costa Azul, para los refugiados ucranianos que dispongan de un documento de identidad que acredite su nacionalidad y de un justificante nominativo que especifique su condición de refugiado. Los documentos válidos son un permiso de residencia en el que figure la mención «refugiado» o un certificado de protección internacional. Asimismo, se aceptan los certificados provisionales favorables expedidos por la OFPRA o la CNDA y relacionados con una solicitud en trámite.

Los pasajeros con derecho a un título de transporte gratuito recibirán un resguardo del personal de a bordo.

Los títulos de transporte gratuitos no pueden ser objeto de reembolso según lo previsto en los artículos 7.1 y 7.2.

Tarifas para niños

Se ofrece una reducción del 50 % en los billetes 1 viaje, únicamente en las líneas EXPRESS (rede los autobuses EXPRESS y CP), para niños de 4 a menos de 12 años (hasta la víspera de cumplir los 12 años).

Red Express

La tarifa de las líneas de la red Express depende del trayecto realizado (distancia recorrida entre el origen y el destino). La tarifa puede variar tras deliberación de la Asamblea Regional; se publicará información al respecto en las agencias comerciales BUS ZOU ! y en la página web ZOU !. Las tarifas se establecen en euros (€), con IVA incluido, y se redondean al décimo superior.

Red Proximité

La tarifa de las líneas de la red Proximité es fija y específica para cada título de transporte, tal y como se describe en las condiciones específicas. Las tarifas se establecen en euros (€), IVA incluido. La tarifa puede variar tras deliberación de la Asamblea Regional; se publicará la información en las agencias comerciales BUS ZOU ! y en la página web de ZOU !.

Operaciones relacionadas con eventos

En el marco de las operaciones relacionadas con eventos y organizadas por iniciativa de la Región SUD Provenza-Alpes-Costa Azul, esta se reserva el derecho a ofrecer un título de transporte de la gama tarifaria vigente.

Las modalidades de participación se definirán en el reglamento específico de cada operación. Dicho reglamento es independiente de las presentes Condiciones Generales.

4.2 La gama Todo público

Características de los títulos Todo público

A continuación se presentan las características de los títulos de la gama Todo público (modalidades de uso y validez).

Títulos Todo público de las líneas EXPRESS y líneas PROXIMITÉ:

	Denominación del título	Red Express	Red Proximité
		Uso y validez	Uso y validez
Títulos ocasionales	1 Viaje	Válido para un viaje con origen y destino determinados en el momento de la compra. No se permiten transbordos. Periodo de validez antes de la validación: 90 días desde la fecha de compra Periodo de validez tras la validación: 180 minutos.	Da derecho a viajar en cualquier línea de la red Proximité**. Transbordo autorizado. Periodo de validez antes de la validación: 90 días desde la fecha de compra Periodo de validez tras la validación: 90 minutos.
	10 Viajes	Talónario válido para un origen/destino determinado al realizar la compra. No se permiten transbordos. 10 viajes realizables en cualquier sentido (ida o vuelta). Periodo de validez del talonario: un año desde la fecha de compra. Periodo de validez de cada viaje: 180 minutos. No multivalidable.	10 viajes realizables en la red Proximité**. Cada viaje: mismas condiciones de uso que el billete unitario mencionado anteriormente. Periodo de validez del talonario: un año desde la fecha de compra. Periodo de validez de cada viaje: 90 minutos. No multivalidable.
	1 Viaje Mini-grupo (de 3 a 9 personas)	Válido para un viaje de 3 a 9 personas (número de viajeros a determinar durante la compra) en un día determinado, en un origen/destino determinado durante la compra. No se permiten transbordos. Se emite solo un billete para el grupo Periodo de validez antes de la validación: 90 días desde la fecha de compra Periodo de validez tras la validación: 180 minutos.	Válido para un viaje de 3 a 9 personas (el número de viajeros se determinará al realizar la compra), en una línea de la red Proximité**, durante 90 minutos. Transbordo permitido. Se emite un único billete para el grupo Periodo de validez antes de la validación: 90 días desde la fecha de compra Periodo de validez tras la validación: 90 minutos.

Abonos	Mensual FLEX (10, 20 o 30 viajes)	Nominativo. Válido para 10, 20 o 30 viajes (según el título elegido), para un origen/destino determinado al realizar la compra. Los viajes pueden realizarse en cualquier sentido (ida o vuelta) Periodo de validez del abono: 1 mes desde la fecha elegida al realizar la compra. Periodo de validez de cada viaje: 180 minutos. No multivalidable.	Nominativo. Válido para 10, 20 o 30 viajes (según el título elegido) en la red Proximité **. Cada viaje: mismas condiciones de uso que el billete unitario mencionado anteriormente. Periodo de validez del abono: 1 mes desde la fecha elegida al realizar la compra. Periodo de validez de cada viaje: 90 minutos. No multivalidable.
	Mensual	Nominativo. Uso ilimitado en un origen/destino, en ambas direcciones*. Periodo de validez: 1 mes desde la fecha elegida al realizar la compra.	Nominativo. Uso ilimitado en toda la red Proximité **/***. Periodo de validez: 1 mes desde la fecha elegida al realizar la compra.
	Anual	Nominativo. Uso ilimitado en un origen/destino, en ambas direcciones*. Periodo de validez: 1 año. Válido desde el primer día del mes si se compra hasta el día 19 del mes en curso, y desde el primer día del mes siguiente si se compra a partir del día 20 del mes en curso.	Nominativo. Uso ilimitado en toda la red Proximité **/***. Periodo de validez: 1 año. Válido desde el primer día del mes si se compra hasta el día 19 del mes en curso, y desde el primer día del mes siguiente si se compra a partir del día 20 del mes en curso.

*Los abonos mensuales y anuales ilimitados de las líneas de autobús ZOU ! EXPRESS n.º 52, 65, 66, 68 y 69, así como de las líneas ferroviarias Marsella-Briançon, Marsella-Veynes y Veynes-Briançon, cuyo origen y destino se encuentran entre Marsella y Briançon (excepto los trayectos realizados íntegramente dentro del territorio de la Metrópoli de Aix-Marsella-Provenza), dan acceso a las redes ZOU ! Proximité 04 y ZOU ! Proximité 05.

**Los títulos de transporte de las líneas de autobús ZOU ! Proximité dan acceso a las líneas de autobús ZOU ! Express en los siguientes itinerarios:

- L52: todos los orígenes/destinos entre Digne y Serres
- L65: todos los orígenes/destinos entre Manosque y Forcalquier
- L66: todos los orígenes/destinos entre Manosque y Digne
- L68: todos los orígenes/destinos entre Manosque y Barcelonnette
- L69: todos los orígenes/destinos entre Manosque y Peyruis, así como entre Peyruis y Sisteron.

*** Los abonos mensuales y anuales ZOU ! Proximité dan acceso a la línea diaria de coche compartido ZOU ! COVOIT' entre Toulon y Cuers. La suscripción a este servicio se realiza directamente en la página web del distribuidor del servicio de la región Provenza-Alpes-Costa Azul: <https://zou.maregionsud.fr/zou-covoit-ligne-de-covoiturage-en-region-sud/>

Títulos especiales «Pico de Contaminación»:

Denominación del título	Uso y validez
Pico Contaminación Billete Diario Departamento ZOU ! Proximité	Billete vendido a un precio fijo de 1 € el día, para viajes ilimitados en las líneas de autobús de la red ZOU ! Proximité (excepto las líneas del aeropuerto) del departamento sujeto a un episodio de contaminación persistente. Se vende en la página web y la aplicación ZOU !, en las agencias comerciales BUS ZOU ! o a bordo, y solo se puede utilizar el día de la compra. Billete no canjeable ni reembolsable.
Pico Contaminación	Billete vendido a una tarifa fija de 5 € al día, válido desde las 5:00 h hasta el final del servicio de las líneas, para viajes ilimitados en las líneas de autobús ZOU ! Express y la línea de Chemins de Fer de Provence (excepto las líneas del

Billete Diario Departamento ZOU ! Express	aeropuerto) dentro del departamento sujeto a un episodio de contaminación persistente. Se vende en la página web y la aplicación ZOU !, en las agencias comerciales de BUS ZOU ! o a bordo, y solo se puede utilizar el día de la compra. Billete no canjeable ni reembolsable.
Pico Contaminación Billete Diario Regional ZOU ! Express	Billete vendido a una tarifa fija de 20 € al día, válido desde las 5:00 hasta el final del servicio de las líneas, para viajes ilimitados e intrarregionales en las líneas de autobús ZOU ! Express y la línea de Chemins de Fer de Provence, siempre que un departamento sufra un episodio de contaminación persistente. Se vende en la página web y la aplicación ZOU !, en las agencias comerciales de BUS ZOU ! o a bordo, y solo se puede utilizar el día de la compra. Billete no canjeable ni reembolsable.

Títulos especiales: animales y equipaje:

Denominación del título	Uso y validez
Animal	Da derecho al transporte de un animal en las condiciones descritas en el artículo 2.1 durante un viaje. No constituye un título de transporte para el viajero que transporta al animal.
Equipaje adicional	Da derecho al transporte de una pieza de equipaje adicional, en las condiciones descritas en el artículo 2.1 durante un viaje. No constituye un título de transporte para el viajero que transporta el equipaje.

Otros títulos:

Denominación del título	Uso y validez
PASS Résilience	Abono anual que permite utilizar de forma gratuita los autobuses y trenes de ZOU!, incluida la línea de Chemins de Fer de Provence. Beneficiarios: las víctimas, los viudos, las viudas y los huérfanos de los atentados de Niza, afiliados a la ONACCVG (Oficina Nacional de Veteranos y Víctimas de Guerra) y residentes en la región de Provenza-Alpes-Costa Azul (PACA). (Deliberación n.º 16-866 de 03/11/16). Los beneficiarios deben solicitarlo poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente de ZOU ! o en las agencias comerciales de Bus ZOU !. El título tiene una validez de 1 año, de fecha a fecha, y es renovable en las mismas condiciones.
PASS Integral	Abono mensual o anual, o abono de 3 días o 7 días que ofrece acceso ilimitado a todas las redes de transporte público del territorio metropolitano de Aix-Marsella Provenza, incluido el tren ZOU !.

PASS Sud Azur	Abono mensual o anual, o abono de 3 días, 7 días o 14 días que ofrece acceso ilimitado a todas las redes de transporte público del territorio de los Alpes Marítimos y del Principado de Mónaco.
----------------------	--

4.3 Canales de distribución y soportes de los títulos Todo público

Los canales de distribución y soportes de los títulos Todo público se indican aquí a título indicativo.

	Denominación del título	Canales de distribución del título	Soportes disponibles a través de este canal
Títulos ocasionales	1 Viaje	Venta en agencia comercial BUS ZOU !	Billete de papel Tarjeta de billete nominativa ZOU !
		Venta a bordo	Billete de papel (formato de recibo de tarjeta de crédito)
		Venta en línea	Billete con código QR visible en la aplicación móvil Billete con código QR (PDF imprimible, descargable, envío por correo electrónico)
			Tarjeta de billete nominativa ZOU !
	10 Viajes	Venta en agencia comercial BUS ZOU !	Tarjeta de billete nominativa ZOU !
		Venta en línea	Tarjeta de billete nominativa ZOU !
	1 viaje Mini-grupo (de 3 a 9 personas)	Venta en agencia comercial BUS ZOU !	Billete de papel Tarjeta de billete nominativa ZOU !
		Venta a bordo	Billete de papel (formato de recibo de tarjeta de crédito)
		Venta en línea	Billete con código QR visible en la aplicación móvil Billete con código QR (PDF imprimible, descargable, envío por correo electrónico)
			Tarjeta de billete nominativa ZOU !
Abonos	Mensual FLEX (10, 20 o 30 viajes)	Venta en agencia comercial BUS ZOU !	Tarjeta de billete nominativa ZOU !
		Venta en línea	
	Mensual	Venta en agencia comercial BUS ZOU !	Tarjeta de billete nominativa ZOU !
		Venta en línea	
	Anual	Venta en agencia comercial BUS ZOU !	Tarjeta de billete nominativa ZOU !
		Venta en línea	

En la línea de Chemins de Fer de Provence, los talonarios de 10 viajes y los abonos mensuales están disponibles para su venta a bordo.

4.4 La gama ZOU ! Malin

La Carte ZOU ! Malin es una tarjeta de descuento válida durante un año, que ofrece un 30 % de descuento en el precio de los billetes individuales al titular de la tarjeta, así como a un acompañante por viaje.

Esta tarjeta da derecho a la compra de títulos de transporte de la gama ZOU ! Malin, que son:

- El billete 1 Viaje ZOU ! Malin,
- El billete 1 Viaje ZOU ! Malin Acompañante.

Salvo en caso de medidas excepcionales, estos títulos tienen los mismos usos, validez, canales de distribución y soporte que los billetes «1 Viaje Todo público» mencionados anteriormente.

Para más información, consulte las «CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DE LA CARTE ZOU ! MALIN Y DE LOS BILLETES 1 VIAJE».

4.5 La gama ZOU ! Solidaire

[Las tarjetas de descuento ZOU ! Solidaire / ZOU ! Solidaire +](#)

Las tarjetas de descuento ZOU ! Solidaire y ZOU ! Solidaire + tienen una validez de un año y ofrecen un descuento del 50 % o del 90 % sobre las tarifas de la mayoría de los títulos de transporte regionales. Se presentan como una tarjeta de billete nominativa ZOU !. Estas tarjetas de descuento pueden obtenerse bajo condiciones de recursos.

[Les títulos ZOU ! Solidaire / ZOU ! Solidaire +](#)

Los títulos de la gama ZOU ! Solidaire disponibles en la red regional son los siguientes:

Categoría	Denominación del título	Red
Títulos ocasionales	Billete 1 Viaje ZOU ! Solidaire	EXPRESS PROXIMATE y
	Billete 1 Viaje ZOU ! Solidaire +	
	Talonario de 10 viajes ZOU ! Solidaire	
	Talonario de 10 viajes ZOU ! Solidaire +	
	Billete 1 Viaje 4-11 años ZOU ! Solidaire	EXPRESS
	Billete 1 Viaje 4-11 años ZOU ! Solidaire +	
Abonos	Mensual FLEX (10, 20 o 30 viajes) ZOU ! Solidaire	EXPRESS PROXIMATE y
	Mensual ZOU ! Solidaire	
	Anual ZOU ! Solidaire	
	Mensual FLEX (10, 20 o 30 viajes) ZOU ! Solidaire +	
	Mensual ZOU ! Solidaire +	
	Anual ZOU ! Solidaire +	

Para obtener más información sobre estas tarjetas de descuento (condiciones de elegibilidad, proceso de suscripción, etc.) y la distribución de los títulos ZOU ! Solidaire asociados, consulte las CGU de los derechos de descuento ZOU ! Solidaire disponibles en el sitio web de ZOU !.

4.6 La gama ZOU ! Sûreté

Los perfiles ZOU ! Sûreté son derechos de descuento destinados a los agentes de determinadas profesiones de las fuerzas del orden. Según el perfil del solicitante, dan derecho a abonos de transporte

anuales gratuitos para el trayecto entre el domicilio y el lugar de trabajo, o también a desplazamientos de ocio gratuitos.

Para obtener más información sobre estos perfiles (condiciones de elegibilidad, proceso de suscripción, etc.) y los títulos de transporte asociados, consulte las CGU de ZOU ! Sûreté disponibles en el sitio web de ZOU !.

5. Pago y facturación

5.1 Medios de pago

Con tarjeta bancaria

Las tarjetas bancarias aceptadas son las tarjetas francesas que llevan el logotipo CB (tarjetas nacionales o internacionales VISA o MASTERCARD) o las tarjetas extranjeras con la mención VISA o MASTERCARD, aceptadas en Francia.

Para las compras en línea (en el sitio web o en la aplicación móvil ZOU !), solo se ofrece el pago con tarjeta bancaria, incluso para la compra de un abono anual (pagadero únicamente al contado). El pago se realiza mediante una conexión segura y los datos bancarios relacionados con los pagos de los clientes no se conservan en el sitio web, ni en la aplicación móvil de ZOU !.

El pago con tarjeta bancaria también está disponible en las agencias comerciales de BUS ZOU ! equipadas con un terminal de pago electrónico.

Open Payment

En algunas líneas, es posible comprar y validar un billete con una tarjeta de pago sin contacto.

El billete unitario se compra directamente en un validador específico a bordo mediante la función «sin contacto», y se almacena en la tarjeta bancaria, sin recargo a bordo. El servicio de atención al cliente está disponible a través del enlace <https://zou.easybilleteing.it>

Billete por SMS

En algunas líneas, es posible comprar un billete por SMS.

El billete unitario se presenta al conductor. El servicio de atención al cliente para billetes por SMS está disponible a través de Keolis Alpes Maritimes por correo electrónico: contactoazur@keolis.com

Por cheque

El pago mediante cheque para la compra de billetes solo es posible en las taquillas de las agencias comerciales o durante la venta a bordo de la línea de los Chemins de Fer de Provence. Las modalidades de cobro de los cheques varían según cada distribuidor. El cheque debe ser emitido por un banco domiciliado en Francia y el emisor debe rellenar correctamente el cheque, sin omitir ninguna de las menciones obligatorias (importe en cifras y en letras, firma, mandato, fecha y lugar de pago).

En efectivo

El pago en efectivo solo es posible en las agencias comerciales de BUS ZOU ! y directamente con el conductor en el vehículo para la compra de un título de transporte vendido a bordo.

En caso de pago al conductor, el viajero debe preparar el importe exacto antes de subir al autobús. No se aceptan billetes de más de 20 € (artículo L.112.5 de la Ordenanza n.º 2000-1223, de 14 de octubre de 2000, del Código Monetario y Financiero).

Con cheques de vacaciones

El pago con cheques de vacaciones solo se acepta en las estaciones y a bordo de los Chemins de Fer de Provence.

5.2 Facturación, comprobante de compra

El usuario podrá solicitar un comprobante de compra al adquirir un producto tarifario. En caso de solicitud de servicio posventa o de financiación por parte del empleador, se recomienda al usuario que conserve este documento, ya que no se podrá emitir un duplicado.

6. Viajar en regla: validación, control, infracciones y sanciones

6.1 Validación de los títulos de transporte

El viajero tiene la obligación de validar su título de transporte según las modalidades vigentes, incluso en caso de transbordo en la red regional y en las redes asociadas.

Cualquier validación no realizada constituye una situación irregular, susceptible de ser sancionada con una multa en caso de control.

El título de transporte es válido únicamente cuando el viajero ha realizado la validación obligatoria y el título no ha sido falsificado ni alterado.

Para estar en regla, el viajero debe presentar un título válido y sin defectos. De lo contrario, deberá pagar el precio íntegro del billete. Si su billete es ilegible o está defectuoso, se invita al usuario a solicitar el servicio de atención al cliente en su canal de distribución.

A bordo de los autobuses ZOU !

Las tarjetas de billete nominativas ZOU ! o las tarjetas interoperables, así como los billetes con código QR en el smartphone o imprimidos y emitidos por los canales de distribución de ZOU !, deben validarse obligatoriamente en los validadores ZOU ! instalados en los vehículos. La validación se realiza presentando el título de transporte en la pantalla del equipo; una señal sonora indica que la validación se ha realizado correctamente.

El billete electrónico emitido por los distribuidores acreditados por la región de Provenza-Alpes-Costa Azul es válido en la fecha elegida por el usuario. El usuario debe presentar su billete electrónico al conductor, para que este compruebe visualmente la validación.

En la red de Chemins de Fer de Provence

En ausencia de validador, el viajero tiene la obligación de validar su título de transporte ante el Jefe de tren.

6.2 Control de los títulos, situaciones irregulares

Generalidades

En caso de control, el viajero deberá presentar su título de transporte y, si procede, un justificante de descuento. Por lo tanto, el usuario deberá conservar su título durante todo el viaje y mantenerlo en buen estado, para permitir las operaciones de control previstas en el presente reglamento. Todo título ilegible se considerará no válido.

Las condiciones particulares que permiten la adquisición de determinados títulos podrán ser controladas durante la distribución, pero también a posteriori. En caso de adquisición fraudulenta de un título, este será retirado de inmediato sin que pueda solicitarse ningún reembolso.

Por otra parte, el uso de los títulos de transporte en condiciones distintas a las de su uso regular y normal o, en su caso, más allá de su fecha de validez, será sancionado.

Abonos

El viajero titular de un título de transporte nominativo deberá poder demostrar su identidad. En efecto, al ser el título nominativo, personal e intransferible, el viajero podrá verse obligado a presentar, a cualquier revisor que lo solicite, un documento de identidad original en vigor con fotografía (documento de identidad, pasaporte o tarjeta de residencia), o una libreta de comunicaciones para los abonos PASS ZOU ! Etudes, además de su título. No se admiten copias de documentos de identidad (en papel, documentos digitalizados, etc.) que no sean de France Identité.

De lo contrario, se considerará que el viajero ha cometido una infracción y se le levantará un acta de contravención. Se le denegará el acceso al vehículo o se le obligará a adquirir un billete unitario para el destino previsto.

Derechos a descuento (carte ZOU ! Malin, carte ZOU ! Solidaire/Solidaire+, carte ZOU ! Sûreté)

Todo usuario que disponga de un título de transporte con tarifa reducida deberá poder justificar su derecho a la reducción ante el conductor o el revisor, bajo pena de que se le deniegue el acceso al vehículo. También se le podrá solicitar que acredite su identidad mediante un documento de identidad oficial original y en vigor, que incluya una fotografía. No se admiten copias de documentos de identidad (en papel, documentos digitalizados, etc.) que no sean de France Identité.

Si el usuario no puede acreditar su derecho a la reducción al subir al vehículo, deberá abonar a bordo un billete de tarifa completa.

Situaciones irregulares

Se considera en situación irregular a todo viajero sin billete, que presente un billete no válido o que no cumpla con las disposiciones que regulan el uso de su billete.

Las situaciones de irregularidad son, por ejemplo (lista no exhaustiva):

- circular sin título de transporte;
- utilizar un título fuera de su período de validez, más allá de su parada de bajada o con el número de viajes, el valor o las posibilidades de transbordo agotados;
- número de viajeros que circulan juntos con el mismo título, superior al número de viajes previstos;
- uso de un título con tarifa reducida sin tarjeta nominativa que justifique dicho derecho a la reducción;
- falsificación del título de transporte o de la tarjeta nominativa que justifique el derecho a la reducción;
- uso de un título por parte de un tercero;
- uso de un título de transporte no validado.

Acta de infracción

En caso de situación irregular, el revisor podrá retirar el título de transporte al viajero y levantarle un acta de infracción, de conformidad con las disposiciones indicadas en el reglamento interno de las líneas de autobús ZOU ! EXPRESS y de las líneas de autobús ZOU ! PROXIMITE.

7. Servicio posventa: reembolso, duplicados y rescisión

7.1 Reembolso antes del viaje

Las solicitudes de reembolso a las que se hace referencia en este artículo se refieren a los títulos de transporte no utilizados o no iniciados antes del viaje. Toda solicitud de reembolso deberá presentarse en un plazo máximo de 14 días hábiles desde la fecha de compra (excepto para los abonos anuales - artículo 7.4). Transcurrido ese plazo, la solicitud de reembolso no será admisible.

Los títulos de transporte cuyo valor monetario sea inferior o igual a 2,20 € no son reembolsables.

Los reembolsos consisten en la cancelación total de un título de transporte.

Las solicitudes de reembolso pueden realizarse ante el distribuidor o directamente en línea en la página web de ZOU ! a través del formulario de contacto, seleccionando el motivo correspondiente. Si el título se ha comprado en línea, la solicitud de reembolso deberá realizarse obligatoriamente en línea, mediante el formulario de contacto mencionado anteriormente.

La solicitud deberá ir acompañada de una copia del título de transporte y del comprobante de compra.

No se realizará ningún reembolso ni indemnización como consecuencia de la exclusión de un usuario que no haya respetado el reglamento interno de acceso a las líneas EXPRESS ZOU ! o a las líneas PROXIMITE ZOU !.

[Reembolso del PASS ZOU ! Etudes](#)

Consulte las CGVU PASS ZOU ! Etudes

[Reembolso de la carte ZOU ! Malin](#)

Consulte las CGVU Carte ZOU ! Malin

7.2 Reembolso después del viaje

En determinados casos especiales enumerados a continuación, se podrá presentar una solicitud de reembolso en un plazo máximo de 14 días hábiles desde la fecha del viaje. Transcurrido ese plazo, la solicitud de reembolso no será admisible.

Al presentar su reclamación, el usuario deberá facilitar toda la información necesaria para la tramitación de su solicitud (disponer del título de transporte, de los justificantes de compra y de la información relativa al viaje o a su solicitud).

Las reclamaciones deben presentarse en línea a través del formulario de contacto de la página web de ZOU !, o por teléfono al servicio de atención al cliente de ZOU !.

[Supresión de línea, modificación de itinerario](#)

En ausencia de un servicio sustitutivo implementado por la Región cuando se suprime un itinerario o una línea, o cuando ya no se garantiza el servicio a un municipio por decisión de la Región, se reembolsará el 100 % del billete adquirido por el cliente.

Cuando se modifique un itinerario debido a un acontecimiento ajeno a la Región o al transportista (atascos, accidentes, fenómenos meteorológicos que ralenticen o bloqueen la circulación, casos de fuerza mayor, etc.), no se reembolsará al cliente y la Región no se hará cargo de los posibles gastos ocasionados por estas situaciones.

Cuando se modifique un trayecto debido a festividades o a obras viarias que bloqueen todas las paradas de un municipio, se reembolsará al cliente el 100 % del importe del billete adquirido.

Cuando una parada de un municipio no sea atendida, pero se traslade a otro punto del mismo municipio, no se reembolsará al cliente.

Retraso

Cuando el retraso de más de 120 minutos se deba a un acontecimiento ajeno al transportista (atascos, accidentes, fenómenos meteorológicos que ralenticen o bloqueen la circulación, casos de fuerza mayor, etc.), no se reembolsará al cliente y la Región no se hará cargo de los posibles gastos ocasionados por estas situaciones.

Cuando un retraso de más de 120 minutos constatado en una línea EXPRESS sea imputable al transportista (avería o incumplimiento del servicio), se reembolsará al 100 % el billete adquirido por el cliente. El usuario podrá presentar una solicitud de indemnización por los demás gastos de viaje relacionados con las molestias, con una compensación máxima de 100 € por pasajero (gastos de hotel, taxi, etc.). Dicha solicitud de indemnización deberá realizarse en un plazo máximo de 14 días hábiles desde la fecha del viaje y el usuario deberá aportar una copia de las facturas de los gastos incurridos.

Caso particular de los billetes combinados TGV + Línea ZOU ! n.º 76:

Cualquier reclamación, sugerencia o información relativa a las Condiciones generales de uso y de venta del billete deberá dirigirse al servicio de atención al cliente de la red distribuidora de la oferta de viaje.

Sustitución del medio de transporte

En caso de sustitución del medio de transporte, para un itinerario idéntico, no se reembolsará al usuario. Si las circunstancias operativas lo imponen, la totalidad o parte del trayecto podría realizarse mediante medios de sustitución (autobuses, taxis...) sin que ello dé derecho a reembolso.

Problema relacionado con la reserva

Cuando un cliente no pueda subir a bordo debido a la falta de plazas disponibles, a pesar de presentar una prueba de reserva para dicho trayecto, se le reembolsará el 100 % del billete adquirido. Podrá presentar una solicitud de indemnización por los demás gastos de viaje relacionados con las molestias, con una compensación máxima de 100 € por pasajero (gastos de hotel, taxi, etc.). Dicha solicitud de indemnización deberá realizarse en un plazo máximo de 14 días hábiles desde la fecha del viaje y el usuario deberá proporcionar una copia de las facturas de los gastos incurridos.

Problema relacionado con el sistema de venta

Cuando un fallo técnico del sistema de venta, conocido por el gestor de billetes, provoque:

- la venta de un billete a tarifa completa cuando el cliente tiene un perfil con tarifa reducida, se le reembolsará la diferencia al cliente,
- la falta de entrega del billete comprado en línea, en cuyo caso el reembolso será del 100 %

Problema relacionado con la falta de plazas disponibles a bordo

Cuando un cliente no ha reservado su trayecto y no puede subir a bordo por falta de plazas disponibles, no se le reembolsará.

Problema relacionado con La suscripción al Pass ZOU ! Etudes

Consulte las CGVU del PASS ZOU ! Etudes.

Gratuidad o tarifa excepcional establecida por la comunidad

Cuando la Región establece la gratuidad o una tarifa excepcional en su red de transporte, durante uno o varios días determinados, no se reembolsará a los titulares de abonos Mensual, Mensual FLEX o Anual.

Tarjeta de descuento

Si el usuario no puede acreditar su derecho a descuento al subir al vehículo (por ejemplo, por haber olvidado la tarjeta de descuento), deberá abonar a bordo un billete de tarifa completa; la compra de un billete de tarifa completa no podrá ser objeto de una solicitud de reembolso a posteriori, ni del reembolso de la diferencia entre un billete de tarifa completa y uno de tarifa reducida.

Evolución del número de viajeros con un billete Mini-grupo

En caso de que varíe el número de viajeros del grupo, el comprador del billete deberá adquirir un nuevo billete 1 Viaje mini-grupo correspondiente al nuevo número de viajeros y, posteriormente, solicitar el reembolso del billete 1 Viaje no utilizado en las condiciones previstas en el artículo 7.1.

7.3 Duplicados en caso de pérdida, robo o mal funcionamiento del soporte

Títulos de transporte

De conformidad con la normativa vigente, un cliente no puede viajar sin título de transporte. En caso de pérdida o robo de su título, deberá adquirir uno nuevo para poder viajar de inmediato.

Título en soporte papel

En caso de pérdida, robo o deterioro del título, no se proporcionará ningún duplicado de este y no se podrá efectuar ningún reembolso.

Título en tarjeta de billete nominativa ZOU !

Los títulos de la red de autobuses y del CP que estuvieran asociados a una tarjeta de billete nominativa ZOU ! perdida, robada o defectuosa se recargan automáticamente en la nueva tarjeta.

Tarjeta de billete nominativa ZOU !

La sustitución de una tarjeta de billete nominativa ZOU ! perdida, robada, deteriorada o que haya sido utilizada de forma fraudulenta por un tercero, o que haya sido confiscada por este motivo, conlleva un coste. El nuevo soporte tiene un coste.

El nuevo soporte se emite directamente:

- bien directamente en las agencias comerciales de BUS ZOU !
- o bien por el servicio de atención al cliente, en respuesta a una solicitud realizada en línea en la página web de ZOU !

Mientras espera a recibir su nuevo soporte tras una solicitud en línea, el usuario puede acceder a los servicios de ZOU ! adquiriendo un título de transporte en otro soporte (en papel o digital).

- por correo postal a la dirección indicada en la página web de ZOU !

La sustitución de una tarjeta de billete nominativa ZOU ! que presente un fallo de funcionamiento que no sea consecuencia de un deterioro por parte de su titular es gratuita. La comprobación del fallo y la sustitución de la tarjeta se realizan in situ en todas las agencias comerciales de BUS ZOU !.

Carte ZOU ! Solidaire

Para conocer las condiciones de reconstitución de una tarjeta de billete nominativa ZOU ! Solidaire, consulte las CGU de los derechos a descuento ZOU ! Solidaire, disponibles en la página web de ZOU !.

Carte ZOU ! Sûreté

Para conocer las condiciones de reconstitución de la Carte ZOU ! Sûreté, consulte las Condiciones Generales de Uso de ZOU ! Sûreté, disponibles en la página web de ZOU ! o en la página web de TER Sud.

Carte ZOU ! Malin

Para conocer las condiciones de reconstitución de una Carte ZOU ! Malin, consulte las Condiciones Generales de Venta y de Uso de la carte ZOU ! Malin, disponibles en la página web de ZOU ! o en la página web de TER SUD.

7.4 Suspensión o rescisión de una suscripción anual (excepto el PASS ZOU ! Etudes)

Suspensión

El usuario no puede solicitar la suspensión de una suscripción anual.

Rescisión

Rescisión a iniciativa del usuario

Una suscripción anual, utilizada durante menos de seis meses, puede rescindirse a iniciativa del pagador o del titular. El importe reembolsado depende del número de meses utilizados:

Importe reembolsado = tarifa de la suscripción anual - (número de meses naturales utilizados x precio de una suscripción mensual))

El reembolso es definitivo y conlleva la rescisión del título.

Rescisión a iniciativa de la Región

En caso de reincidencia en el fraude por préstamo de un título nominativo (p. ej., abono anual) a otro usuario, dicho título podrá ser rescindido de pleno derecho por la Región, sin posibilidad de reembolso.

7.5 Recurso al Defensor del Pueblo

Cualquier usuario que no esté de acuerdo con la administración regional tiene la posibilidad de recurrir al Defensor del Pueblo para resolver el conflicto de forma amistosa. El Defensor del Pueblo de la Región solo interviene en los ámbitos de competencia de la Región. Toda solicitud oficial de mediación debe realizarse por escrito (carta o correo electrónico), dirigida específicamente a la Misión de Mediación.

Por correo postal: Misión de Mediación de la Región Provenza-Alpes-Costa Azul Hôtel de Région 27, place Jules Guesde 13481 Marsella Cedex 20

Por correo electrónico: missionmediation@maregionsud.fr

8. Datos personales

Sud Mobilités Technologies (en adelante, SMT) trata datos personales en el marco de la ejecución del convenio de explotación entre SMT y SMT. Los «datos de carácter personal» («Datos personales») son la información que permite identificar a una persona de forma directa o indirecta.

La confidencialidad de los datos personales es extremadamente importante para SMT, que desea ser transparente en cuanto a la forma en que se utilizan dichos datos.

El presente aviso legal detalla las condiciones en las que SMT se compromete a respetar los derechos de las personas en materia de datos personales, de conformidad con la normativa aplicable en materia de datos personales, a saber, en particular:

- El Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (RGPD), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos),
- La Ley n.º 78-17, de 6 de enero de 1978, modificada, relativa a la informática, los ficheros y las libertades, y el Decreto n.º 2019-536, de 29 de mayo de 2019, adoptado para la aplicación de la citada Ley n.º 78-17.

8.1 Identidad del responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento es SMT, en su calidad de persona jurídica, representada por:

DPO SMT

10 Place de la Joliette. ATRIUM 10.4. 6ème étage

13002 MARSELLA

8.2 Los subcontratistas

SMT puede recurrir a subcontratistas. SMT garantiza que comprueba y exige que dichos subcontratistas ofrezcan garantías suficientes en materia de protección de datos personales.

8.3 Finalidades del tratamiento

Cada vez que se recogen datos personales, SMT informa a las personas de las finalidades del tratamiento en cuestión. Salvo en caso de incompatibilidad, la comunicación temática o institucional de SMT constituye una finalidad complementaria a la finalidad inicial en virtud de la cual se lleva a cabo cada recogida.

SMT se compromete a recoger únicamente los datos personales estrictamente necesarios para las finalidades del tratamiento.

8.4 Base jurídica de las finalidades del tratamiento y carácter obligatorio o facultativo de la recogida

Por cada una de las finalidades de cada tratamiento específico de los datos personales recogidos de las personas, SMT indicará la base jurídica de dicha finalidad (consentimiento, ejecución contractual, obligación legal, ejecución de una misión de interés público o relacionada con el ejercicio de la autoridad pública de la que SMT está investida).

La comunicación temática o institucional responde al interés legítimo de SMT de informar a los ciudadanos, las asociaciones, los agentes económicos, los socios institucionales, los promotores de

proyectos y otras categorías de personas afectadas sobre las acciones llevadas a cabo por SMT en el marco de sus competencias.

También se precisará si la recogida de datos personales es obligatoria o facultativa, así como las posibles consecuencias de la decisión de no comunicarlos.

Si el tratamiento se basa en el consentimiento, la persona podrá retirar su consentimiento en cualquier momento.

8.5 Destinatarios de los datos personales

Para cada tratamiento específico de los datos personales que SMT recopile de las personas, SMT indicará los destinatarios de dichos datos. Estos destinatarios podrán ser los servicios de SMT, sus subcontratistas y los socios de los dispositivos regionales.

Los subcontratistas de SMT tendrán un acceso limitado únicamente a los datos personales estrictamente necesarios para la ejecución de los servicios correspondientes, y tienen la obligación contractual de utilizarlos de conformidad con la normativa vigente en materia de datos personales.

SMT se compromete a no transmitir a terceros los datos personales, salvo a sus subcontratistas y a los socios de los dispositivos regionales. En ningún caso SMT comercializará, transferirá ni intercambiará con terceros, con fines comerciales, los datos personales recopilados.

8.6 Plazo de conservación de los datos personales

El plazo de conservación de los datos personales recopilados está estrictamente vinculado a la base jurídica del tratamiento (contractual, legal y reglamentaria u otra), a la naturaleza de los datos personales en cuestión y a la finalidad del tratamiento.

Para cada tratamiento específico, SMT indicará el plazo de conservación.

Una vez transcurrido el plazo de conservación estrictamente necesario para la finalidad antes mencionada o en caso de ejercicio de los derechos de las personas, SMT se compromete a destruir todos los datos personales dentro de los límites y condiciones previstos en materia de cumplimiento de sus obligaciones legales (véase más abajo «Derechos incluidos»).

8.7 Seguridad de los datos personales

En el marco de la aplicación de sus políticas públicas, SMT concede la máxima importancia a la seguridad de los datos personales. SMT se compromete a tomar todas las precauciones necesarias y a aplicar las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para garantizar de forma permanente un nivel de protección adecuado a los riesgos de vulneración de la privacidad y de los datos personales frente a alteraciones, destrucciones, violaciones y accesos no autorizados.

Los datos personales se almacenan en servidores de alojamiento situados en la Unión Europea o en terceros países cuyo nivel de seguridad en materia de protección de datos personales sea equivalente al de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo.

De conformidad con la normativa vigente, SMT mantiene un registro de las actividades de tratamiento de datos personales.

8.9 Derechos incluidos

Para solicitar el ejercicio de cualquiera de los siguientes derechos, las personas pueden utilizar el formulario de contacto disponible en el sitio web de ZOU !.

Derecho de acceso:

Las personas tienen derecho a solicitar información sobre los datos personales que SMT tiene sobre ellas.

Derecho a la portabilidad de los datos personales:

El derecho a la portabilidad se aplica a los datos tratados de forma automatizada y recopilados sobre la base del consentimiento previo o de la ejecución de un contrato.

Este derecho a la portabilidad da derecho a los interesados a:

- recuperar los datos personales facilitados, en un formato estructurado, de uso común y legible por máquina;
- obtener que los datos personales se transmitan directamente a otra entidad.

Cabe señalar que este derecho a la transferencia no se aplica al tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión de interés público encomendada al responsable del tratamiento.

Derecho de rectificación:

Las personas tienen derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales si son inexactos, lo que incluye completar los datos personales incompletos.

Derecho de supresión/derecho al olvido:

Las personas tienen derecho a solicitar, en cualquier momento, la supresión de todos los datos personales tratados por SMT en los siguientes casos:

- Los datos personales ya no son necesarios para los fines por los que fueron recogidos.
- Las personas deciden retirar su consentimiento en el que se basa el tratamiento y no existe otra base jurídica para el tratamiento.
- Las personas se oponen al tratamiento y no existe un motivo legítimo imperioso para el tratamiento.
- Los datos personales han sido objeto de un tratamiento ilícito.
- Existe una obligación legal que exige la supresión de los datos personales.

No obstante, estas obligaciones no se aplicarán siempre que el tratamiento de los datos sea necesario:

- para el ejercicio del derecho a la libertad de expresión y de información;
- para cumplir una obligación legal a la que está sujeto el responsable del tratamiento;
- para el cumplimiento de una misión de interés público encomendada al responsable del tratamiento;
- por motivos de interés público en el ámbito de la salud pública;
- con fines de archivo en interés público, con fines de investigación científica o histórica, o con fines estadísticos;
- para la constatación, el ejercicio o la defensa de derechos ante los tribunales.

Derecho de oposición al tratamiento de los datos:

Las personas tienen derecho a oponerse en cualquier momento al tratamiento de los datos personales, salvo que SMT presente motivos legítimos e imperiosos para el tratamiento.

9. Entrada en vigor

Las presentes condiciones generales se modificaron y aprobaron el 26 de junio de 2026, con entrada en vigor a partir del 16 de julio de 2026.

Anexo

Detalle de las tarifas o principios tarifarios:

- Red Express y red Proximité:

Categoría	Denominación del título	Tarifas líneas Express	Tarifas líneas Proximité
Títulos ocasionales	1 Viaje*	Según la distancia (consulte la tabla de tarifas)	2,20 €
	1 Viaje 4-11 años*	Según la distancia (consulte la tabla de tarifas)	x
	1 Viaje Mini-grupo* (de 3 a 9 personas)	Según la distancia y el número de viajeros: 3 viajeros: descuento del 30 % sobre el importe de 3 billetes de tarifa completa 4 viajeros: descuento del 40 % sobre el importe de 4 billetes de tarifa completa 5 viajeros: descuento del 50 % sobre el importe de 5 billetes de tarifa completa 6 viajeros: descuento del 50 % sobre el importe de 6 billetes de tarifa completa 7 viajeros: descuento del 50 % sobre el importe de 7 billetes de tarifa completa 8 viajeros: descuento del 50 % sobre el importe de 8 billetes de tarifa completa 9 viajeros: descuento del 50 % sobre el importe de 9 billetes de tarifa completa	3 viajeros: 4,60 € 4 viajeros: 5,20 € 5 viajeros: 5,60 € 6 viajeros: 6,60 € 7 viajeros: 7,70 € 8 viajeros: 8,80 € 9 viajeros: 9,90 €
	1 Viaje Pico de Contaminación	5 € al día o 20 € al día	1 € al día
	Talonnario de 10 viajes	Según la distancia (consulte la tabla de tarifas)	15,40 €
	Mensual FLEX (10, 20 o 30 viajes)	Según la distancia y el número de viajes (consulte la tabla de tarifas)	10 viajes: 13 € 20 viajes: 23 € 30 viajes: 28 €
	Mensual	Según la distancia (consulte la tabla de tarifas)	33 €
Abonos	Anual	Según la distancia (consulte la tabla de tarifas)	347 €

*Recargo: +0,40 € por persona en la venta de billetes a bordo para 1 Viaje, 1 Viaje ZOU ! Solidaire/Solidaire+. En el caso de la tarifa Mini-grupo a bordo, el recargo se calcula según la siguiente regla:

Tarifa Mini-grupo a bordo = (Número de viajeros × Tarifa del billete a bordo) × porcentaje de descuento Mini-grupo aplicable

- Otras tarifas:

Producto tarifario	Tarifa
Animal	2,50 €
Equipaje adicional	5 €
Duplicado de la tarjeta de billete nominativa ZOU !	10 €

CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE PARA LOS TRAINS ZOU !



ÍNDICE

CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE PARA LOS TRAINS ZOU !	30
ÍNDICE	31
1. Disposiciones generales: Ámbitos de aplicación	33
1.1 Generalidades	33
2. Títulos de transporte válidos en los Trains ZOU !	33
2.1 Los diferentes títulos de transporte	33
2.2 Venta de títulos de transporte para los Trains ZOU ! Región Provenza-Alpes-Costa Azul	34
2.3 Validez y validación de los títulos de transporte Trains ZOU !	35
3. Cambio y reembolso de los títulos de transporte Trains ZOU !	35
3.1 Cambio de los títulos de transporte	35
3.2 Reembolso de los títulos de transporte	35
3.3 Condiciones específicas de cambio/reembolso	36
4. Contactos y reclamaciones	37
4.1 Servicio de atención al cliente ZOU !	37
4.2 Reclamaciones	37
5. Fijación de precios	37
5.1 Definición del precio de base	37
5.2 Precio de base para los trayectos realizados en los Trains ZOU !	37
5.3 Precio de base para los trayectos interregionales realizados en los Trains ZOU ! con salida o llegada a la región de Provenza-Alpes-Costa Azul	39
5.4 Cálculo del precio de los títulos de transporte	40
5.5 Información sobre los precios	41
6. Determinación de los precios reducidos	41
6.1 Precios aplicables a los niños	41
6.2 Uso de las tarjetas de descuento regionales en los Trains ZOU !	41
7. Tarifación nacional aplicable en TER Región Provenza-Alpes-Costa Azul	42
7.1 Militares y Reformados Pensionistas de Guerra	42
7.2 Familias numerosas	43
7.3 Ida y vuelta populares	45
7.4 Personas con discapacidad y sus acompañantes beneficiarios	47
7.5 Tarifas para grupos	50

7.6 La oferta Pass Eurail/Interrail en los Trenes ZOU !	54
7.7 Tarifas nacionales aplicables a los trayectos interregionales realizados en los Trenes ZOU! con origen o destino a la Región Provenza-Alpes-Costa Azul.....	54
8. Tarifas regionales aplicables a los Trenes ZOU !.....	55
8.1 Animales	65
8.1 Los refugiados ucranianos	66
9. Datos personales.....	66
9.1 Responsable del Tratamiento	66
9.2 Recopilación y tratamiento de los datos personales	66
9.3 Los datos personales recopilados son:.....	67
9.4 Finalidades del tratamiento	67
9.5 Plazo de conservación	68
9.6 Derechos de las personas	68

1. Disposiciones generales: Ámbitos de aplicación

1.1 Generalidades

Las presentes Condiciones Generales de Venta establecen las condiciones de venta, los precios y las condiciones de uso de los títulos de transporte en los Trains ZOU ! de la Región Provenza-Alpes-Costa Azul, explotados por TER Región Provenza-Alpes-Costa Azul, Sud Azur y Transdev Rail Sud Inter-Métropoles

Las CGV de Tren ZOU ! pueden consultarse en la página web de TER Región Provenza-Alpes-Costa Azul (<https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>).

Las CGV se aplican en la red regional a todos los usuarios, distribuidores y transportistas acreditados por la Región.

Las presentes CGV prevalecerán en caso de contradicción con las CGVU de las agencias, puntos de venta o transportistas autorizados a revender títulos de transporte por cuenta de la Región.

1.1.1 Competencias regionales

De conformidad con el artículo L. 2121-3 del Código de Transportes, las Regiones, en su calidad de Autoridades Organizadoras del transporte, se encargan de la organización de los servicios ferroviarios regionales de pasajeros y de los servicios viarios realizados en sustitución de dichos servicios ferroviarios. En este sentido, las Regiones definen, en su ámbito territorial, el contenido del servicio público de transporte regional de pasajeros, en particular las conexiones, la calidad del servicio, la información al usuario, así como la política tarifaria de los servicios de interés regional, con el fin de lograr el mejor aprovechamiento, tanto económico como social, del sistema de transporte.

2. Títulos de transporte válidos en los Trains ZOU !

2.1 Los diferentes títulos de transporte

Para los trayectos realizados en Trains ZOU ! Región Provenza-Alpes-Costa Azul, existen distintos tipos de títulos de transporte:

- El título en papel en formato ISO (el «Billete/Abono Papel ISO»): se trata del título de transporte en soporte papel emitido por los Distribuidores de Billetes Regionales (autómatas Trains ZOU !).
- El título en papel con formato de recibo de tarjeta de crédito: es un título de transporte en soporte papel en el que figuran los datos necesarios para el viajero.
- El título digital Trains ZOU ! (el «Billete Digital»): se refiere al título de transporte desmaterializado adquirido mediante la página web TER Región Provenza-Alpes-Costa Azul: <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>, otros distribuidores autorizados de ZOU !, o en la nueva aplicación de venta fija o móvil. Puede cargarse en el smartphone con la aplicación correspondiente al canal de compra, o imprimirse en papel A4, en formato vertical, con una impresora láser o de inyección de tinta. Debe presentarse exclusivamente en este soporte, junto con el documento de identidad oficial original en vigor con fotografía del viajero, para que se considere válido en caso de control. En cuanto al título digital emitido por los agentes de venta fijos o móviles, el título también puede emitirse en papel térmico.

Para que se considere válido en caso de control, el Billete/Abono Digital debe presentarse en su soporte, junto con el documento de identidad oficial original en vigor, con fotografía del viajero. No se admiten copias de documentos de identidad (en papel, documentos digitalizados, etc.) que no sean de France Identité. No es obligatorio imprimir el billete o abono, si el viajero ha descargado su billete o

abono digital en su smartphone en formato PDF. Durante el control de los títulos de transporte, la pantalla del smartphone deberá permitir la lectura del documento y del código QR. Es responsabilidad del viajero disponer de dicho smartphone en buen estado de funcionamiento y, en particular, asegurarse de que tenga suficiente autonomía para poder presentarlo encendido durante el control de los títulos de transporte. El billete/abono digital es nominativo, personal e intransferible. No es canjeable, pero sí reembolsable si la tarifa lo permite desde el momento del pedido y hasta la víspera de la salida (con deducciones). Estos aspectos se recuerdan antes del pago y figuran en el título de transporte. No es posible subir a bordo con un billete/abono cancelado. Para obtener más información sobre las Condiciones generales de venta del billete/abono digital, consulte las condiciones de uso y venta en el sitio web de TER Región Provenza-Alpes-Costa Azul;

En el caso de un billete digital de ida y vuelta, la creación e impresión del billete digital no es dissociable de la creación e impresión del billete impreso de vuelta.

- El soporte de billeteaje: se refiere a un soporte tipo tarjeta con chip que permite cargar títulos de transporte. Este soporte se utiliza para determinadas tarifas; consulte el sitio web de TER Región Provenza-Alpes-Costa Azul <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur> para obtener información sobre las tarjetas de billeteaje.

En ningún caso se procederá al reembolso ni a la expedición de un duplicado de un título de transporte en papel IATA o en papel ISO que se haya perdido o haya sido robado.

2.2 Venta de títulos de transporte para los Trains ZOU ! Región Provenza-Alpes-Costa Azul

2.2.1 Generalidades

Salvo disposiciones especiales, los títulos de transporte pueden adquirirse como muy pronto 180 días (excepto tarifas promocionales) antes de la fecha de inicio del viaje, a través de:

- la página web de ZOU !: <https://zou.maregionsud.fr/>
- la página web de TER Región Provenza-Alpes-Costa Azul: <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>
- las agencias comerciales TRAIN ZOU !
- las tiendas de la SNCF
- los terminales automáticos que se encuentran en algunas estaciones de la SNCF (los «Terminales de Autoservicio» y los «Distribuidores de Billetes Regionales»)
- los agentes de la SNCF equipados con aplicaciones de venta móvil, en las estaciones, durante los turnos de atención en las tiendas móviles
- las herramientas de venta móvil de las estaciones «Solar»
- las agencias de viajes y otros puntos de venta de los distribuidores de Train ZOU! (Consulte la lista en la página web de ZOU!)
- los socios distribuidores institucionales y los socios depositarios
- las páginas web y aplicaciones para teléfonos móviles de los depositarios Train ZOU !

No todos los canales de distribución comercializan la totalidad de las tarifas y prestaciones aplicables en la página web de TER Región Provenza-Alpes-Costa Azul

<https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>

2.2.2 Operaciones relacionadas con eventos

En el marco de las operaciones relacionadas con eventos y organizadas por iniciativa de la Región SUD Provenza-Alpes-Costa Azul, esta se reserva el derecho a ofrecer un título de transporte de la gama tarifaria vigente.

Las modalidades de participación se definirán en el reglamento específico de cada operación. Dicho reglamento es independiente de las presentes Condiciones Generales.

2.3 Validez y validación de los títulos de transporte Trains ZOU !

2.3.1 Validez de los títulos

El título de transporte Trains ZOU ! es un título de transporte que debe utilizarse únicamente en la fecha indicada en el billete, teniendo en cuenta las posibles restricciones asociadas a las tarifas y en el sentido mencionado en el título de transporte, salvo indicación contraria definida en las condiciones de la tarifa. En caso de utilizar el título de transporte antes o después de dicha fecha, se considerará que el Usuario carece de título de transporte válido y podrá ser sancionado. El periodo de validez del título figura en el billete. Si un título de transporte no se ha utilizado en el tren y a la hora indicada, podrá utilizarse en cualquier tren ZOU ! que circule antes o después del que figura en el título de transporte, siempre que dicho billete se haya adquirido antes de la salida del tren en el que se viaja, excepto en el caso de determinadas tarifas regionales con condiciones de validez específicas. Los títulos de transporte no pueden utilizarse en un tren con reserva obligatoria.

2.3.2 Plazo de utilización de los títulos de transporte

El título de transporte debe utilizarse el día indicado en el mismo.

2.3.3 Validación de los diferentes tipos de títulos de transporte

Antes de tomar asiento en el tren al inicio de cada trayecto, el viajero está obligado a validar su tarjeta de billete que contenga los títulos correspondientes al trayecto realizado, mediante los validadores disponibles en las estaciones o paradas.

Los billetes digitales, los billetes Papel IATA emitidos en la estación y los billetes Papel ISO emitidos en las máquinas automáticas no deben validarse.

Todo trayecto debe realizarse en la dirección indicada en el billete (independientemente del soporte), a excepción de algunos talonarios de billetes regionales en los que el billete puede utilizarse en ambos sentidos.

3. Cambio y reembolso de los títulos de transporte Trains ZOU !

3.1 Cambio de los títulos de transporte

Los títulos de transporte no son canjeables.

3.2 Reembolso de los títulos de transporte

3.2.1 Generalidades

El reembolso consiste en la cancelación total de un título de transporte.

Condiciones para obtener un reembolso:

- El título de transporte debe ser original
- El valor del título de transporte debe ser superior a 5 €
- El reembolso debe solicitarse como muy tarde el día anterior a la salida

- El reembolso debe solicitarse a través del canal de compra original (excepto para los clientes que hayan adquirido sus títulos de transporte en máquinas expendedoras o en taquillas, en cuyo caso el reembolso debe solicitarse en las oficinas comerciales Train ZOU !)
 - o Compra en la **página web de SNCF TER SUD** o en la aplicación de la SNCF: [HAGA CLIC AQUÍ](#)
 - o Compra en la **página web de ZOU** : [HAGA CLIC AQUÍ](#)
 - o Compra en la **página web de SNCF Connect**: [HAGA CLIC AQUÍ](#)
 - o Compra en la **estación** (ventanilla o máquina expendedora): solicite el reembolso del billete en la **ventanilla de la estación**
 - o Compra en la **página web de otra agencia de viajes**: envíe la solicitud a través de la página web de la agencia de viajes. No se realizará ningún reembolso parcial del billete por abandono del trayecto tras su inicio.
- Algunas tarifas pueden prever condiciones de reembolso particulares o más restrictivas.

3.2.2 Formas de reembolso

Reembolso de un billete pagado:

- Con tarjeta de crédito: reembolso por crédito en la tarjeta de crédito
- En efectivo: reembolso en efectivo, salvo si el importe es superior a 150 euros (se solicitará el número de cuenta bancaria y se realizará una transferencia bancaria).
- Mediante cheque: reembolso mediante transferencia bancaria (se solicitará el número de cuenta bancaria) con la posibilidad de reembolso en efectivo si el importe es inferior a 15 euros.
- Mediante «vale de compra» o «cheque de vacaciones»: el reembolso se realizará mediante un «vale de compra digital». Cuando los títulos de transporte se hayan pagado parcialmente con «vale de compra» o «cheque de vacaciones», el importe a reembolsar correspondiente a cada una de estas modalidades se reembolsará mediante «vale de compra». A excepción del pago mediante «vale de compra», cuando el viajero haya utilizado varias de estas formas de pago al adquirir su título de transporte, el reembolso se realizará mediante transferencia bancaria.

3.3 Condiciones específicas de cambio/reembolso

3.3.1 Cambio y reembolso de un título de transporte con la condición de ida y vuelta obligatoria

Antes del inicio del trayecto de «ida», los títulos de transporte son canjeables en las condiciones definidas en el artículo 3.2.1 de las presentes CGV Trains ZOU !. Cada uno de los trayectos de ida y vuelta solo podrá canjearse por separado si el cambio no modifica las condiciones de validez y de recorrido del trayecto inicial.

El trayecto de vuelta no utilizado de los títulos de transporte emitidos en las condiciones de una tarifa reducida que imponga la obligación de ida y vuelta es reembolsable durante el plazo previsto en el artículo 3.2.1 de las presentes CGV Trains ZOU !. En este caso, el trayecto de ida se recalcula sobre la base del precio de la Tarifa Normal en TER. La retención aplicable se calcula sobre el precio del trayecto de vuelta inicialmente pagado por el viajero y no realizado; su importe se redondea a la décima de euro inferior.

3.3.2 Reembolso de la diferencia en caso de olvido de la tarjeta que da derecho a la reducción

En caso de olvido de su tarjeta que da derecho a una reducción, el viajero deberá adquirir un título de transporte válido antes de acceder al tren.

El viajero que haya olvidado su tarjeta que da derecho a una reducción no podrá solicitar, al finalizar su viaje, que la SNCF le reembolse la diferencia entre el precio del título de transporte a tarifa completa (que ha tenido que pagar) y el del título de transporte tras la reducción (que habría pagado si no hubiera olvidado su tarjeta que da derecho a una reducción).

3.3.3 Reembolso del título de transporte en caso de olvido del abono

En caso de olvido de su abono, el viajero deberá adquirir un título de transporte válido antes de acceder al tren.

El viajero que haya olvidado su abono no podrá solicitar, al finalizar su viaje, que la SNCF le reembolse el importe de su título de transporte.

4. Contactos y reclamaciones

4.1 Servicio de atención al cliente ZOU !

Para cualquier solicitud de presupuesto o si necesita información sobre horarios, trayectos o tarifas, puede ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente de ZOU ! en el +33 4 13 94 30 50, opción 2, disponible todos los días de 07:00 a 20:00 (tarifa de llamada local)

4.2 Reclamaciones

Se recomienda que cualquier reclamación que no se refiera a daños corporales se presente en un plazo de 90 días tras la finalización del viaje en tren.

Para cualquier consulta relativa a reclamaciones en las líneas de la SNCF: [HAGA CLIC AQUÍ](#)

Para cualquier consulta relativa a reclamaciones en la nueva línea TRANSDEV Marsella - Toulon - Niza: [HAGA CLIC AQUÍ](#)

También hay un formulario de contacto disponible en la página web de ZOU !.

Si es necesario, el Centro de Gestión de Reclamaciones se reserva el derecho de solicitar los originales o copias de los títulos de transporte y/o facturas, necesarios para tramitar la solicitud.

5. Fijación de precios

5.1 Definición del precio de base

El precio de la tarifa de base corresponde al precio de la tarifa normal de un viaje en 2.ª clase en la relación.

Hay que distinguir:

- Un precio de base general para los trayectos realizados en Trains ZOU ! en una relación interna de la Región Provenza-Alpes-Costa Azul, determinado según una regla y una tabla definidas en el punto 5.2. a continuación;
- Un precio de base para los trayectos interregionales con salida o llegada en la Región Provenza-Alpes-Costa Azul, determinado según una regla y una tabla definidas en el punto 5.2 a continuación.

También se definen un precio de referencia de la tarifa normal y precios de base específicos en 1.ª clase.

5.2 Precio de base para los trayectos realizados en los Trains ZOU !

El precio base de 2.ª clase se calcula según la fórmula:

$P = a + bd$. Siendo P el precio, a una constante, b el precio kilométrico y d la distancia tarifaria. El precio de tarifa completa de un billete para un trayecto realizado en 1.ª clase se determina a partir del precio calculado en 2.ª clase, al que se aplica el coeficiente de recargo de 1,5. El importe obtenido se redondea al céntimo de euro superior.

Este precio es la referencia para todas las tarifas con descuento aplicables en la Región.

Tarifas vigentes al 2 de junio de 2026 (excepto en las relaciones Val de Durance)

Relación 1.ª/2.ª	1,50
------------------	------

Mínimo Tarifa normal	percepción	Mínimo Tarifas reducidas	percepción
2.ª	2,20	2.ª	1,20
1.ª	3,30	1.ª	1,80

2.ª clase		Tarifa completa	
Distancia desde	hasta	Parámetros	
		Tasa completa	Tasa por 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 clase		Tarifa completa	
Distancia desde	hasta	Parámetros	
		Tasa completa	Tasa por 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

Tarifas vigentes al 2 de junio de 2026 para las relaciones Val de Durance

Mínimo Tarifa normal	percepción	Mínimo Tarifas reducidas	percepción
2.ª	2,20	2.ª	1,20

2.ª clase		Tarifa completa	
Distancia desde	hasta	Parámetros	
		Tasa completa	Tasa por 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 Precio de base para los trayectos interregionales realizados en los Trains ZOU ! con salida o llegada a la región de Provenza-Alpes-Costa Azul

5.3.1 Trayectos interregionales Región Provenza-Alpes-Costa Azul / Región Occitania

El precio base de segunda clase se calcula según la fórmula: $P = a + bd$.

Siendo P el precio, a una constante, b el precio por kilómetro y d la distancia tarifaria.

Le El precio de la tarifa completa de un billete para un trayecto realizado en 1.ª clase se determina a partir del precio calculado en 2.ª clase, al que se aplica un coeficiente de aumento de 1,5. El importe obtenido se redondea al céntimo de euro superior.

Este precio es la referencia para todas las tarifas con descuento aplicables en los trayectos interregionales con la región de Occitania (oferta Loisirs)

Tarifas vigentes al 2 de junio de 2026

Mínimo percepción	
2.ª	1,20

2.ª clase		Tarifa completa	
Distancia de	à	Parámetros Tasa completa	Tasa por 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 Trayectos interregionales Región Provenza-Alpes-Costa Azul / Región AURA

Tarifas vigentes al 1 de agosto de 2025

2.ª clase		Tarifa completa	
Distancia desde	hasta	Parámetros Tasa completa	Tasa por 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

1.ª clase		Tarifa completa	
Distancia desde	hasta	Parámetros Tasa completa	Tasa por 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

Relación 1.ª/2.ª	1,51
------------------	------

Mínimo percepción Tarifa normal	
---------------------------------	--

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

Tarifas vigentes al 1 de agosto de 2026

Relación 1. ^a /2. ^a	1,51
---	------

Mínimo Tarifa normal	percepción
2. ^a	1,20
1. ^a	1,80

2. ^a clase		Tarifa completa	
Distancia desde	hasta	Parámetros	
		Tasa completa	Tasa por 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 clase		Tarifa completa	
Distancia desde	hasta	Parámetros	
		Tasa completa	Tasa por 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 Cálculo del precio de los títulos de transporte

Para realizar el trayecto entre la estación de origen y la estación de destino, el viajero puede elegir el itinerario. Cada parte de un viaje que corresponda al uso de un tren entre la estación de origen y la estación de destino se denomina «tramo». El cálculo del precio total de un título de transporte se determina según los siguientes elementos:

- La naturaleza del beneficiario o beneficiarios [adulto(s), niño(s)];
- El número de beneficiarios;
- La naturaleza del tren o trenes utilizado(s);
- La distancia tarifaria del trayecto cuando se aplica la tarifa de base general;
- La tarifa o tarifas aplicada(s);
- La clase de vagón utilizada;
- La utilización de servicios complementarios.

Según las condiciones de viaje que permitan su realización de principio a fin, el cálculo del precio se efectúa en las siguientes condiciones:

- Cuando se utiliza un solo tren ZOU !, el precio del título de transporte se calcula a partir de los elementos de precio que caracterizan el trayecto;
- Cuando se utilizan varios Trains ZOU ! con aplicación de las mismas condiciones tarifarias y ocupación del mismo tipo de asiento en la misma clase de vagón, los elementos de precio se aplican a la totalidad del trayecto, ya que los segmentos constituyen un conjunto homogéneo;

- Cuando se utilizan varios trenes, entre ellos Trains ZOU ! y TGV INOUI o INTERCITES, se aplican las condiciones tarifarias específicas de cada transportista a cada uno de los segmentos.

El precio se redondea al céntimo de euro superior en cada etapa del cálculo.

El itinerario puede incluir tramos por carretera en los que se aplica la tarifa de la SNCF.

5.5 Información sobre los precios

En todas las ventas, los precios aplicados son los vigentes el día del pedido y de la emisión del título de transporte para el trayecto, la fecha y, en su caso, el tren o trenes correspondiente(s).

La información sobre los precios puede obtenerse en las agencias comerciales TRAIN ZOU !, en las agencias de viajes autorizadas, en las tiendas de la SNCF, en Internet, en el servicio de atención al cliente ZOU ! y, para determinadas relaciones directas, a través de guías y fichas puestas a disposición de los clientes.

6. Determinación de los precios reducidos

Los coeficientes reductores se aplican al precio de base de la clase en cuestión, o al precio que se cobra a los adultos de dicha clase.

El importe obtenido tras aplicar el coeficiente reductor se redondea al céntimo de euro superior.

6.1 Precios aplicables a los niños

6.1.1 Niños menores de 4 años

Los niños menores de 4 años en la fecha del viaje pueden viajar gratuitamente sin necesidad de pagar un billete en los Trains ZOU !, previa presentación de un documento de identidad con fotografía o, en su defecto, de un libro de familia.

6.1.2 Niños de 4 a menos de 12 años

De 4 a 12 años en la fecha del viaje, el precio que pagan los niños es igual a la mitad del precio de base (aplicable únicamente a la tarifa normal).

6.1.3 Niños a partir de 12 años

A partir de los 12 años en la fecha del viaje, el precio aplicable a los niños es idéntico al que se cobra a los adultos, salvo que se haya establecido una tarifa específica.

6.2 Uso de las tarjetas de descuento regionales en los Trains ZOU !

Las tarjetas de descuento regionales deben presentarse siempre que se solicite (por ejemplo: ZOU ! Solidaire, Pass Sûreté, ZOU ! Malin). Se podrá exigir la presentación de un documento de identidad oficial original y en vigor con fotografía, que acredite la identidad y/o la edad del titular. No se admiten copias de documentos de identidad (en papel, documentos digitalizados, etc.) que no sean de France Identité.

Una tarjeta cuya validez haya expirado el día del viaje no permite el uso de los títulos de transporte expedidos a su titular, incluso si estos se emitieron durante el período de validez de la tarjeta.

Cuando se compruebe que un viajero hace uso de una tarjeta, un talón y/o un cupón falsificado(s), o que utiliza una tarjeta, un talón o un cupón de abono del que no es titular, el revisor procederá inmediatamente a la retirada del título presentado sin derecho a reembolso alguno. Además, los titulares o los usuarios no titulares pueden ser objeto de reclamaciones por daños y perjuicios o de

acciones judiciales. Lo mismo se aplica a cualquier persona que haya utilizado medios fraudulentos o documentos falsos para obtener una tarjeta.

7. Tarificación nacional aplicable en TER Región Provenza-Alpes-Costa Azul

De conformidad con el Decreto n.º 2016-327, de 17 de marzo de 2016, relativo a la organización del transporte ferroviario de viajeros, la tarificación nacional ya no se aceptará para los títulos de transporte vendidos a partir del 1 de julio de 2022 para los trayectos intrarregionales en la Región Provenza-Alpes-Costa Azul.

Las siguientes tarifas sociales nacionales son aplicables a los trayectos en tren ZOU !:

7.1 Militares y Reformados Pensionistas de Guerra

7.1.1 Tarifas militares

Beneficiarios y descuento aplicable en los Trains ZOU ! de la Región Provenza-Alpes-Costa Azul

Los militares de las fuerzas armadas francesas que viajen, ya sea en grupos o en destacamentos supervisados, o bien de forma individual, por motivos de servicio, enviados en permiso limitado o de permiso, se benefician en todos los trenes nacionales de un descuento del 75 % en los Trains ZOU !, sobre el precio de base de la tarifa normal definido en el apartado 5.1 del presente volumen 2 de las CGV Trains ZOU !.

A partir del 1 de enero de 2024 y de conformidad con el decreto del 27/04/2023, la tarifa militar pasa a ser una tarifa social y se aplica a las escalas kilométricas determinadas por las autoridades organizadoras del transporte. En la Región Provenza-Alpes-Costa Azul, se aplica la escala kilométrica regional. El porcentaje de descuento es del 75 %. Los derechohabientes militares adultos se benefician de un descuento del 40 %. Los derechohabientes menores de edad se benefician de un descuento del 70 % sobre la tarifa de los derechohabientes adultos.

Para la aplicación de estas tarifas, los beneficiarios deben disponer de una tarjeta de transporte emitida por la Autoridad Militar, o bien de títulos que den derecho a un viaje determinado que mencione la clase de aplicación de la reducción.

Particularidad del personal militar de reserva: los militares reservistas se benefician de reducciones comparables a las de los militares en servicio activo, pero no disponen de tarjetas de circulación. Los militares reservistas están sujetos a una tarifa específica.

Expedición y uso de los títulos de transporte

Para los militares en activo: los títulos de transporte se expiden previa presentación de una tarjeta de circulación segura en vigor o de un vale de transporte militar que dé derecho a un viaje determinado.

Las condiciones y plazos de utilización de los títulos de transporte utilizados juntamente con el vale de transporte militar (vale de una sola hoja) se derivan de las indicaciones que figuran en este último.

Para el personal reservista: los títulos de transporte se expiden en puntos de venta autorizados por el Ministerio de las Fuerzas Armadas, que realiza previamente un control de los derechos concedidos al viajero.

Clase de vagón

La Autoridad militar determina la clase de vagón que debe utilizarse.

Condiciones de aplicación del descuento

El descuento se aplica sin limitación en todos los trenes, incluidos los de reserva obligatoria. El descuento militar (75 %) no se aplica cuando el militar sube a un tren sin título de transporte. El militar debe estar en posesión de una tarjeta que le dé derecho al descuento, válida el día del viaje.

Cambio y reembolso

Las modalidades de cambio y reembolso son las definidas en el Capítulo 3 «Cambio y reembolso» del volumen 1 de las presentes CGV Trains ZOU !.

7.1.2 Reformados pensionistas de guerra (RPG)

Beneficiarios, descuentos y condiciones de aplicación de la tarifa en los Trains ZOU !

Los reformados pensionistas de guerra (se asimilan a los jubilados de guerra franceses los extranjeros pensionados en virtud de la ley de 31 de marzo de 1919) con una discapacidad de al menos el 25 %, titulares de una tarjeta de discapacidad con su fotografía, se benefician en todos los Trains ZOU ! de la Región Provenza-Alpes-Costa Azul del siguiente descuento:

- 50 % para los pensionistas con una discapacidad del 25 % al 45 %;
- 75 % para los pensionistas con una discapacidad del 50 % o más, sobre la tarifa normal vigente.

Además, se concede la gratuidad del viaje al acompañante de la persona con discapacidad del 100 % que se beneficie de las disposiciones del punto 10 de la ley de 31 de marzo de 1919 (art. 18 del Código de Pensiones Militares por Discapacidad).

Si dos pensionistas de guerra, tal y como se definen anteriormente, viajan juntos, se excluye que cada uno de ellos:

- pueda, por consiguiente, actuar como acompañante de la otra persona con discapacidad,
- pueda beneficiarse de la gratuidad.

Cambio y reembolso

Para cualquier otra información relativa a la tarifa de reformados pensionistas de guerra (RPG), consulte las Tarifas de Viajeros de la SNCF disponibles en la página web www.sncf.com.

7.2 Familias numerosas

7.2.1 Familias con al menos tres hijos menores de 18 años

Descuento y condiciones de aplicación del descuento

En aplicación del artículo L.112-2 del Código de Acción Social y de la Familia, se establece la tarifa Familias Numerosas con el fin de ayudar a las familias a criar a sus hijos.

La tarifa se aplica a las familias, padres e hijos, que cuenten con al menos tres hijos vivos menores de 18 años.

Para el titular, la TARJETA FAMILIA NUMEROSA permite beneficiarse de una reducción:

- 30 % para una familia con tres hijos menores de 18 años,
- 40 % para una familia con cuatro hijos menores de 18 años,
- 50 % para una familia con cinco hijos menores de 18 años,
- 75 % para una familia con seis o más hijos menores de 18 años.

Además, estas familias se benefician de un descuento del 30 %, calculado de la misma manera, para los padres y para cada uno de los hijos menores de 18 años, hasta que el último hijo cumpla 18 años.

La reducción se calcula en los Trains ZOU ! sobre el precio de base definido en los puntos 1.2 y 1.3 del Volumen 2 de las presentes CGV Trains ZOU ! Región Provenza-Alpes-Costa Azul.

De conformidad con el artículo L.112-2 del Código de Acción Social y de las Familias, la tarifa Familia Numerosa solo es válida en el marco de un desplazamiento por motivos personales (privado, vacaciones...) y no puede aplicarse a los viajes realizados con fines profesionales.

Cuando una parte del trayecto se realiza en 1.ª clase, se expiden dos títulos de transporte distintos. El precio de esos títulos de transporte se calcula de forma independiente entre sí, según el trayecto realizado en cada una de las clases de vagón.

Los niños de 4 a menos de 12 años se benefician de un descuento del 50 % sobre el precio aplicado a un adulto, de conformidad con lo dispuesto en el volumen 2, capítulo 1, de las Tarifas de Viajeros de la SNCF, disponibles en el sitio web www.sncf.com

Para cualquier otra información relativa a la tarifa Familia Numerosa (expedición de las tarjetas, documentos justificativos, gastos de tramitación, establecimiento y período de validez de las tarjetas, solicitud y renovación de las tarjetas, pérdida o robo de las tarjetas), consulte las Tarifas Viajeros SNCF disponibles en el sitio web www.sncf.com

7.2.2 Padres y madres de familia que tengan, hayan tenido o criado al menos cinco hijos

Beneficiarios

Con sujeción a las condiciones definidas en las tarifas Viajeros SNCF disponibles en www.sncf.com, se expide una tarjeta «Familia numerosa» de carácter estrictamente personal, que permite beneficiarse, independientemente de la clase de vagón en que se viaje, de un descuento del 30 % calculado sobre el precio de la tarifa básica de 2.ª clase.

Esta tarjeta se expide a los padres:

- que hayan sido titulares legítimos de una tarjeta Familia Numerosa que les diera derecho a un descuento del 50 % o del 75 % en su calidad de padres;
- que hubieran tenido derecho a una tarjeta Familia Numerosa que les diera derecho a un descuento del 50 % o del 75 % en su calidad de padres, en las condiciones definidas en las tarifas Viajeros SNCF disponibles en www.sncf.com
- que hayan sido anteriormente titulares legítimos de una tarjeta de Familia Numeroso (Título II) que les daba derecho a un descuento del 30 % en calidad de padres que tienen, han tenido o han criado al menos cinco hijos, en las condiciones determinadas en las tarifas Viajeros SNCF disponibles en www.sncf.com. Los hijos fallecidos cuyo certificado de defunción lleve la mención «Muerto por Francia» se tienen en cuenta a la hora de determinar el número total de hijos

Para cualquier otra información relativa a la tarifa Familias Numerosas (expedición de tarjetas, documentos justificativos, gastos de tramitación, establecimiento y período de validez de las tarjetas, solicitud y renovación de tarjetas, pérdida o robo de tarjetas), consulte las Tarifas Viajeros SNCF disponibles en la página web www.sncf.com

7.3 Ida y vuelta populares

7.3.1 Títulos de transporte de ida y vuelta para vacaciones anuales

Beneficiarios

Los títulos de transporte de ida y vuelta para vacaciones anuales se expiden una vez al año a un mismo beneficiario, en segunda clase, para un viaje de ida y vuelta realizado con motivo de unas vacaciones pagadas. Pueden beneficiarse de ellos:

- 1 A - los trabajadores afiliados a la Seguridad Social general o agrícola;
- 1 B - los trabajadores que se benefician de un régimen de Seguridad Social que les exime de la inscripción en la Seguridad Social;
- 1 C - los trabajadores franceses residentes en el extranjero;
- 1 D - los agricultores franceses u originarios de un país miembro de la Unión Europea (UE), explotadores no sujetos al impuesto general sobre la renta, que solo posean o exploten propiedades sin edificar, cuyo rendimiento catastral total no supere los 30,49 euros;
- 1 E - los trabajadores a domicilio o las personas que ejercen profesiones de carácter artesanal, que se benefician, desde el punto de vista fiscal, de las disposiciones previstas respectivamente en los artículos 80 o 1452 a 1457 del Código General de Impuestos;
- 1 F - los solicitantes de empleo inscritos en Francia Travail que perciban una prestación del régimen de seguro de desempleo, cuyo importe diario no supere el límite recogido en el Recopilatorio de precios;
- 1 G - los alumnos en prácticas de formación profesional que no pertenezcan a las categorías anteriores y que estén realizando o hayan realizado durante el año en curso unas prácticas impartidas por un organismo que haya presentado una declaración de existencia ante el Ministerio encargado de la Formación Profesional;
- 1 H - los asalariados en cese anticipado de actividad que perciban una prestación sustitutiva, cuyo importe no supere el límite recogido en el Recopilatorio de precios.

El título de transporte puede incluir:

- El cónyuge (marido o mujer únicamente) y los hijos menores de 21 años;
- El padre y/o la madre de la persona soltera; siempre que estas personas residan en el domicilio del solicitante. El precio debe abonarse en un único pago para el conjunto de los viajeros.

El beneficio de la reducción solo puede concederse una vez al año a una misma persona, ya sea en virtud de una de las categorías enumeradas anteriormente, o en calidad de beneficiario.

Descuentos y condiciones de aplicación

Se concede un descuento del 25 % en las siguientes condiciones, para cada uno de los trayectos de ida y vuelta, en todos los trenes Trains ZOU ! Región Provenza-Alpes-Costa Azul sobre la tarifa normal de 2.ª clase, sin incluir posibles suplementos (reserva, etc.), independientemente de la clase en la que se viaje.

En los trenes sin reserva obligatoria, se concede un descuento del 25 % sin limitación alguna.

Los niños de 4 a menos de 12 años se benefician de un descuento del 50 % sobre el precio de un adulto, de conformidad con lo dispuesto del apartado 2.1.2 de las presentes CGV de Trenes ZOU!

En caso de una parada de más de 24 horas durante el trayecto o si la acumulación de paradas hace que se supere la hora límite de uso tras la validación del título, el descuento se aplica a cada uno de los títulos de transporte emitidos.

Cuando una parte del trayecto se realiza en 1.ª clase, se expiden dos títulos de transporte distintos; el precio de cada uno de estos títulos de transporte se calcula de forma independiente, en función del trayecto realizado en cada una de las clases de vagón.

Itinerario y recorrido mínimo

El recorrido mínimo se fija en 200 kilómetros, ida y vuelta incluidas. El itinerario debe ser el mismo para todos los viajeros.

En caso de paradas en ruta superiores a 24 horas, los diferentes tramos deben ser consecutivos. Todos los títulos de transporte emitidos para un viaje que incluya paradas superiores a 24 horas deben solicitarse al mismo tiempo.

Plazo de utilización de los títulos de transporte

No obstante, el trayecto de vuelta debe realizarse a más tardar el 61.º día siguiente a la fecha indicada por el viajero para el trayecto de ida. En caso de cambio del título de transporte, este plazo no puede prorrogarse.

Para cualquier otra información relativa a los billetes de ida y vuelta populares (solicitud y documentos justificativos, medidas de control, canje de los billetes totalmente inutilizados y recogida de datos de los clientes), consulte las Tarifas de Viajeros de la SNCF disponibles en la página web www.sncf.com.

7.3.2 Títulos de transporte de ida y vuelta anuales para pensionistas, jubilados, beneficiarios de prestaciones, viudas y huérfanos de guerra

Beneficiarios

Los títulos de transporte anuales de ida y vuelta para pensionistas, jubilados, beneficiarios de prestaciones, viudas y huérfanos de guerra se expiden una vez al año a un mismo beneficiario para un viaje de ida y vuelta en segunda clase, sin restricción de trayecto. Pueden beneficiarse de ellos:

- 1 A - los titulares, en virtud de la Seguridad Social, de una pensión, jubilación, subsidio para trabajadores asalariados de edad avanzada, subsidio de reversión o ayuda vitalicia, con exclusión de los beneficiarios del subsidio de solidaridad para personas mayores previsto en la ley de 17 de enero de 1948, para las personas no asalariadas;
- 1 B - los titulares de la prestación especial de vejez;
- 1 C - los titulares de los regímenes especiales de jubilación o pensión a que se refiere el artículo 61 del decreto de 8 de junio de 1946 o mantenidos provisionalmente en vigor de conformidad con el artículo 65 del mismo decreto;
- 1 D - las viudas de guerra que no se hayan vuelto a casar, titulares de una pensión, que tengan a su cargo al menos dos hijos menores de 15 años y estos últimos;
- 1 E - los huérfanos de guerra, de padre y de madre, menores de 21 años;
- 1 F - los beneficiarios de pensiones por incapacidad permanente concedidas en virtud de la ley de 9 de abril de 1898;
- 1 G - los beneficiarios de la prestación especial del Fondo Nacional de Empleo, prevista en la ley de 18 de diciembre de 1963

- 1 H - los prejubilados de al menos 55 años que se beneficien de una garantía de recursos abonada por France Travail, siempre que el importe diario de dicha garantía no supere el límite recogido en el Recopilatorio de precios.

Se expedirá, a elección del solicitante:

- Régimen I: un título de transporte de ida y vuelta;
- Régimen II: dos títulos de transporte, uno para el trayecto de ida y otro para el de vuelta.

La elección del régimen I o del régimen II es definitiva para la totalidad del viaje.

Para las categorías 1 A, 1 B, 1 C, 1 F, 1 G y 1 H, el título de transporte puede incluir al cónyuge (marido o mujer) y a los hijos menores de 21 años, siempre que residan en el domicilio del solicitante y que el régimen (I o II) sea el mismo para todos los viajeros.

El precio debe abonarse de una sola vez (por cada trayecto en lo que respecta al régimen II) para todos los viajeros.

Descuentos y condiciones de aplicación de la tarifa

Se aplica un descuento del 25 % en las siguientes condiciones, para cada uno de los trayectos de ida y vuelta, en todos los trenes «Trains ZOU !» de la región Provenza-Alpes-Costa Azul sobre la tarifa normal de 2.ª clase, sin incluir posibles suplementos (reserva, etc.), independientemente de la clase en la que se viaje.

Los niños de 4 a menos de 12 años se benefician de un descuento del 50 % sobre el precio de un adulto.

En caso de una parada en el trayecto superior a 24 horas o si la acumulación de paradas hace que se supere el plazo de validez tras la validación del título, el descuento se aplica a cada uno de los títulos de transporte emitidos.

Cuando una parte del trayecto se realiza en 1.ª clase, se expiden dos títulos de transporte distintos; el precio de cada uno de estos títulos de transporte se calcula de forma independiente según el trayecto realizado en cada una de las clases de vagón.

Plazo de utilización de los títulos de transporte

No obstante, en el régimen I, el trayecto de vuelta debe realizarse a más tardar el 61.º día siguiente a la fecha indicada por el viajero para el trayecto de ida. En caso de cambio de uno de los trayectos de ida o de vuelta, este plazo no puede prorrogarse. Cuando el solicitante haya optado por el régimen II, se le entregará, junto con el título de transporte de ida, un vale que deberá presentar para obtener la reducción en el viaje de vuelta. Este vale deberá utilizarse en un plazo de 6 meses desde la fecha de inicio del plazo de validez del título de transporte de ida.

Para cualquier otra información relativa a las Ida y vuelta populares (solicitud y documentos justificativos, medidas de control, canje de los títulos totalmente sin utilizar y recopilación de datos de los clientes), consulte las Tarifas Viajeros SNCF disponibles en la página web www.sncf.com.

7.4 Personas con discapacidad y sus acompañantes beneficiarios

Toda persona que acompañe a un viajero con discapacidad titular de una de las tarjetas de discapacidad que se definen a continuación tendrá derecho a las facilidades descritas en el punto 2B:

- 1.A Tarjeta de discapacidad con un grado de discapacidad igual o superior al 80 % (artículo L.241-3 del Código de Acción Social y de las Familias o artículo 173 del Código de la Familia y de la Asistencia Social)
- 1.B Tarjeta de discapacidad con un grado de discapacidad igual o superior al 80 % que incluya la mención «bastón blanco» (artículo 173 del Código de la Familia y de la Asistencia Social)
- 1.C Tarjeta de discapacidad con un grado de discapacidad igual o superior al 80 % que lleve la mención «Necesidad de acompañamiento» (artículo L. 241-3 del Código de Acción Social y de las Familias)
- 1.D Tarjeta de discapacidad con un grado de discapacidad igual o superior al 80 % que lleve la mención «Ceguera» o una «Estrella Verde» (artículos 169 y 174 del Código de la Familia y de la Asistencia Social)
- 1.E Tarjeta de discapacidad con un grado de discapacidad igual o superior al 80 % que lleve la mención «Necesidad de acompañamiento por ceguera» (artículo L. 241-3 del Código de Acción Social y de las Familias)
- 1.F Además, las personas con discapacidad de las categorías 1.A a 1.E que se desplacen en silla de ruedas se benefician de la facilidad indicada en el punto 22A.

Facilidades concedidas - Títulos de transporte

Las condiciones tarifarias se aplican en todos los trenes nacionales en las siguientes condiciones:

- 2 A - para la persona con discapacidad:
- 21 A - independientemente de la naturaleza de su discapacidad: la persona con discapacidad debe estar provista de un título de transporte a los precios y condiciones de las Disposiciones generales o de una tarifa reducida, si cumple los requisitos;
- 22 A - cuando se desplace en silla de ruedas: además de las reducciones a las que pueda tener derecho (punto 21 A), la persona que se desplace en silla de ruedas podrá viajar en 1.ª clase, provista de un título de transporte de 2.ª clase, en los trenes cuyo espacio dedicado se encuentre en 1.ª clase, dentro del límite de plazas disponibles.

La silla de ruedas de la persona deberá cumplir con las normas STI PMR (Anexo del Reglamento (UE) n.º 1300/2014 de la Comisión Europea, de 18 de noviembre de 2014, sobre la especificación técnica de interoperabilidad relativa a las personas con movilidad reducida en el sistema ferroviario transeuropeo convencional y de alta velocidad). Estas normas estipulan que las dimensiones máximas autorizadas de una silla de ruedas manual o eléctrica son de 70 cm de ancho y 120 cm de profundidad, y que el diámetro de giro es de 1 500 mm. Un peso en carga de 300 kg para la silla de ruedas y su ocupante (incluido el posible equipaje) en el caso de una silla de ruedas eléctrica que no requiera asistencia para superar un dispositivo de ayuda al embarque y al desembarque.

Un peso total de 200 kg para la silla de ruedas y su ocupante (incluido el equipaje, si lo hubiera) en el caso de una silla de ruedas manual».

- 2 B - para su acompañante: a razón de un acompañante por persona, siempre que el acompañante y la persona con discapacidad viajen juntos en el mismo trayecto, se concede,
- 21 B - un descuento del 50 % sobre la tarifa completa "Loisir" si la persona con discapacidad tiene un grado de discapacidad igual o superior al 80 %; se trata de los titulares de las tarjetas mencionadas en 1.A y 1.B, en las siguientes condiciones en los Trenes ZOU !: sobre el precio base o el precio correspondiente de 1.ª clase, sin incluir posibles suplementos (reserva...),

- 22 B - transporte gratuito, salvo la reserva obligatoria en los trenes en los que sea obligatoria, si la persona con discapacidad tiene un grado de discapacidad igual o superior al 80 % y se beneficia de una ventaja de «acompañante» o «Necesidad de acompañamiento». Se trata de las personas titulares de las tarjetas mencionadas en 1.C y en 1.E. Para los trayectos realizados en TGV, se aplica el precio indicado en el Recopilatorio de precios, según la clase utilizada y, en su caso, el periodo considerado;
- 23 B - la gratuidad del transporte, con excepción de la reserva obligatoria en los trenes en los que sea obligatoria, si la persona con discapacidad visual es un civil titular de la tarjeta de discapacidad que lleve la mención «ceguera y/o estrella verde» o «Necesidad de acompañamiento Ceguera». Se trata de personas titulares de las tarjetas mencionadas en 1.D y en 1.E. Para los trayectos realizados en TGV, se aplica el precio indicado en el Recopilatorio de precios según la clase contratada y, en su caso, el periodo considerado;
- 24 B - el acceso a 1.^a clase sin suplemento de precio si la persona se desplaza en silla de ruedas. La reserva es obligatoria en todos los periodos del calendario «viajeros» y debe realizarse, a más tardar, 2 días antes de la salida (excluidos sábados, domingos y festivos).

El hecho de que el acompañante de una persona con discapacidad pueda beneficiarse de la gratuidad del transporte no le exime de la obligación de poseer un título de transporte. Cuando la persona con discapacidad sea titular de un abono y vaya acompañada de la misma persona en todos los desplazamientos que realice con dicho abono, se podrán adoptar disposiciones especiales, caso por caso, para facilitar la expedición de los títulos de transporte necesarios para el acompañante.

La persona con discapacidad civil, titular de una tarjeta que indique una discapacidad de al menos el 50 %, independientemente de su discapacidad, puede viajar con un perro guía o de asistencia (además de su acompañante, en el caso de los titulares de una tarjeta que indique una discapacidad de al menos el 80 %). El perro guía para ciegos «oyente» o de asistencia viaja gratuitamente y sin billete. No es necesario expedir un título de transporte «perro guía gratuito».

Para los viajeros con discapacidad visual acompañados de su perro guía, o las personas con discapacidad acompañadas de su perro «oyente» o de asistencia, no se exige la condición de ocupación exclusiva del compartimento en el vagón-cama (incluidos los trenes internacionales que ofrecen estos servicios). Durante el viaje, en caso de que otros viajeros se opongan a la presencia del perro guía para ciegos, de asistencia auditiva o de asistencia, el personal de acompañamiento intentará encontrar, en la medida de lo posible, una solución de reubicación. En caso de que no sea posible encontrar dicha solución, se podrá imponer a los viajeros, con carácter excepcional, la presencia del perro guía.

Condiciones de aplicación de las facilidades concedidas

- 3 A - en los trenes sin reserva obligatoria:
- 31 A - la reducción o la gratuidad (puntos 21 B y 22 B anteriores) concedida al acompañante de las personas con discapacidad de las categorías 1 A a 1 E se aplica en todos los periodos del calendario de viajeros,
- 32 A - la gratuidad (punto 23 B anterior) concedida al acompañante de las personas con discapacidad visual de las categorías 1 D y 1 E se aplica en todos los periodos del calendario de viajeros,
- 33 A - La reclasificación gratuita (punto 24 B anterior), a favor de las personas que se desplazan en silla de ruedas y de su acompañante, se concede en todos los periodos del calendario de viajeros;

- 3 C - las condiciones contempladas en el punto 2 B se conceden a un acompañante por cada persona con discapacidad, debiendo ambos viajar juntos en el mismo trayecto.

Si dos personas con discapacidad, tal y como se definen en el punto 4.1 del presente título, viajan juntas, queda excluido que cada una de ellas:

- pueda, correlativamente, actuar como acompañante de la otra persona,
- pueda beneficiarse de las condiciones contempladas en el punto 2 B.

Documentos justificativos

El derecho a la reducción o a la gratuidad del acompañante se justifica mediante la presentación de la tarjeta de discapacidad expedida por las prefecturas o las Casas Departamentales de Personas con Discapacidad (MDPH), que son:

- Tarjeta de discapacidad con un grado de discapacidad igual o superior al 80 %.
- Tarjeta de discapacidad con un grado de discapacidad igual o superior al 80 % que lleve la mención «bastón blanco».
- Tarjeta de discapacidad con un grado de discapacidad igual o superior al 80 % que lleve la mención «Necesidad de acompañamiento».
- Tarjeta de discapacidad con un grado de discapacidad igual o superior al 80 % que lleve la mención «Ceguera» o una «Estrella Verde».
- Tarjeta de discapacidad con un grado de discapacidad igual o superior al 80 % que lleve la mención «Necesita acompañante por ceguera».

Medidas de control

Le El viajero con discapacidad está obligado, a petición de los agentes de la SNCF, a acreditar su identidad y a presentar el documento requerido para obtener el descuento o la gratuidad concedida a su acompañante y/o el ascenso gratuito a 1.ª clase.

En caso de no presentar dicho documento, se considerará que el viajero y/o el acompañante se encuentran en situación irregular.

Cambio y reembolso

Las condiciones de cambio y reembolso son las definidas en el capítulo 3 «Cambio y reembolso» del volumen 1 de las presentes CGV Train ZOU! Región Provenza-Alpes-Costa Azul.

Para cualquier otra información al respecto, consulte las Tarifas de Viajeros de la SNCF disponibles en la página web www.sncf.com.

7.5 Tarifas para grupos

7.5.1 Tarifas para grupos de 10 a 60 personas y de más de 60 personas

Beneficiarios

El grupo debe estar compuesto por un mínimo de 10 personas en el momento de la compra, viajar juntos y con el mismo motivo de viaje. El vínculo entre los miembros del grupo puede establecerse a través de una persona jurídica organizadora (profesional del turismo, organizador de viajes o estancias, asociación, centros educativos, comités de empresa o similares, entidad pública, empresa...) o mediante las personas físicas miembros del grupo que puedan acreditar un vínculo anterior a la organización del viaje.

La tarifa de grupo no está disponible para clientes individuales que se agrupen o sean agrupados por un intermediario, sin un motivo común en el destino, con el único fin de beneficiarse de un precio reducido asociado a la tarificación de grupo.

Los miembros del grupo están representados por un organizador que se hace responsable del comportamiento del grupo durante el viaje.

A título informativo, las normas relativas a la supervisión de los niños están definidas por la ley: el artículo R227-15 del CASF, establecido por un decreto de 2006. La ley establece:

- Un monitor por cada 8 menores de menos de 6 años,
- Un monitor por cada 12 menores de 6 años o más.

El organizador del viaje en grupo (campamentos, excursiones escolares, etc.) es responsable de contar con un número suficiente de acompañantes para supervisar al grupo de menores a bordo de los trenes TER.

Las condiciones completas de venta y de uso de la oferta para viajes en grupo están disponibles en Internet:

En la página web de TER de su región, rellenando el siguiente formulario:

- Viajes en grupo: <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>
- FERIA para agencias: <https://www.feria.sncf.com/fr/user/login>
- En la página web de TER de su región, rellenando el siguiente formulario: <https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>

Se tienen en cuenta tres perfiles de viajeros (sin un mínimo de viajeros por perfil) para determinar el precio del grupo:

- «Adulto»: 28 años o más
- «Joven»: de 12 a 27 años
- «Niño»: menos de 12 años

Los niños menores de 4 años viajarán gratis.

Descuentos

Los descuentos de la tarifa de grupo son los siguientes:

- Para un «Adulto»: la tarifa «adultos en grupo» permite beneficiarse de un descuento del 30 % garantizado en los Trenes ZOU ! Región Provenza-Alpes-Costa Azul sobre la tarifa normal.
- Para un «Joven»: la tarifa «jóvenes en grupo» permite beneficiarse de un descuento garantizado del 50 % en los Trenes ZOU ! de la región Provenza-Alpes-Costa Azul sobre la tarifa normal.
- Para un «niño»: de 4 a menos de 12 años, en la fecha del viaje, el precio que pagan los niños es igual a la mitad del precio que se cobra a un joven para la clase en cuestión.

Mínimo de percepción

Le mínimo El mínimo de percepción es igual al precio de 10 títulos de transporte con descuento.

Plazo de utilización de los títulos de transporte

El billete debe utilizarse para el tren en la fecha indicada en la nota de viaje enviada por correo postal junto con el billete. El billete y la nota de viaje deberán presentarse durante el control a bordo del tren.

Condiciones de uso de los títulos de transporte

Los billetes deben utilizarse en el tren en la fecha indicada:

- Para grupos de 10 a 60 pasajeros, previa presentación de los billetes digitales, recibidos por correo electrónico y disponibles en la cuenta de cliente en el espacio «Mis pedidos» de la página web “Voyage En Groupes”, 11 días antes de la salida. Los billetes deberán presentarse durante el control a bordo del tren.
- Para grupos a partir de 61 pasajeros, previa presentación de los billetes recibidos por correo electrónico y disponibles en la cuenta de cliente, en el espacio «Mis pedidos» de la página web “Voyage En Groupes”, una vez que el pago haya sido realizado y validado. Los billetes deberán presentarse durante el control a bordo del tren.

Los billetes de cada uno de los viajeros deben descargarse e imprimirse de forma legible en una página de formato A4, respetando las condiciones técnicas previstas en las tarifas de Viajeros. Estos billetes también pueden descargarse en un smartphone.

El correo electrónico de confirmación de la reserva/contrato no constituye un justificante de viaje ni un billete para el grupo de viajeros.

Canales de venta

Según la composición del grupo y las particularidades tarifarias, el organizador tendrá acceso a los siguientes canales de venta:

- Viajes en grupo (<https://www.viajes-train-groupes.sncf.fr/>) para grupos de 10 a menos de 61 pasajeros, en los trayectos intrarregionales de la Región Sur, o para grupos de 10 a menos de 37 pasajeros en los trayectos interregionales de la Región Sur hacia las regiones de Occitania y Auvernia-Ródano-Alpes.
- Las agencias de viajes autorizadas por SNCF Viajeros (<https://www.feria.sncf.com/fr/user/login>) para grupos de 10 a menos de 61 pasajeros;
- El Centro de Atención Único TER para grupos de 61 pasajeros o más y para determinadas tarifas específicas (excursiones escolares, tarifas concertadas, etc.) a través del formulario accesible desde la página web TER de su región (<https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>)
- o por teléfono al +33 9 74 13 66 51. Tras el estudio de la solicitud y la autorización de SNCF Voyageurs, el Cliente (u Organizador) recibirá un presupuesto y las Condiciones generales de venta. La emisión y el envío de los billetes digitales se realizan tras el pago, mediante transferencia según las condiciones descritas en el presupuesto, de la totalidad de las cantidades adeudadas.

El Centro de Atención Único TER solo realiza ventas para trayectos en las líneas TER.

Por lo tanto, para viajar en grupo en los TER, incluso en conexión con el TGV/Intercités, el representante del grupo (en adelante, el Cliente) deberá enviar una solicitud de reserva, como mínimo 21 días naturales antes de la salida del tren, al Centro de Atención Único TER a través del formulario accesible desde la página web TER de su región (<https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>) o por teléfono al +33 9 74 13 66 51.

Tras el estudio de la solicitud y la autorización de SNCF Voyageurs, el Cliente (u Organizador) recibirá un presupuesto y las Condiciones generales de venta.

La emisión y el envío de los billetes digitales se realizan tras el pago, mediante transferencia según las condiciones descritas en el presupuesto, de la totalidad de las cantidades adeudadas.

Clases de vagón

Los miembros del grupo tienen la posibilidad de viajar en diferentes clases de vagón (en 1.ª y en 2.ª clase)

Reserva de plazas

La reserva de plazas es obligatoria para todos los trenes TER. La reserva de plazas está sujeta a la disponibilidad de la oferta para grupos en los Trenes ZOU !.

Solicitud de modificación de la reserva

Cualquier solicitud de modificación del grupo requiere la cancelación del pedido anterior y se tramitará según disponibilidad. Se pueden aplicar gastos de gestión, de acuerdo con las condiciones descritas en el apartado relativo a las condiciones de reembolso y cancelación que figura a continuación.

Además, no se tramitará ninguna solicitud de modificación que no respete los plazos que se indican a continuación.

En caso de reducción del número de pasajeros:

- Página web «Voyages en groupe» (<https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>): para modificar su viaje con tarifa de grupo tras el pago, una vez cancelada su reserva, realice una nueva reserva a través de la página web;
- Las agencias de viajes autorizadas por SNCF Voyageurs: póngase en contacto con su agencia de venta;
- El Centro de Atención Único TER: cualquier solicitud de modificación (horarios, fechas, número y/o perfil de los pasajeros) debe realizarse a más tardar 21 días antes de la fecha del viaje (21 días antes de la fecha del viaje de ida en el caso de un viaje de ida y vuelta) a través del Centro de Atención Telefónica Único TER por correo electrónico o por teléfono al +33 9 74 13 66 51.

Para aumentar el número de pasajeros:

- Página web «Voyages en groupe» (<https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>): no es posible añadir pasajeros a la reserva;
- Las agencias de viajes autorizadas por SNCF Voyageurs: póngase en contacto con su agencia de venta;
- El Centro de Atención Único TER: cualquier solicitud de modificación (horarios, fechas, número y/o perfil de los pasajeros) debe realizarse, a más tardar, 21 días antes de la fecha del viaje (21 días antes de la fecha del viaje de ida en el caso de un billete de ida y vuelta) a través del Centro de Atención Telefónica Único TER, por correo electrónico o por teléfono al +33 9 74 13 66 51.

No se tramitará ninguna solicitud de modificación o cancelación que no respete los plazos indicados anteriormente.

Condiciones de reembolso y cancelación

Las condiciones de reembolso varían según el canal de compra:

- Viajes en grupo: es posible la cancelación gratuita hasta 7 días antes del viaje. Pasados los 7 días, se aplicará una retención del 100 % del valor unitario de cada una de las plazas canceladas.
 - Las agencias de viajes autorizadas por SNCF Voyageurs: es posible cancelar sin coste hasta 7 días antes del viaje. Pasados los 7 días, se aplicará una retención del 100 % del valor unitario de cada una de las plazas canceladas.
 - El Centro de Atención Único TER: si ha modificado su viaje dentro de los plazos establecidos (hasta 21 días antes de la salida), el reembolso (sin retención) se realizará directamente en la cuenta bancaria cuyos datos haya facilitado al Centro de Atención Único TER.
- Hasta 19 días antes de la salida: 0 % de retención
 - A partir de 18 días antes de la salida: la cancelación no es posible; se aplicará una retención del 100 % del valor unitario de cada una de las plazas canceladas.

No se tramitará ninguna solicitud de cancelación que no respete los plazos indicados anteriormente.

7.6 La oferta Pass Eurail/Interrail en los Trenes ZOU !

El Pass Interrail (destinado al mercado europeo) y el Pass Eurail (destinado al mercado «overseas») son ofertas que permiten viajar en la mayoría de los trenes europeos. Dan acceso a los servicios de cerca de 37 empresas ferroviarias y compañías de ferry en 30 países.

En los Trenes ZOU ! de Provenza-Alpes-Costa Azul, el acceso a bordo de los trenes se realiza simplemente presentando el Pase.

Las condiciones de uso de estas dos ofertas se detallan en los siguientes documentos:

- Para el pass Interrail: <https://www.interrail.eu/fr/modalites/conditions-de-reservation>
- Para el pass Eurail: <https://www.eurail.com/en/terms-conditions/booking-conditions>

7.7 Tarifas nacionales aplicables a los trayectos interregionales realizados en los Trenes ZOU! con origen o destino a la Región Provenza-Alpes-Costa Azul

Además de las tarifas nacionales sociales mencionadas anteriormente, se mantendrán también estas tarifas para los trayectos interregionales realizados en los Trenes ZOU! con origen o destino en la Región Provenza-Alpes-Costa Azul.

7.7.1 Abonos para alumnos, estudiantes y aprendices

Estos abonos están destinados exclusivamente a:

- los abonos para alumnos, a los niños y jóvenes menores de 21 años en la fecha de inicio del abono, que asistan regularmente a escuelas, instituciones, institutos, colegios, escuelas municipales de dibujo y otros centros similares de enseñanza primaria, secundaria, comercial, industrial o profesional;
- los abonos para estudiantes, a jóvenes menores de 26 años en la fecha de inicio de la suscripción, que cursen regularmente estudios en centros de enseñanza superior, de escuelas técnicas superiores, de grandes escuelas y de clases de segundo grado preparatorias para dichas escuelas, objeto de los decretos dictados en aplicación de la ley de 23 de septiembre de 1948 por la que se extienden a los estudiantes determinadas disposiciones de la ordenanza de 19 de octubre de 1945 relativa a los seguros sociales;
- los abonos para aprendices, para los aprendices menores de 23 años en la fecha de inicio de la suscripción, que realicen su aprendizaje en Francia o en un país miembro de la Unión Europea y cuyo contrato, cuando el aprendizaje tenga lugar en Francia, cumpla las condiciones de la ley de 20 de marzo de 1928 relativa a la organización del aprendizaje y de la de 18 de enero de 1929 (aprendices agrícolas) (mientras las leyes de 20 de marzo de 1928 y de 18 de enero de 1929 relativas a la organización del aprendizaje no sean aplicables en los departamentos del Alto Rin y del Mosela, no se exigirá la presentación del contrato de aprendizaje para respaldar las solicitudes de abono presentadas por los aprendices que realicen su formación en uno de estos departamentos).

Para beneficiarse de estos abonos, los interesados deberán presentar un certificado del director de la escuela o del responsable del centro al que asisten, o del empleador para el que trabajan, que acredite su condición de alumno, estudiante o aprendiz, así como un documento oficial que justifique su edad.

Para cualquier otra información relativa a la tarifa para alumnos, estudiantes y aprendices (plazo de utilización, solicitud, reserva de plazas y modalidades de reserva, cambio y reembolso), consulte el Volumen 3 de las tarifas Voyageurs SNCF disponible en la página web www.sncf.com.

8. Tarifas regionales aplicables a los Trenes ZOU !

Las tablas que figuran a continuación recogen las tarifas regionales permanentes y regulares disponibles en la región Provenza-Alpes-Costa Azul, así como las tarifas combinadas + urbano y las tarifas excepcionales.

Previo presentación de un billete de TGV o de un billete de Tren ZOU ! con fecha del mismo día, la tarifa regional que se indica a continuación es válida en la red Bus Express del eje Digne - Manosque - Aix-en-Provence TGV, con la excepción de:

- de los abonos de 10 viajes ZOU ! y sus variantes Solidaires,
- los abonos Mensuales, ZOU ! Flex y sus variantes Solidaires.

Para obtener más información sobre las tarifas que se indican a continuación y las ofertas promocionales puntuales, consulte la página web de TER de la región de Provenza-Alpes-Costa Azul: <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>

Tarifas	Beneficiarios	Tarifas y condiciones de aplicación del descuento	Cambios y reembolso
1 viaje ZOU ! adulto	Todo viajero a partir de 4 años, disponible en todas las OD de la región Provenza-Alpes-Costa Azul	Sin descuento	Modalidades de cambio y reembolso definidas en el capítulo 3, «Cambios y reembolso», de las presentes CGV de Train Zou !
1 viaje ZOU ! niño	Todo viajero de 4 a menos de 12 años, disponible en todas las OD Región Provenza-Alpes-Costa Azul	50 % del precio que paga un adulto en la tarifa 1 viaje ZOU ! adulto	Modalidades de cambio y reembolso definidas en el capítulo 3, «Cambios y reembolso», de las presentes CGV de Train Zou !
1 viaje Mini-grupo 3 ZOU! 1 viaje Mini-grupo 4 ZOU! 1 viaje Mini-grupo 5 a 9 ZOU!	Todo viajero a partir de 4 años, disponible en todas las OD de la región Provenza-Alpes-Costa Azul	Título unitario con descuento: 30 % → 3 personas 40 % → 4 personas 50 % → de 5 a 9 personas precio según la distancia Oferta válida en las relaciones interregionales Provenza-Alpes-Costa Azul/Occitania	Modalidades de cambio y reembolso definidas en el capítulo 3, «Cambios y reembolso», de las presentes CGV de Train Zou !

10 viajes ZOU!	Todo viajero a partir de 4 años, disponible en todas las OD de la región Provenza-Alpes-Costa Azul	Descuento del 30 % por la compra de un talonario de 10 viajes en OD predefinida; talonario válido 12 meses	Reembolso posible para cualquier talonario sin estrenar y válido
Mensual FLEX 10 viajes ZOU! Mensual FLEX 20 viajes ZOU! Mensual FLEX 30 viajes ZOU!	Todo viajero a partir de 4 años, disponible en todas las OD de la región Provenza-Alpes-Costa Azul	Abono mensual renovable que ofrece un descuento de hasta el 60 % o superior, según el número de títulos seleccionados al realizar la compra en OD predefinida	Reembolso posible hasta la víspera del primer día de validez del talonario ante el centro de gestión de reclamaciones (una vez finalizada la validez del abono). No se reembolsarán los títulos mientras el talonario esté vigente
Mensual ZOU!*	Todo viajero a partir de 4 años, disponible en todas las OD de la región Provenza-Alpes-Costa Azul	Abono mensual renovable que ofrece un descuento de hasta el 75 % o superior en circulación libre en OD predefinida Oferta válida en las relaciones interregionales Provenza-Alpes-Costa Azul/Occitania. Provenza-Alpes-Costa Azul / Auvernia-Ródano-Alpes	Reembolso posible hasta la víspera del primer día de validez del abono
Anual ZOU!*	Todo viajero a partir de 4 años, disponible en todas las OD de la región Provenza-Alpes-Costa Azul	Abono anual de libre circulación en OD predefinido que ofrece un descuento de hasta el 75 % o superior Oferta válida en las relaciones interregionales Provenza-Alpes-Costa Azul/Occitania. Provenza-Alpes-Costa Azul / Auvernia-Ródano-Alpes	Modalidades de reembolso disponibles en la página web de SNCF TER Sud Provenza-Alpes-Costa Azul

* En la región de Provenza-Alpes-Costa Azul, los abonos mensuales y anuales en formato electrónico válidos para Train Zou ! también pueden utilizarse en los autobuses Express cuyos puntos de origen y destino coincidan con las estaciones de Train ZOU ! y de autobuses Express. Los abonos de la relación Val de Durance, salvo OD comprendida íntegramente en el territorio de la Metrópoli de Aix-Marsella-Provenza, también dan acceso a las redes ZOU ! Proximité 04 y ZOU ! Proximité 05 en libre circulación.

Tarifas	Beneficiarios	Tarifas y condiciones de aplicación del descuento	Cambios y reembolso
Carte ZOU! Malin	Todo viajero a partir de 4 años	Tarjeta de descuento al precio de 20 € que ofrece un 30 % de descuento en billetes unitarios y el acompañante.	No reembolsable. Duplicado: no se admiten duplicados si la tarjeta se ha expedido en formato papel

1 viaje ZOU! Malin 1 viaje ZOU! Malin acompañante	Titular de la Carte ZOU ! Malin	30 % de descuento válido con la Carte ZOU ! Malin para el titular y un acompañante que viaje con él. El billete 1 viaje ZOU ! Malin es válido también en las relaciones interregionales Provenza-Alpes-Costa Azul / Auvernia-Ródano-Alpes y Provenza-Alpes-Costa Azul / Occitania. El billete 1 viaje ZOU ! Malin para acompañante es válido únicamente en las relaciones interregionales Provenza-Alpes-Costa Azul / Occitania.	Reembolso posible hasta la víspera del primer día de validez del billete
Carte ZOU ! Solidaire y Carte ZOU ! Solidaire +	Tarjeta de descuento gratuita (a partir de los 4 años) que se expide según los ingresos en 2 categorías: 1) solicitantes con un coeficiente familiar (QF) comprendido entre 601 € y 800 € al mes o beneficiarios de la Prestación de Solidaridad para Personas Mayores 2) solicitantes con un coeficiente familiar (QF) inferior o igual a 600 € al mes o beneficiarios de la Prestación para Adultos con Discapacidad o de la AEEH.	Tarjeta de descuento válida durante 12 meses que ofrece, respectivamente, un 50 % o un 90 % de descuento en la gama de productos indicada a continuación	Modalidades de duplicado, modificación del coeficiente familiar durante el año y renovación disponibles en la página web «Zou.maregionsud.fr»
1 viaje ZOU! Solidaire y Solidaire + adulto	Titular de la Carte ZOU! Solidaire y ZOU! Solidaire +	Billete con un descuento respectivo del 50% y del 90%	Reembolso posible hasta la víspera del primer día de validez del billete
1 viaje ZOU! Solidaire y Solidaire + enfant	Niños de 4 a 12 años titular de la Carte ZOU ! Solidaire y ZOU! Solidaire +	Billete con un descuento del 50 % sobre el billete 1 Viaje adulto ZOU ! Solidaire y ZOU ! Solidaire+	Reembolso posible hasta la víspera del primer día de validez del billete
10 viajes ZOU ! Solidaire y Solidaire +	Titular de la Carte ZOU! Solidaire y ZOU! Solidaire +	Descuento del 30 % en la compra de un talonario de 10 viajes en OD predefinida + aplicación del descuento del 50 % o del 90 %	Reembolso posible para cualquier talonario sin estrenar y válido

Tarifas	Beneficiarios	Tarifas y condiciones de aplicación del descuento	Cambios y reembolso
---------	---------------	---	---------------------

Mensual FLEX 10 viajes ZOU! Solidaire y Solidaire + Mensual FLEX 20 viajes ZOU! Solidaire y Solidaire + Mensual FLEX 30 viajes ZOU! Solidaire y Solidaire +	Titular de la Carte ZOU ! Solidaire y Zou ! Solidaire+	Abono mensual renovable que ofrece un descuento que puede alcanzar o superar el 60 % según el número de títulos elegidos al realizar la compra en OD predefinida + aplicación del descuento del 50 % o del 90 %	Reembolso posible hasta la víspera del primer día de validez del talonario en el centro de gestión de reclamaciones (tras el fin de la validez del abono) Ningún reembolso de títulos mientras el talonario esté en vigor
*Mensual ZOU! Solidaire y Solidaire+	Titular de la Carte ZOU! Solidaire y ZOU! Solidaire +	Abono mensual renovable que ofrece un descuento que puede alcanzar o superar el 75 % en libre circulación en O/D predefinida + aplicación del descuento del 50 % o del 90 %	Reembolso posible hasta la víspera del primer día de validez del abono
*Anual ZOU! Solidaire y Solidaire +	Titular de la Carte ZOU! Solidaire y ZOU! Solidaire +	Abono anual de libre circulación en OD predefinido que ofrece un descuento de hasta el 75 % o superior + aplicación del descuento del 50 % o del 90 %	Modalidades de reembolso disponibles en la página web de SNCF TER Sud Provenza-Alpes-Costa Azul
Carte Pass Sûreté Pro	Tarjeta de descuento gratuita con una validez de 3 años, expedida bajo condiciones de estatus profesional para determinadas categorías de las fuerzas del orden. Lista predefinida disponible en la página web de SNCF TER Sud Provenza-Alpes-Costa Azul	Tarjeta de descuento que ofrece gratuidad en el OD casa/trabajo	No aplicable. Modalidades de duplicado disponibles en la página web de SNCF TER Sud Provenza-Alpes-Costa Azul
Carte Pass Sûreté Pro + Loisirs	Tarjeta de descuento gratuita con una validez de 3 años, expedida bajo condiciones de estatus profesional para determinadas categorías de las fuerzas del orden. Lista predefinida disponible en la página web de SNCF TER Sud Provenza-Alpes-Costa Azul	Tarjeta de descuento que ofrece gratuidad en el OD casa/trabajo así como en los OD de ocio	No aplicable. Modalidades de duplicado disponibles en la página web de SNCF TER Sud Provenza-Alpes-Costa Azul
Anual ZOU! Pass Sûreté	Abono anual digital gratuito para los titulares del Pass Sûreté Pro y Pro + Loisirs nominativo. Desplazamientos ilimitados en un O/D entre el domicilio y el lugar de trabajo, en la red Train Zou !	Abono digital gratuito	No aplicable
1 viaje ZOU! Pass Sûreté Pro + Loisirs	Titular de la Carte Pass Sûreté Pro + Loisirs	Billete digital gratuito	No aplicable

*En la región de Provenza-Alpes-Costa Azul, los abonos mensuales y anuales en formato electrónico válidos para Train Zou ! también pueden utilizarse en los autobuses Express cuyos puntos de origen y destino coincidan con las estaciones de Train ZOU ! y de autobuses Express. Los abonos de la relación Val de Durance, salvo OD comprendida íntegramente en el territorio de la Metrópoli de Aix-Marsella-Provenza, también dan acceso a las redes ZOU ! Proximité 04 y ZOU ! Proximité 05 en libre circulación.

Tarifas	Beneficiarios	Tarifas y condiciones de aplicación del descuento	Cambios y reembolso
Pass ZOU! Etudes	Tarjeta de descuento destinada a jóvenes escolarizados en Francia, de 3 a menos de 26 años	Abono de pago, para jóvenes escolarizados en Francia de 3 a menos de 26 años, el PASS ZOU ! Etudes permite desplazamientos ilimitados en autobús y tren ZOU ! del 1 de septiembre al 31 de agosto, incluidos fines de semana y vacaciones, ya sea para desplazamientos escolares o de ocio. Los beneficiarios deben indicar un trayecto preferencial (por ejemplo: domicilio <-> colegio), fuera del cual deberán disponer de un billete gratuito.	CGV disponible en la página web «Zou.maregionsud.fr»
1 viaje Pass ZOU! Etudes	Titular del Pass ZOU! Etudes	Billete digital gratuito y obligatorio en Trains ZOU !, válido con el Pass ZOU ! Etudes fuera de su OD domicilio - estudios	No aplicable
Pass Integral Anual	Todos los viajeros	Abono anual: 68 € al mes. Permite viajar sin límites, durante el periodo de validez del título, en el territorio de la Metrópoli de Aix-Marsella	Modalidades de reembolso a través de la página web Trains ZOU ! consultando las Condiciones generales de venta o contactando al Centro de Abonos Anuales

Pass Integral Mensual	Todos los viajeros	Abono mensual: 73 € al mes. Permite viajar de forma ilimitada, durante el periodo de validez del título, en el territorio de la Metrópoli de Aix-Marsella	El Pass Integral Mensual se reembolsa íntegramente en las taquillas de las estaciones hasta el día anterior al primer día de validez, siempre que haya sido vendido por la SNCF. Si el Pass ha sido emitido por otra red de distribución, el cliente deberá dirigirse a la red emisora. Cualquier producto empezado no es canjeable ni reembolsable, independientemente de la red emisora
Pass Integral 3 días Pass Integral 7 días	Todos los viajeros	Pases de 3 días a 40 € y de 7 días a 55 €. Permite viajar de forma ilimitada, durante el periodo de validez del título, en el territorio de la Metrópoli de Aix-Marsella	Los pases no son reembolsables, independientemente de la red emisora

Pass Sudazur Mensual	Todos los viajeros	Abono mensual para circular libremente por 7 zonas desde 27 € hasta 80 €, según los OD	El pass Sudazur Mensual se reembolsa íntegramente en las taquillas de las estaciones hasta el día anterior al primer día de validez, siempre que haya sido vendido por la SNCF. Si el Pass ha sido emitido por otra red de distribución, el cliente deberá dirigirse a la red emisora. Cualquier producto empezado no es canjeable ni reembolsable, independientemente de la red emisora
Pass Sudazur Explore 3, 7, 14 días	Pase de 3, 7 o 14 días que permite circular libremente por los Alpes Marítimos y Mónaco	3 días: 35€ 7 días: 50€ 14 días: 80€	Reembolsable sin gastos hasta la víspera del primer día de validez
Pass Sudazur Explore 3, 7, 14 días Acompañante	Pase de 3, 7 o 14 días que permite circular libremente por los Alpes Marítimos y para menores de 18 años acompañados de un adulto titular de un pase de 3, 7 o 14 días	3 días: 30€ 7 días: 40€ 14 días: 65€	Reembolsable sin gastos hasta la víspera del primer día de validez

Pass Sudazur Anual	Todos los viajeros	Abono anual que permite viajar libremente por todas las zonas del Pass	Modalidad de reembolso en la página web de Trains ZOU !, consultando las Condiciones generales de venta o contactando con el Centro de Abonos Anuales de Trains ZOU !
Mensual ZOU! TER + RMTT Mensual ZOU! TER + Transcove Mensual ZOU! TER + TUB (Bollène) Mensual ZOU! TER + RTM Mensual ZOU! TER + SMEGTU (Martigues) Mensual ZOU! TER + SMITEEB (Etang de Berre) Mensual ZOU! TER + MPM Mensual ZOU! TER + CPA Mensual ZOU! TER + ULYSSE Mensual ZOU! TER + SOCIETE DES TRANSPORTS D'ARLES Mensual ZOU! TER + TCRA Mensual ZOU! TER + SILLAGE	Todos los viajeros	Abono mensual de libre circulación en OD predefinido que ofrece un descuento de hasta el 75 % o superior + plan mensual urbano	Reembolso posible hasta la víspera del primer día de validez del abono

Tarifas	Beneficiarios	Tarifas y condiciones de aplicación del descuento	Cambios y reembolso
Mensual ZOU! TER + ENVIBUS Mensual ZOU! TER + ZEST Mensual ZOU! TER + PALM BUS Mensual ZOU! TER + MISTRAL	Todos los viajeros	Abono mensual de libre circulación en OD predefinido que ofrece un descuento de hasta el 75 % o superior + plan mensual urbano	Reembolso posible hasta la víspera del primer día de validez del abono

Mensual ZOU! TER + TRANS COMTAT			
Mensual ZOU! TER + CAM	Todos los viajeros	Abono mensual para viajar libremente en OD fuera de los Alpes Marítimos, desde o hacia Mónaco + plan mensual urbano	Abono calendario. Reembolso hasta la víspera del primer día de validez
Reservación Intercités	Todos los viajeros	Dirigido a los clientes de Mensual ZOU!, Anual ZOU!, estudiantes y aprendices Abono de 1,50 € válido de lunes a viernes, incluidas las vacaciones escolares	No canjeable ni reembolsable
Pass Intercités	Todos los viajeros	Dirigido a los clientes de Mensual ZOU!, Anual ZOU!, estudiantes y aprendices Abono de 15€ válido de lunes a viernes, incluidas las vacaciones escolares	Reembolso hasta la víspera del primer día de validez
Pass Résilience	Viajeros ocasionales	Abono anual; renovable en las mismas condiciones. Beneficiarios: Las víctimas, los viudos, las viudas y los huérfanos de los atentados de Niza, afiliados a la ONACCVG (Oficina Nacional de Veteranos y Víctimas de Guerra), que residan en la región PACA. Tarifas: Abono válido por 1 año, que da derecho a la gratuidad en los transportes ZOU !	No aplicable
Billete Pico Contaminación	Viajeros ocasionales	Planes válidos en un departamento al precio de 5 € o en toda la región al precio de 20 €, activados según el nivel de alerta por contaminación.	No canjeable ni reembolsable
Pass Día 1 departamento Titular	Viajeros muy ocasionales	Plan de un día por 20 €, válido en uno de los siguientes departamentos: 06, 13, 83 u 84.	Reembolso hasta la víspera del primer día de validez

Pass Día 1 departamento Acompañante	Viajeros muy ocasionales	Plan utilizable 1 día por 5 €, válido en un departamento a elegir entre el 06, el 13, el 83 o el 84. Posibilidad de añadir hasta 8 pases acompañantes. Obligación de viajar con el titular del Pass Día 1 departamento correspondiente.	Reembolso hasta la víspera del primer día de validez
-------------------------------------	--------------------------	---	--

Tarifas	Beneficiarios	Tarifas y condiciones de aplicación del descuento	Cambios y reembolso
Pass Día Côte d'Azur Titular	Viajeros muy ocasionales	Plan utilizable 1 día al precio de 30 €, válido en los departamentos 06 y 83.	Reembolso hasta la víspera del primer día de validez
Pass Día Côte d'Azur Acompañante	Viajeros muy ocasionales	Plan utilizable 1 día al precio de 5 €, válido en los departamentos 06 y 83 para un acompañante del Pass Día Côte d'Azur Titular. Posibilidad de añadir hasta 8 pass acompañantes. Obligación de viajar con el Titular del Pass Día Côte d'Azur.	Reembolso hasta la víspera del primer día de validez
Pass Día Alpes du Sud Titular	Viajeros muy ocasionales	Plan utilizable 1 día al precio de 20€ válido en los departamentos 04 y 05.	Reembolso hasta la víspera del primer día de validez
Pass Día Alpes du Sud Acompañante	Viajeros muy ocasionales	Plan utilizable 1 día al precio de 5€ válido en los departamentos 04 y 05 para un acompañante del Pass Alpes du Sud Titular. Posibilidad de añadir hasta 8 pass acompañantes. Obligación de viajar con el Titular del Pass Día Alpes du Sud.	Reembolso hasta la víspera del primer día de validez
Pass Día Provence Alpes du Sud Titular	Viajeros muy ocasionales	Plan utilizable 1 día al precio de 30€ válido en los departamentos 04,05,13,83 y 84.	Reembolso hasta la víspera del primer día de validez

Pass Día Provence Alpes du Sud Acompañante	Viajeros muy ocasionales	Plan utilizable 1 día al precio de 5€ válido en los departamentos 04,05,13,83 y 84 para un acompañante del Pass Provence Alpes du Sud Titular. Posibilidad de añadir hasta 8 pass acompañantes. Obligación de viajar con el Titular del Pass Día 1 Provence Alpes du Sud .	Reembolso hasta la víspera del primer día de validez
Pass Regional 3 días	Viajeros muy ocasionales	Plan utilizable 3 días consecutivos en toda la región, al precio de 60€	Reembolso hasta la víspera del primer día de validez
Pass Regional 3 días Acompañante	Viajeros muy ocasionales	Plan utilizable 3 días consecutivos al precio de 20€ válido en los departamentos 04, 05, 13, 83 y 84 para un acompañante del Pass Provence Alpes du Sud Titular. Posibilidad de añadir hasta 8 pass acompañantes. Obligación de viajar con el Titular del Pass Día 1 Provence Alpes du Sud .	Reembolso hasta la víspera del primer día de validez

Tarifas	Beneficiarios	Tarifas y condiciones de aplicación del descuento	Cambios y reembolso
Pass Regional 7 días	Viajeros muy ocasionales	Plan ocasional válido durante 7 días en los Trenes ZOU ! de la región de Provenza-Alpes-Costa Azul, al precio de 100 € para un adulto y 50 € para un niño de 4 a menos de 12 años	Reembolso hasta la víspera del primer día de validez
Plan Loisirs Lac Serre-Ponçon 2 a 5 viajeros	Viajeros muy ocasionales	Billete ocasional de ida y vuelta a precio fijo: 2 viajeros 10€ 3 viajeros 14€ 4 viajeros 18€ 5 viajeros 22€	No canjeable ni reembolsable
Pass Día du Patrimoine	Viajeros muy ocasionales	Pass ocasional de 5 € válido para el fin de semana del Patrimonio	Ni canjeable ni reembolsable

Pass Días de la Movilidad	Viajeros muy ocasionales	Pass ocasional de 5 € válido para las Jornadas de la Movilidad	Ni canjeable ni reembolsable
Pass Côte Bleue Duo (ex Bermuda Duo)	Viajeros muy ocasionales	Billete ocasional de 15 € que permite realizar viajes ilimitados entre Marsella y Miramas (por la Costa Azul) todos los días del 1 de junio al 31 de agosto para 2 personas	No canjeable. Reembolsable hasta la víspera del primer día de validez
Pass Côte Bleue (ex Bermuda)	Viajeros muy ocasionales	Billete ocasional de 10€ que permite realizar viajes ilimitados entre Marsella y Miramas (por la Costa Azul) todos los días del 1 de junio al 31 de agosto para 2 personas	No canjeable. Reembolsable hasta la víspera del primer día de validez
Train des Neiges Cisterne	Viajeros muy ocasionales	Tarifa plana ocasional válida para el «Train des Neiges» con traslado en autobús hasta la estación: 15 € para adultos y 6,50 € para niños	No canjeable. Reembolsable hasta la víspera del primer día de validez
Train des Neiges Alpes du Sud	Viajeros muy ocasionales	Tarifa plana ocasional válida para un OD «Train des Neiges» con traslado en autobús hasta la estación: 20 € para adultos y 7,50 € para niños	No canjeable. Reembolsable hasta la víspera del primer día de validez
Festival del Libro de Mouans Sartoux	Viajeros muy ocasionales	Billete ocasional de ida y vuelta 50 % con destino a Mouans Sartoux. Precio variable según OD	No canjeable. Reembolsable hasta la víspera del primer día de validez
Maratón de los Alpes Marítimos	Viajeros muy ocasionales	Billete ocasional acompañante/corredor al precio de 8 €	No canjeable, no reembolsable

8.1 Animales

Es necesario adquirir un billete de tren para cada animal, según la tarifa vigente.

A título excepcional, viajan gratuitamente y sin billete:

- Los perros guía para ciegos o de asistencia que viajen con personas con discapacidad titulares de una tarjeta que indique un grado de invalidez de al menos el 50 %, independientemente de su discapacidad. Esta disposición se aplica también a los pensionistas de guerra reformados titulares de una tarjeta con dos barras azules.
- Los perros guía en formación, siempre que lleven un chaleco de trabajo con la mención «perro guía en formación» o el logotipo del centro de adiestramiento. El acompañante deberá estar provisto de un título de transporte, así como de su tarjeta de adiestrador de perros guía o de la tarjeta de identificación del perro.

- Los perros de servicio de una unidad cinófila que participan en operaciones de rescate en el mar o en la montaña, previa presentación por parte de su conductor de:
 - una tarjeta profesional o una acreditación de un organismo de rescate;
 - un certificado oficial de habilitación del perro, en el que se especifique su especialidad.

El importe se cobrará a un precio fijo de 5 euros, independientemente del peso del animal.

Las personas con discapacidad titulares de una tarjeta que indique un grado de invalidez de al menos el 50 %, independientemente de su discapacidad, pueden viajar con un perro guía para ciegos o de asistencia de forma gratuita y sin billete.

Esta disposición se aplica igualmente a las personas reformadas pensionistas de guerra titulares de una tarjeta con dos barras azules. Los perros guía en formación viajan gratuitamente si llevan un chaleco de trabajo con la mención «perro guía en formación» o el logotipo del centro de adiestramiento. El acompañante debe estar provisto de un título de transporte, así como de su tarjeta de adiestrador de perros guía o de la tarjeta de identificación del perro.

8.1 Los refugiados ucranianos

La gratuidad del transporte en toda la red regional de transporte ZOU ! se aplica a todos los desplazamientos intrarregionales dentro de la región de Provenza-Alpes-Costa Azul, para los refugiados ucranianos que dispongan de un documento de identidad que acredite su nacionalidad y de un justificante nominativo que especifique su condición de refugiado. Los documentos válidos son un permiso de residencia en el que figure la mención «refugiado» o un certificado de protección internacional. Asimismo, se aceptan los certificados provisionales favorables expedidos por la OFPRA o la CNDA y relacionados con una solicitud en trámite.

9. Datos personales

9.1 Responsable del Tratamiento

SNCF Voyageurs SA, 4, rue André Campra - 93 200 - Saint Denis, en calidad de Responsable del Tratamiento en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas con respecto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, el «RGPD»), aplicable desde el 25 de mayo de 2018, y la Ley n.º 2018-493, de 20 de junio de 2018, por la que se modifica la Ley de «Informática y Libertades» de 6 de enero de 1978, lleva a cabo tratamientos de datos personales en el marco de la ejecución de los servicios que presta.

9.2 Recopilación y tratamiento de los datos personales

SNCF Voyageurs lleva a cabo un tratamiento automatizado de los datos personales.

Al suscribir un abono, el Suscriptor y el Pagador (cuando este sea diferente del Suscriptor) aceptan facilitar determinados Datos personales, necesarios para el Tratamiento.

Estos serán tratados de conformidad con la normativa vigente, mencionada anteriormente.

9.3 Los datos personales recopilados son:

Apellidos; Nombre; Teléfono móvil personal o profesional; Dirección de correo electrónico personal o profesional; Título; Fecha de nacimiento; Estación de llegada; Estación de salida; Información sobre el abono y la reducción; N.º de expediente de viaje; N.º de reserva; N.º de tarjeta de pago; N.º de tarjeta de transporte; Tipo de tarjeta de transporte.

9.4 Finalidades del tratamiento

SNCF Voyageurs lleva a cabo los tratamientos con las siguientes finalidades:

- La gestión de los servicios prestados por SNCF Voyageurs;
- La información a los viajeros sobre su viaje y sus abonos;
- La gestión de sus relaciones contractuales;
- La gestión de los abonos;
- La prospección comercial de los viajeros y de los clientes potenciales (previo consentimiento de la persona cuyos datos se recogen);
- El envío de comunicaciones sobre los productos y servicios de SNCF Voyageurs y sus filiales; (previo consentimiento de la persona cuyos datos se recogen);
- La organización de concursos (previo consentimiento de la persona cuyos datos se recogen);
- La gestión de reclamaciones;
- La realización de sondeos y encuestas de satisfacción;
- La elaboración de estudios estadísticos con fines de marketing dirigido mediante una evaluación de comportamientos, segmentaciones y perfiles;
- La asistencia a los viajeros con discapacidad o con movilidad reducida (PMR)

Los datos recopilados directa o indirectamente por SNCF Voyageurs son necesarios para dichos tratamientos y se destinan a los servicios correspondientes de SNCF Voyageurs, así como, en su caso, a sus socios o proveedores de servicios.

Los datos personales pueden ser tratados por los empleados de SNCF Voyageurs, dentro de los límites de sus respectivas competencias y para alcanzar los fines de tratamiento correspondientes.

En este contexto, los datos personales pueden ser comunicados a cualquier empleado de SNCF Voyageurs, o a las agencias de viajes autorizadas por la SNCF, cuando sean necesarios para la tramitación de una solicitud o reclamación del Cliente, así como para su información.

Los datos personales también pueden ser tratados por los socios y proveedores de SNCF Voyageurs, incluidas sus filiales, dentro de los límites de sus respectivas competencias y con el fin de cumplir los objetivos de los tratamientos correspondientes.

Las principales categorías de proveedores a los que pueden destinarse los datos recopilados por SNCF Voyageurs son las siguientes:

- «CRMS»: filial de SNCF Voyageurs encargada de la gestión comercial y de la relación con los clientes.
- Institutos de sondeos y encuestas de satisfacción
- Proveedores de servicios relacionados, en particular, con el acompañamiento de niños a bordo, la restauración o el acompañamiento de personas con movilidad reducida

- Proveedores de servicios informáticos (proveedores de alojamiento web, desarrolladores, soporte informático, etc.), entre los que se incluye E-Viajeros Technologies, filial de SNCF Voyageurs

Estos distintos proveedores se mencionan con mayor detalle en los documentos relativos a cada tratamiento correspondiente. No obstante, en lo que se refiere específicamente a la prevención y la lucha contra el fraude, así como a la gestión de los procedimientos precontenciosos y contenciosos, SNCF VOYAGEURS puede verse obligada a cooperar con distintos actores externos (centros de servicios, desarrollo informático, alojamiento, entornos "cloud" de ingresos y producción).

En este sentido, los datos se alojan en la Unión Europea.

Los proveedores de servicios de SNCF Voyageurs han sido objeto de una rigurosa selección y se han comprometido a respetar una serie de medidas de seguridad, todas ellas alineadas con los últimos avances tecnológicos.

SNCF Voyageurs se reserva el derecho de poder auditar en cualquier momento la correcta aplicación de estas por parte de los proveedores de servicios.

Cabe señalar que, en el marco de su viaje, y con el fin de cumplir con sus obligaciones legales (encuestas de satisfacción del cliente en el marco de las normas mínimas de calidad previstas por el Reglamento (CE) n.º 1371/2007 sobre los derechos y obligaciones de los viajeros ferroviarios), SNCF Voyageurs puede verse en la necesidad de evaluar la satisfacción de los clientes respecto a su experiencia de viaje, con el fin de mejorar la calidad del servicio a bordo y la experiencia del cliente.

Para llevar a cabo este tratamiento, se envían correos electrónicos desde la herramienta «Sales Force», infraestructura técnica con acceso a los datos.

9.5 Plazo de conservación

Los datos personales del Cliente, de los Suscriptores y de los Pagadores solo se tratan durante un periodo limitado y no se conservan más de tres años tras la última actividad del cliente.

9.6 Derechos de las personas

En aplicación del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y de la Ley n.º 2018-493, de 20 de junio de 2018, usted dispone de un derecho de acceso, rectificación, limitación del tratamiento, portabilidad, supresión y oposición respecto a sus datos personales.

A tal efecto, el servicio de Datos personales de la Actividad TER de SNCF Voyageurs pone a su disposición el formulario de solicitud de ejercicio de derechos haciendo clic en el siguiente enlace: [formulario en línea](#)

También puede ejercer sus derechos por correo postal en la siguiente dirección:

SNCF Voyageurs SA - Direction TER
Département Juridique et Contrats - a l'attention du C-DPO
116 cours Lafayette
69003 Lyon

Estos derechos se describen con más detalle en la página web de la CNIL:

<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre3>. En caso de reclamaciones, puede ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos de la actividad TER de SNCF Voyageurs (en la dirección indicada anteriormente).

Asimismo, tiene derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control (CNIL).

CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DEL PASS ZOU ! ETUDES para el curso escolar 2025-2026

Disposiciones relativas a los alumnos matriculados según el reglamento regional de transporte escolar, que son competencia de las Regiones en materia de transporte escolar, en el sentido del artículo L3111-7 del Código de Transportes, y que utilizan las líneas interurbanas viarias de la red ZOU ! Proximité o ZOU ! Express, si procede.

PREÁMBULO

Las presentes Condiciones generales tienen por objeto determinar las condiciones de acceso al PASS ZOU ! Etudes y sus normas de uso.

La suscripción y el uso del Pass ZOU ! Etudes implican la aceptación de las presentes Condiciones generales por parte del titular y del pagador, si este es distinto del titular.

- La denominación «**Titular**» designa expresamente a la persona cuya fotografía e identidad figuran en el Pass ZOU ! Etudes del que es usuario.
- La denominación «**Pagador**» designa a la persona física que paga el Pass ZOU ! Etudes.
- La denominación «**Pass ZOU ! Etudes**» constituye un contrato entre el titular y la red de transporte ZOU !. Se compone del título de transporte del mismo nombre.

1. DESCRIPCIÓN DEL PASS ZOU ! ETUDES

1.1. El Pass ZOU ! Etudes está reservado a los usuarios que cumplan las cuatro condiciones siguientes:

- I. **Tener más de 3 años y menos de 26 años.** La edad de 3 años se calcula al 31 de diciembre del año escolar en curso. La edad de 26 años se calcula al 1 de septiembre del año escolar en curso para las inscripciones anteriores al 1 de septiembre, y en la fecha de la inscripción para las inscripciones posteriores al 1 de septiembre.
- II. **Tener la condición de alumno** para el año escolar en curso **en un centro escolar de la Región Provenza-Alpes-Costa Azul**, o en una localidad comunicada por una línea de autobús de la red ZOU (cuya lista puede consultarse en la página web de ZOU ! <http://www.zou.maregion-sud.fr/>).
- III. **Estar domiciliado en la Región Provenza-Alpes-Costa Azul, a más de 3 km del centro escolar.** La distancia domicilio-centro escolar se calcula sobre la base del trayecto más corto por carretera, tal y como se indica en la página web www.geoportail.gouv.fr.
- IV. Realizar un **trayecto domicilio-centro escolar que no esté incluido en el ámbito territorial de una autoridad organizadora de la movilidad no regional**, o, con carácter excepcional, realizar un trayecto domicilio-centro escolar dentro de una comunidad de municipios que sea Autoridad Organizadora de la Movilidad cuando el circuito escolar correspondiente exista y esté organizado por la Región.

1.2. El Pass ZOU ! Etudes es estrictamente personal. Un usuario solo puede ser titular de un solo PASS ZOU ! Etudes por año escolar.

1.3. El Pass ZOU ! Etudes es válido desde el 1er de septiembre del año N hasta el 31 de agosto del año N+1, lo que corresponde a un año escolar. Independientemente de su fecha de adquisición, está caduca automáticamente el 31 de agosto del año escolar en curso.

1.4. El Pass ZOU ! Etudes es un contrato de transporte cargado en una tarjeta de billete sin contacto, que constituye el título de transporte.

1.5. El Pass ZOU ! Etudes permite el acceso ilimitado a todas las redes de transporte regional ZOU, según las condiciones definidas en el artículo 5.

2. SUSCRIPCIÓN AL PASS ZOU ! ETUDES

El Pass ZOU ! Etudes puede suscribirse en la página web zou.mareregionsud.fr o por correo postal dirigiéndose al servicio de transporte del departamento de residencia. Se recomienda optar por la primera posibilidad, ya que garantiza plazos de tramitación más rápidos.

2.1. Suscripción en línea al PASS ZOU ! Etudes

La suscripción implica la creación de un espacio personal que permite gestionar el PASS ZOU ! Etudes en línea. En caso de renovación, se debe utilizar el espacio personal de años anteriores.

Al suscribirse, el titular deberá:

- I. Rellenar el formulario en línea.
- II. Indicar su trayecto de referencia (trayecto domicilio-centro escolar) seleccionando una parada de la lista propuesta*.
- III. Subir una fotografía reciente que permita identificar al titular (formato 35 x 45 mm, de frente, fondo neutro, en buen estado).
- IV. Indicar su número de beneficiario de la CAF o adjuntar, en su caso, un certificado de pago de la CAF, de la MSA o de las Cajas Sociales de Mónaco en el que figure el importe del coeficiente familiar del mes en curso o de los meses anteriores, con un límite de los tres últimos meses, así como el nombre y los apellidos del titular**, o, en última instancia, la declaración de la renta N-1 en la que figuren el nombre y los apellidos del titular.
- V. Pagar la cuota anual correspondiente a su situación. Las tarifas y modalidades se especifican en el artículo 3.

** Si la parada deseada no figura en la lista, significa que:*

- O bien no existe ninguna solución de transporte escolar entre el domicilio y el centro. En este caso, el alumno podrá, si cumple los requisitos, presentar una solicitud de ayuda a tanto alzado. También podrá suscribirse a un PASS ZOU ! Etudes no escolar (ver las CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO relativas a los desplazamientos de ocio).

- O bien la parada no existe o no está disponible. En este caso, se invita al alumno a inscribirse en la parada más cercana (se precisa que la parada indicada durante la inscripción debe ser la que se utilice en la práctica).

Además, en caso de custodia compartida, el alumno podrá beneficiarse del Pass ZOU ! Etudes siempre que uno de los dos trayectos domicilio-centro educativo realizados en el marco de la custodia compartida corresponda a una solución de transporte existente.

*** Si el titular o sus tutores legales dependen de la Caja de Prestaciones Familiares y disponen de un coeficiente familiar inferior o igual a 800 €, la tarifa solidaria a mitad de precio se aplicará*

automáticamente durante la inscripción en línea siempre que indiquen su número de beneficiario. Se invitará al pagador a pagar el importe correspondiente a su situación. En caso de fallo técnico, el titular o el pagador podrá adjuntar un certificado tal y como se explica en el párrafo siguiente.

Si el titular o sus tutores legales están afiliados a la Mutualidad Social Agrícola o a las cajas sociales de Mónaco y disponen de un coeficiente familiar inferior o igual a 800 €, el pagador deberá descargar un certificado de pago expedido por dichos organismos. Este certificado de pago debe indicar el importe del coeficiente familiar (inferior o igual a 800 €) del mes de la inscripción o de los meses anteriores, dentro del límite de los tres últimos meses, así como el nombre y los apellidos del titular.

En caso de renovación, se pueden conservar algunos documentos de la solicitud anterior.

2.1.1. Período de suscripción

La fecha de inicio del período de suscripción en línea se indica en la página web de ZOU ! <https://zou.maregionsud.fr/> antes de las vacaciones escolares de verano para el curso escolar siguiente.

La suscripción en línea al PASS ZOU ! Etudes es posible hasta el 31 de mayo del año escolar en curso, salvo medidas excepcionales que se comunicarán en la página web de ZOU !. Tras esta fecha, no se admitirá ninguna nueva solicitud para el año en curso.

2.1.2. Tramitación y validación de la solicitud

La admisibilidad de la solicitud del PASS ZOU ! Etudes se verificará según los documentos justificativos remitidos.

La validación automática del expediente se produce si se cumplen todos los requisitos.

En caso de que falte algún documento o de que haya alguna anomalía en la solución de transporte, la tramitación del expediente estará sujeta a la validación por parte de los servicios regionales.

En caso de rechazo por parte de los servicios regionales, se invitará por correo electrónico al titular o a su representante legal a regularizar su expediente o se le informará del rechazo de su solicitud. En caso de que no se regularice en un plazo de dos meses tras la solicitud al usuario, el expediente se considerará denegado.

El pago solo podrá efectuarse tras la validación de la solicitud (automáticamente en línea o tras la tramitación por parte de los servicios regionales).

Los servicios regionales verificarán la escolaridad durante el curso escolar ante el centro educativo.

2.1.3. Emisión del título de transporte

Tras la validación del expediente, el titular podrá descargar, si procede, en su espacio personal en línea un certificado de pago, así como un título provisional con un periodo de validez de 15 días que le permitirá viajar mientras espera la recepción de su título de transporte. Por indicación, se requiere un plazo de 15 días para el envío del título. Se recomienda encarecidamente a los usuarios que soliciten su título con antelación.

Este se envía por correo, por carta con seguimiento, a la dirección indicada al realizar la inscripción. El número de seguimiento se comunica por correo electrónico al titular tan pronto como se envía su tarjeta.

En caso de no recibir la tarjeta, una vez que se haya generado el número de seguimiento, la Región no se hará responsable. El titular deberá presentar una reclamación ante los servicios de La Poste. Se podrá emitir un duplicado gratuito previa presentación del recibo de reclamación ante La Poste.

Para viajar mientras espera la recepción del título, el titular deberá pagar los títulos de transporte vigentes (estos no son reembolsables) o utilizar su título de transporte provisional, si procede.

2.2. Suscripción por correo

Al realizar la suscripción, el titular deberá:

- I. Rellenar el formulario en papel, indicando su trayecto de referencia (trayecto domicilio-centro educativo) y precisando el punto de embarque*.
- II. Proporcionar una fotografía de identidad reciente, en formato 35 x 45 mm, de frente, con fondo neutro, en buen estado, que permita la identificación del titular.
- III. Proporcionar, si procede, un certificado de pago de la CAF, de la MSA o de las Cajas Sociales de Mónaco en el que se indique el importe del coeficiente familiar del mes en curso o de los meses anteriores, dentro del límite de los tres últimos meses, así como el nombre y los apellidos del titular, o, en última instancia, la liquidación tributaria del año anterior en la que figuren el nombre y los apellidos del titular.
- IV. Presentar un cheque por el importe correspondiente a su situación. Las tarifas y modalidades se especifican en el artículo 3.

**Si no se puede ofrecer la parada solicitada, se invitará al alumno a inscribirse en la parada más cercana (se precisa que la parada validada al realizar la inscripción debe ser la utilizada en la práctica).*

Si el trayecto domicilio-centro escolar indicado no se corresponde con ninguna solución de transporte existente en la red regional ZOU, el alumno podrá, si cumple los requisitos, presentar una solicitud de ayuda a tanto alzado. En caso de que exista una solución de transporte «todo público» en la red regional ZOU (no específicamente escolar), el alumno podrá suscribirse a un PASS ZOU ! Etudes no escolar (véanse las CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO relativas a los desplazamientos de ocio). Además, en caso de custodia compartida, el alumno podrá beneficiarse del Pass ZOU ! Etudes siempre que uno de los dos trayectos domicilio-centro educativo realizados en el marco de la custodia compartida corresponda a una solución de transporte existente.

2.2.1. Período de suscripción

El plazo de suscripción por correo es el mismo que para la suscripción en línea (véase el artículo 2.1.1).

2.2.2. Tramitación y validación de la solicitud

La admisibilidad de la solicitud del PASS ZOU ! Etudes será verificada por los servicios regionales a la luz de la solicitud y de los documentos justificativos transmitidos.

2.2.3. Emisión del título de transporte

Tras la validación del expediente y del pago, los servicios regionales podrán entregar al usuario un título provisional con un periodo de validez de 15 días, que le permitirá viajar mientras espera la recepción de su título de transporte. Por indicación, se requiere un plazo de 15 días para el envío del título. Se recomienda encarecidamente a los usuarios que soliciten su título con antelación.

Este se envía por correo, en carta con seguimiento, a la dirección indicada al realizar la inscripción. El número de seguimiento está a disposición del titular al servicio de atención al cliente ZOU !.

En caso de no recibir la tarjeta, una vez que se haya generado el número de seguimiento, la Región no se hará responsable. El titular deberá presentar una reclamación ante los servicios de La Poste.

Se podrá emitir un duplicado gratuito previa presentación del recibo de reclamación ante La Poste.

Para viajar mientras espera la recepción del título, el titular deberá pagar los títulos de transporte vigentes (estos no son reembolsables) o utilizar su título de transporte provisional, si procede.

3. TARIFA DEL PASS ZOU ! ETUDES

3.1. La tarifa del Pass ZOU ! Etudes es de 90 €.

Esta tarifa se fija para la duración del título, es decir, hasta el 31 de agosto del año escolar de suscripción, independientemente de la fecha de suscripción, la duración o la frecuencia de uso.

3.2. Se ofrece una tarifa solidaria a mitad de precio, por 45 €, para aquellos titulares cuyos tutores legales tengan un coeficiente familiar inferior o igual a 800 €.

El coeficiente familiar se evalúa en el mes de la inscripción, o en uno de los tres meses anteriores a la inscripción.

También tienen derecho a la tarifa solidaria aquellos titulares cuyos tutores legales no sean beneficiarios de prestaciones de la CAF, la MSA o las Cajas Sociales de Mónaco y puedan acreditar unos ingresos equivalentes a un coeficiente familiar de la CAF inferior o igual a 800 €.

Dicha equivalencia se calculará según el método de cálculo de la CAF, teniendo en cuenta los ingresos imponibles del año N-1 y el número de partes tal y como las define la CAF.

El solicitante deberá presentar su última declaración de la renta.

También podrán acogerse a la tarifa solidaria los beneficiarios de la Prestación por Educación de Niños con Discapacidad (AEEH), previa presentación de un justificante de percepción.

3.3. Se ofrece a las familias con al menos tres hijos titulares de un abono PASS ZOU ! Etudes adquirido a tarifa completa, un reembolso de 45 € por el tercer hijo y los siguientes.

Esta disposición requiere la preparación de un expediente con la presentación de justificantes. El expediente, acompañado de los justificantes (como mínimo, certificado de pago de la CAF, la MSA o las cajas sociales de Mónaco, con el nombre del representante legal y de los hijos, más los certificados de pago de los tres abonos) debe presentarse a partir del 1 de noviembre y, a más tardar, antes del 31 de mayo del año escolar en curso. Si el expediente es admisible, el pago se efectuará de una sola vez al final del año escolar en cuestión.

3.4. La gratuidad vigente en la red ZOU ! para los niños menores de 4 años no se aplica al PASS ZOU ! Etudes.

4. PAGO DEL PASS ZOU ! ETUDES

4.1. Pago al contado

El Pass ZOU ! Etudes se puede pagar en línea, anualmente, mediante tarjeta bancaria, tarjeta bancaria electrónica o tarjeta bancaria prepagada.

El importe del título debe pagarse en su totalidad al suscribirse en la página web zou.maregionsud.fr.

En caso de que no sea posible el pago por Internet, no se podrá realizar la suscripción en línea. En tal caso, el titular deberá realizar una suscripción por correo (véanse las modalidades descritas en el artículo 2.2.).

Para las suscripciones por correo, el Pass ZOU ! Etudes solo se puede pagar mediante cheque bancario. Cada solicitud de suscripción debe ir acompañada de un único cheque. Este se cobrará en cuanto se reciba.

4.2. Pago en tres plazos

Para cualquier inscripción en línea realizada antes del 30 de septiembre del año escolar en curso, el pagador podrá pagar el importe de la inscripción en tres plazos si lo desea, al realizar el pago en línea con tarjeta bancaria.

Importe y fecha de las domiciliaciones:

- Tarifa 90 €:
 - 30 € el día de la inscripción (*ex: 5 de julio*)
 - 30 € el día 10 del mes siguiente (*ex: 10 de agosto*)
 - 30 € el día 10 del último mes (*ex: 10 de septiembre*)
- Tarifa 45 € solo para familias cuyo CF sea inferior o igual a 800 €:
 - 15 € el día de la inscripción (*ex: 5 de julio*)
 - 15 € el día 10 del mes siguiente (*ex: 10 de agosto*)
 - 15 € el día 10 del último mes (*ex: 10 de septiembre*)

En caso de pago en tres plazos, el pagador deberá asegurarse de que la fecha de caducidad de la tarjeta bancaria no se produzca en los tres meses siguientes. Se deberá comunicar cualquier cambio de tarjeta bancaria (véase la sección «Contactos», artículo 13). El pagador deberá hacerse cargo de las domiciliaciones que no puedan efectuarse, según las modalidades que se le comuniquen en ese momento. Independientemente de la fecha de inscripción o de la duración de uso, el importe del título deberá pagarse en su totalidad.

En caso de suscripción por correo, no es posible el pago en tres plazos.

4.3. El pagador puede ser una persona distinta del titular del Pass ZOU ! Etudes.

4.4. Un pagador puede pagar varios Pass ZOU ! Etudes. No obstante, cada Pass ZOU ! Etudes debe pagarse por separado.

4.5. En caso de incidente de pago, el pagador deberá regularizar su situación lo antes posible, según las modalidades indicadas en la carta o el correo electrónico que se le envíe. El incumplimiento de estas modalidades puede dar lugar a la suspensión del título. Por lo tanto, a falta de regularización en los plazos establecidos, la rescisión automática se producirá dos meses tras el incidente. La rescisión por impago obliga al deudor a pagar la totalidad de las cantidades pendientes. El deudor correrá con los posibles gastos ocasionados.

Al no poder utilizar su PASS ZOU ! Etudes desactivado, el titular deberá adquirir un billete unitario o cualquier otro título para poder viajar.

4.6. En caso de pago indebido (pago de tarifa completa cuando se tiene derecho a la media tarifa, pagos múltiples debidos a un error de inscripción, pago por error de un duplicado...), se efectuará un reembolso parcial a favor del pagador a más tardar al final del año escolar, por iniciativa de la Región o tras solicitud del usuario y decisión de una comisión específica. Se solicitará sistemáticamente un número de cuenta bancaria para efectuar este tipo de reembolso.

4.7. En el marco de operaciones puntuales organizadas por iniciativa de la Región Sur Provenza-Alpes-Costa Azul, esta se reserva el derecho de proceder a un reembolso parcial o total del Pass ZOU ! Etudes. Las modalidades de participación se definirán en el reglamento específico de cada operación. Dicho reglamento es independiente de las presentes Condiciones generales.

5. CONDICIONES DE USO DEL PASS ZOU ! ETUDES

Se recuerda que el título de transporte es nominativo y estrictamente personal. En ningún caso podrá prestarse a otro usuario, so pena de las sanciones previstas en el artículo 5.2.

5.1. Uso del Pass ZOU ! ETUDES

Tal y como se indica en el artículo 1.5., el Pass ZOU ! Etudes permite el acceso ilimitado a todas las redes de transporte regional ZOU !.

No obstante, las condiciones de uso varían según las redes:

- **En las líneas de autocares y autobuses ZOU ! y en los autobuses y trenes de Chemins de Fer de Provence** que estén equipados con sistemas de billeteaje, el titular validará su PASS ZOU ! Etudes cada vez que suba.
Si la línea no está equipada con sistemas de billeteaje, el titular deberá presentar su título de transporte al conductor; este último realizará el control visualmente.
Las líneas escolares de Proximité, distintas de las utilizadas para realizar el trayecto de referencia mencionado en la inscripción y registrado en el Pass ZOU ! Etudes del titular, solo son accesibles dentro del límite de plazas disponibles.
- **En las líneas Express**, se recomienda encarecidamente la reserva previa en línea en la página web zou.maregionsud.fr.
- **En las lanzaderas blancas**, es obligatorio realizar una reserva previa en línea en la página web zou.maregionsud.fr.
- **Los servicios de transporte a la demanda** no están disponibles para los trayectos entre el domicilio y el centro educativo los días escolares.
- **En la red de trenes regionales ZOU ! (excepto Chemins de Fer de Provence)**, el titular debe validar su PASS ZOU ! Etudes antes de subir al tren, y ello en cada trayecto.
Si se encuentra en su trayecto de referencia mencionado en La suscripción al Pass ZOU ! Etudes e inscrito en su tarjeta, basta con la validación.
Fuera del trayecto de referencia, el titular deberá, además, disponer obligatoriamente de un billete gratuito, descargable en la página web de TER SUD o en la aplicación Assistant SNCF. Se precisa que no es posible obtener un título de transporte para un servicio cerrado a la venta. Solo se autorizan los trayectos dentro del territorio regional en libre circulación con el Pass ZOU ! Etudes, a excepción de los trenes regionales desde/hacia Ventimiglia y Mónaco, a los que se puede acceder con el PZE.
A bordo de los trenes regionales, el Pass ZOU ! Etudes es válido únicamente en 2ª clase.
- **El servicio ZOU ! COVOIT'** es accesible únicamente para los titulares del Pass ZOU ! Etudes mayores de 18 años, y dentro de los límites establecidos por las Condiciones generales de venta y de uso propias de este servicio.

Para el curso escolar 2025-2026, con carácter excepcional:

- Los titulares de un Pass ZOU ! Etudes y de un abono Scolaire + Mobilité Région, de la Región Auvernia-Ródano-Alpes, pueden utilizar estos abonos de forma combinada en las líneas inter-regionales de la red ferroviaria, entre las regiones Provenza-Alpes-Costa Azul y Auvernia-Ródano-Alpes.

A partir del 1 de enero de 2026:

- Los titulares de un Pass ZOU ! Etudes y de una de las tarifas LibertiO'Jeunes, FrenquenciO'Jeunes o +=0 de la región de Occitania pueden utilizar estos abonos de forma combinada

en las líneas interregionales de la red ferroviaria, entre las regiones de Provenza-Alpes-Costa Azul y Occitania.

No se permite el uso conjunto de ningún otro título de transporte. Los titulares deben respetar las condiciones de uso propias de cada abono. Para más información, consulte las CGU TER de la Región Provenza-Alpes-Costa Azul.

5.2. Controles y fraudes

En todos los casos anteriores, el titular deberá poder presentar su título de transporte al revisor para que este pueda verificar su validez.

En caso de duda sobre la identidad del usuario durante un control, se le podrá solicitar un documento de identidad.

La falta de validación, la no presentación o el uso irregular del título de transporte (falsificación del título, posesión de un título nominativo de otra persona, posesión de un título caducado) constatados durante un control exponen al titular y/o al defraudador al pago de una indemnización a tanto alzado conforme a la normativa vigente, además de las posibles sanciones previstas en el reglamento de viajeros de la red utilizada.

En caso de fraude en la utilización del Pass ZOU ! Etudes por parte de una persona distinta del titular, el Pass ZOU ! Etudes en cuestión será retirado por el controlador, será objeto de una suspensión e implicará, por parte del titular, la solicitud de un duplicado por 10 €.

Por ello, en caso de pérdida o robo del título, el titular deberá solicitar inmediatamente la expedición de un duplicado al precio vigente.

La Región podrá expedir un duplicado gratuito en caso de robo demostrado, previa presentación de la copia del recibo de la denuncia presentada ante los servicios de policía o de gendarmería.

En caso de reincidencia en el fraude por este motivo (préstamo de su Pass ZOU ! Etudes a otro usuario), la Región podrá rescindir de pleno derecho el Pass ZOU ! Etudes sin posibilidad de reembolso.

Cualquier persona que continúe utilizando indebidamente su título de transporte podrá ser objeto de acciones penales.

6. MODIFICACIONES DEL ITINERARIO DURANTE EL PERÍODO DE VALIDEZ DEL TÍTULO

Los cambios del itinerario de referencia del Pass ZOU ! Etudes son posibles durante todo el período de vigencia del abono, siempre que se respeten las condiciones descritas en las presentes Condiciones generales.

7. MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES GENERALES

La Región se reserva el derecho a modificar Las presentes Condiciones Generales de Venta y de Uso del Pass ZOU ! Etudes. En tal caso, se informará al titular de cualquier modificación contractual con una antelación mínima de treinta (30) días antes de que entre en vigor.

8. EMISIÓN DE DUPLICADO

8.1. La solicitud de duplicado debe realizarse en la página web zou.maregionsud.fr o en un punto de venta de la red de carreteras ZOU autorizado para vender los Pass ZOU! Etudes.

En caso de pérdida, robo o deterioro, la tarifa es de 10 euros. La solicitud de duplicado deberá realizarse lo antes posible.

En caso de avería técnica demostrada de la tarjeta, el duplicado se expedirá de forma gratuita, siempre que el soporte de billete sea devuelto para su verificación, según las modalidades indicadas en la página web o en el punto de venta.

Una tarjeta deteriorada, de forma voluntaria o no (torcedura, doblez, humedad...), deberá ser objeto de un duplicado de pago si no funciona correctamente o si ya no permite identificar al titular o a su trayecto de referencia.

8.2. El duplicado se enviará por correo al titular en un plazo mínimo de quince (15) días laborables desde la fecha de recepción de la solicitud de sustitución. Mientras se espera dicha recepción, el titular deberá presentar el documento provisional que se le haya expedido tras el pago, cuando proceda.

9. SUSPENSIÓN DEL PASS ZOU ! ETUDES A INICIATIVA DEL PAGADOR O DEL TITULAR

No existe ningún motivo que permita al titular o al pagador solicitar la suspensión del PZE.

10. RESCISIÓN DEL PASS ZOU ! ETUDES A INICIATIVA DEL PAGADOR O DEL TITULAR

El Pass ZOU ! Etudes puede rescindirse a iniciativa del pagador o del titular.

No obstante, la rescisión del título no da derecho a ningún reembolso, salvo en los casos previstos a continuación:

- Cambio de domicilio o de centro educativo que implique la inutilidad del Pass ZOU ! Etudes. *El cambio debe producirse en un plazo máximo de 30 días tras el 1 de septiembre del año escolar en curso o 30 días tras la fecha de inscripción al Pass ZOU ! Etudes, si esta es posterior al 1 de septiembre.*
- Fallecimiento del titular.
- Inutilización del Pass ZOU ! Etudes durante más de 90 días por motivos de salud.
- Error de red de transporte: el trayecto previsto corresponde a otra Autoridad Organizadora de la Movilidad.
- Modificación de la oferta de transporte que haga que el Pass ZOU ! Etudes resulte inútil o inadecuado durante más de 90 días.
- Otros casos no identificados que se deban a un error del sistema de inscripción, si procede, previa decisión de una comisión específica.

Se solicitará al titular o al pagador que adjunte a su solicitud de reembolso los documentos que justifiquen alguno de los casos descritos anteriormente.

El reembolso es definitivo y conlleva la rescisión del Pass ZOU ! Etudes para el año escolar en curso. Una vez rescindido el Pass ZOU ! Etudes, no será posible realizar una nueva suscripción para el mismo año escolar.

Las modalidades de solicitud de reembolso y los justificantes que deben presentarse se especifican en la página web zou.maregionsud.fr.

11. SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN DEL PASS ZOU ! ETUDES A INICIATIVA DE LA REGIÓN

El Pass ZOU ! Etudes podrá, sin perjuicio de cualquier indemnización por daños y perjuicios ni de cualquier acción judicial, ser suspendido y/o resuelto de pleno derecho según los casos enumerados en los apartados 11.1, 11.2 y 11.3 a continuación.

11.1. En caso de incidente de pago, el contrato podrá suspenderse y/o rescindirse en las condiciones descritas en el artículo 4.5.

11.2. En caso de fraude en el uso del Pass ZOU ! Etudes, el contrato podrá suspenderse y/o rescindirse en las condiciones descritas en el artículo 5.2.

11.3. En caso de fraude constatado en la constitución del expediente de solicitud del título, en particular por declaración falsa o falsificación de los documentos aportados, tanto por parte del titular como del pagador, el contrato será rescindido de pleno derecho por la Región. No se efectuará ningún reembolso.

11.4. La Región notificará la suspensión o la rescisión mediante un correo electrónico enviado a la última dirección de contacto indicada en el expediente.

11.5. La rescisión conlleva la prohibición de uso del Pass ZOU ! Etudes en todas las redes regionales ZOU, así como la imposibilidad de realizar una nueva suscripción durante el año escolar en curso. Al no poder utilizar su PASS ZOU ! Etudes desactivado, el titular deberá adquirir un billete unitario o cualquier otro título para poder viajar.

12. RESPONSABILIDAD DEL PAGADOR Y DEL TITULAR

12.1. Las presentes Condiciones generales son vinculantes tanto para el pagador como para el titular del Pass ZOU ! Etudes.

12.2. Al suscribirse al Pass ZOU ! Etudes, su titular y el pagador reconocen haber leído estas Condiciones generales y haberlas aceptado. En caso de modificaciones, estas se incorporarán directamente y se publicarán por todos los medios oportunos, para que el titular y el pagador puedan tomar conocimiento de ellas.

El titular y el pagador son responsables de la calidad y la exhaustividad de la información que faciliten en el expediente.

13. CONTACTO

Por correo electrónico, en el formulario de contacto del portal ZOU:

<https://zou.mareregionsud.fr/contactez-nous/>

Por teléfono, al Servicio de atención al cliente Pass ZOU ! Etudes: +33 4 86 88 50 50

En un punto de venta ZOU (lista disponible en la página web [zou.mareregionsud.fr/mapa interactivo/puntos de venta](https://zou.mareregionsud.fr/mapa-interactivo/puntos-de-venta))

14. RECLAMACIONES

El titular y/o el pagador de un Pass ZOU ! Etudes puede formular cualquier reclamación relativa a las condiciones de uso del título:

- En la página web de ZOU a través del formulario de contacto (<https://zou.mareregionsud.fr/contactez-nous/>)
- Por teléfono, al Servicio de atención al cliente Pass ZOU ! Etudes: +33 4 86 88 50 50

Dicha reclamación deberá presentarse en un plazo de dos (2) meses desde la fecha de los hechos que la justifiquen. En caso de reclamación justificada, se restablecerá la situación del cliente lo antes posible, esforzándose ambas partes, en cualquier caso, por encontrar una solución amistosa en caso de litigio.

15. RECURSO AL MEDIADOR

Cualquier usuario que esté en desacuerdo con la administración regional tiene la posibilidad de recurrir al Mediador para resolver un conflicto de forma amistosa. El Mediador de la Región solo interviene en los ámbitos de competencia de la Región.

Toda solicitud oficial de mediación debe realizarse por escrito (carta o correo electrónico), dirigida específicamente a Monsieur le Médiateur.

Por correo postal:

Monsieur le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Hôtel de Région
27, place Jules Guesde
13481 Marseille Cedex 20

Por correo electrónico: missionmediation@mareregionsud.fr

16. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Se informa al titular de que los datos personales tratados en el marco de su título, procedentes del formulario de suscripción, de una solicitud realizada en línea o de una solicitud por teléfono, son objeto de un tratamiento informatizado bajo la responsabilidad de la Región (responsable del tratamiento). El tratamiento de estos datos (nombre, apellidos, dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono, fotografía) tiene como finalidad la gestión de la clientela suscrita anualmente bajo el control del Delegado de Protección de Datos (DPO). Los datos digitales y los documentos físicos se conservarán durante veinticuatro (24) meses tras la fecha de rescisión de la suscripción.

Se informa asimismo al titular del Pass ZOU ! Etudes que el suministro de los datos solicitados al realizar la inscripción es un requisito indispensable para acceder a dicho Pass y que, en caso de no facilitarse, el beneficiario no podrá acceder al mismo.

Esta información no se utilizará con fines comerciales y solo se comunicará a las autoridades competentes que lo soliciten. En cualquier caso, estos datos conservan un carácter estrictamente confidencial y no serán objeto de ninguna transferencia de datos fuera de la Unión Europea.

De conformidad con la normativa aplicable en materia de datos personales, el Titular del Pass ZOU ! Etudes dispone de un derecho de acceso, rectificación, oposición, limitación del tratamiento, supresión y portabilidad de sus datos, que puede ejercer dirigiéndose al delegado de protección de datos de la Región Provenza-Alpes-Costa Azul, por correo postal a la dirección: 27 place Jules Guesde, 13481 Marseille Cedex 20, o por correo electrónico a la dirección: dpd@mareregionsud.fr.

Para más información, consulte en Internet la página:

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

17. ENTRADA EN VIGOR

Las presentes Condiciones Generales de Venta y de Uso se aprobaron el 26 de junio de 2026 para su entrada en vigor el 6 de julio de 2026 en lo que respecta a los PASS ZOU ! Etudes expedidos para el curso escolar 2025-2026

CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DEL PASS ZOU ! ETUDES para el curso escolar 2025-2026

Disposiciones relativas a los estudiantes, estudiantes de formación profesional y voluntarios del servicio cívico (o alumnos matriculados desde preescolar hasta el último curso de secundaria y que se desplazan por motivos de ocio, o en el tren regional ZOU !, o para desplazamientos escolares en las líneas de autobús de la red ZOU ! Express, según el caso).

PREÁMBULO

Las presentes Condiciones generales tienen por objeto determinar las condiciones de acceso al PASS ZOU ! Etudes y sus normas de uso.

La suscripción y el uso del Pass ZOU ! Etudes implican la aceptación de las presentes Condiciones generales por parte del titular y del pagador, si este es distinto del titular.

- La denominación «**Titular**» designa expresamente a la persona cuya fotografía e identidad figuran en el Pass ZOU ! Etudes del que es usuario.
- La denominación «**Pagador**» designa a la persona física que paga el Pass ZOU ! Etudes.
- La denominación «**Pass ZOU ! Etudes**» constituye un contrato entre el titular y la red de transporte ZOU !. Se compone del título de transporte del mismo nombre.

1. DESCRIPCIÓN DEL PASS ZOU ! ETUDES

1.1. El Pass ZOU ! Etudes está reservado a los usuarios que cumplan las tres condiciones siguientes:

Tener más de 3 años y menos de 26 años. La edad de 3 años se calcula al 31 de diciembre del año escolar en curso. La edad de 26 años se calcula al 1 de septiembre del año escolar en curso para las inscripciones anteriores al 1 de septiembre, y en la fecha de la inscripción para las inscripciones posteriores al 1 de septiembre.

- I. **Tener la condición de alumno, estudiante, aprendiz de oficios o voluntario del servicio cívico** durante todo o parte del año escolar en curso. Los cursos de corta duración (inferiores a un mes) no son admisibles.
- II. **Estar matriculado en un centro educativo** o en formación alternada en un lugar de aprendizaje o en un centro que imparta enseñanza a distancia, **en Francia**, en Mónaco o en Ventimiglia.

1.2. El Pass ZOU ! Etudes es estrictamente personal. Un usuario solo puede ser titular de un solo PASS ZOU ! Etudes por año escolar.

1.3. El Pass ZOU ! Etudes es válido desde el 1er de septiembre del año N hasta el 31 de agosto del año N+1, lo que corresponde a un año escolar. Independientemente de su fecha de adquisición, está caduca automáticamente el 31 de agosto del año escolar en curso.

1.4. El Pass ZOU ! Etudes es un contrato de transporte cargado en una tarjeta de billete sin contacto, que constituye el título de transporte.

- 1.5. El Pass ZOU ! Etudes permite el acceso ilimitado a todas las redes de transporte regional ZOU, según las condiciones definidas en el artículo 5.

2. SUSCRIPCIÓN AL PASS ZOU ! ETUDES

El Pass ZOU ! Etudes se puede solicitar en la página web de ZOU ! o mediante un formulario en papel en un punto de venta de ZOU. Se recomienda optar por la primera posibilidad, ya que garantiza plazos de tramitación más rápidos.

2.1. Suscripción en línea al PASS ZOU ! Etudes

La suscripción implica la creación de un espacio personal que permite gestionar el PASS ZOU ! Etudes en línea. En caso de renovación, se debe utilizar el espacio personal de años anteriores.

Al suscribirse, el titular deberá:

- I. Rellenar el formulario en línea.
- II. Indicar su trayecto habitual, denominado «trayecto de referencia», situado íntegramente en la región de Provenza-Alpes-Costa Azul, o en una línea de autobús extramuros existente en la red ZOU.
- III. Subir una fotografía reciente que permita identificar al titular (formato 35 x 45 mm, de frente, fondo neutro, en buen estado).
- IV. Adjuntar un documento de identidad que acredite su fecha de nacimiento (o una copia del libro de familia, un extracto del acta de nacimiento o cualquier otro documento expedido por una autoridad oficial).
- V. Si es mayor de 18 años el 1 de septiembre del año N: presentar un justificante* de escolaridad o de formación, de la cual al menos una parte se desarrolle entre el 1 de septiembre de N y el 31 de agosto de N+1.
- VI. Indicar su número de beneficiario de la CAF o adjuntar, en su caso, un certificado de pago de la CAF, de la MSA o de las Cajas Sociales de Mónaco en el que figure el importe del coeficiente familiar del mes en curso o de los meses anteriores, con un límite de los tres últimos meses, así como el nombre y los apellidos del titular**, o, en última instancia, la declaración de la renta N-1 en la que figuren el nombre y los apellidos del titular.
- VII. Pagar la cuota anual correspondiente a su situación. Las tarifas y modalidades se especifican en el artículo 3.
- VIII. Adjuntar un justificante de domicilio en la región de Provenza-Alpes-Costa Azul en caso de formación a distancia, si procede.

** Se admiten los siguientes justificantes: certificado de escolaridad, certificado de formación, justificante de pago de las tasas de matrícula universitaria, carta de admisión del centro, resultados del año N en los que se indique el paso al año N+1, carné de estudiante, contrato de aprendizaje, contrato de servicio cívico.*

*** Si el titular o sus tutores legales dependen de la Caja de Prestaciones Familiares y disponen de un coeficiente familiar inferior o igual a 800 €, la tarifa solidaria a mitad de precio se aplicará automáticamente durante la inscripción en línea siempre que indiquen su número de beneficiario. Se invitará al pagador a pagar el importe correspondiente a su situación. En caso de fallo técnico, el titular o el pagador podrá adjuntar un certificado tal y como se explica en el párrafo siguiente.*

Si el titular o sus tutores legales están afiliados a la Mutualidad Social Agrícola o a las cajas sociales de Mónaco y disponen de un coeficiente familiar inferior o igual a 800 €, el pagador deberá descargar un

certificado de pago expedido por dichos organismos. Este certificado de pago debe indicar el importe del coeficiente familiar (inferior o igual a 800 €) del mes de la inscripción o de los meses anteriores, dentro del límite de los tres últimos meses, así como el nombre y los apellidos del titular.

En caso de renovación, se pueden conservar algunos documentos de la solicitud anterior.

2.1.1. Período de suscripción

La fecha de inicio del período de suscripción en línea se indica en la página web de ZOU ! antes de las vacaciones escolares de verano para el curso escolar siguiente.

La suscripción en línea al PASS ZOU ! Etudes es posible hasta el 31 de mayo del año escolar en curso, salvo medidas excepcionales que se comunicarán en la página web de ZOU !. Tras esta fecha, no se admitirá ninguna nueva solicitud para el año en curso.

2.1.2. Tramitación y validación de la solicitud

La admisibilidad de la solicitud del PASS ZOU ! Etudes se verificará según los documentos justificativos remitidos.

En caso de inadmisibilidad de la solicitud, se enviará un correo electrónico a la dirección indicada durante la inscripción. La solicitud se considerará denegada y, en su caso, se efectuará un reembolso al pagador.

En caso de que los documentos justificativos no sean conformes o falten, se invitará al titular a regularizar su expediente para poder recibir su Pass ZOU ! Etudes. En caso de que no se regularice en un plazo de dos meses tras la solicitud al titular, el expediente se considerará denegado y se efectuará un reembolso a favor del pagador, si procede, a más tardar al final del año escolar.

2.1.3. Emisión del título de transporte

Tras la validación del expediente, el titular podrá descargar en su espacio personal en línea un certificado de pago, así como un título provisional con una validez de 15 días que le permitirá viajar mientras espera la recepción de su título de transporte. Por indicación, se requiere un plazo de 15 días para el envío del título. Se recomienda encarecidamente a los usuarios que soliciten su título con antelación.

Este se envía por correo, por carta con seguimiento, a la dirección indicada al realizar la inscripción. El número de seguimiento se comunica por correo electrónico al titular tan pronto como se envía su tarjeta.

En caso de no recibir la tarjeta, una vez que se haya generado el número de seguimiento, la Región no se hará responsable. El titular deberá presentar una reclamación ante los servicios de La Poste.

Se podrá emitir un duplicado gratuito previa presentación del recibo de reclamación ante La Poste.

Para viajar mientras espera la recepción del título, el titular deberá pagar los títulos de transporte vigentes (estos no son reembolsables) o utilizar su título de transporte provisional, si procede.

2.2. Suscripción en un punto de venta de la red de carreteras ZOU habilitado para vender un PZE

(Lista disponible en la página web zou.maregionsud.fr/mapa_interactivo/puntos_de_venta)

Al realizar la suscripción, el titular deberá:

- I. Rellenar el formulario en papel, indicando su trayecto habitual, denominado «trayecto de referencia», situado íntegramente en la Región Provenza-Alpes-Costa Azul, o en una línea de carreteras extraurbana existente en la red ZOU.
- II. Proporcionar una fotografía de identidad reciente, en formato 35 x 45 mm, de frente, con fondo neutro, en buen estado, que permita la identificación del titular.
- III. Presentar un documento de identidad que acredite su fecha de nacimiento (o una copia del libro de familia, un extracto del acta de nacimiento o cualquier otro documento expedido por una autoridad oficial).
- IV. Si es mayor de 18 años al 1 de septiembre del año N: presentar un justificante* de escolaridad o de formación, de la cual al menos una parte se desarrolle entre el 1 de septiembre de N y el 31 de agosto de N+1.
- V. Proporcionar, si procede, un certificado de pago de la CAF, de la MSA o de las Cajas Sociales de Mónaco en el que se indique el importe del coeficiente familiar del mes en curso o de los meses anteriores, dentro del límite de los tres últimos meses, así como el nombre y los apellidos del titular, o, en última instancia, la liquidación tributaria del año anterior en la que figuren el nombre y los apellidos del titular.
- VI. Pagar la cuota anual correspondiente a su situación. Las tarifas y modalidades se especifican en el artículo 3.
- VII. Presentar un justificante de domicilio en la región de Provenza-Alpes-Costa Azul en caso de formación a distancia, si procede.

** Se admiten los siguientes justificantes: certificado de escolaridad, certificado de formación, justificante de pago de las tasas de matrícula universitaria, carta de admisión del centro, resultados del año N en los que se indique el paso al año N+1, carné de estudiante, contrato de aprendizaje, contrato de servicio cívico.*

En caso de renovación, se pueden conservar algunos documentos de la solicitud anterior.

2.2.1. Período de suscripción

La fecha de inicio del plazo de suscripción en ventanilla se indica en la página web zou.maregionsud.fr antes de las vacaciones de verano para el curso escolar siguiente.

La suscripción al Pass ZOU ! Etudes en una taquilla es posible hasta el 31 de mayo del curso escolar en curso. Tras esta fecha, no se admitirá ninguna nueva solicitud para el año en curso.

2.2.2. Tramitación y validación de la solicitud

La admisibilidad de la solicitud del Pass ZOU ! Etudes se verificará en el punto de venta, a la luz de los documentos justificativos presentados.

2.2.3. Emisión del título de transporte

Tras la validación del expediente y del pago, el agente del punto de venta entregará al titular un título provisional con un periodo de validez de 15 días que le permitirá viajar mientras espera la recepción de su título de transporte. Por indicación, se requiere un plazo de 15 días para el envío del título. Se recomienda encarecidamente a los usuarios que soliciten su título con antelación.

Este se envía por correo, en carta con seguimiento, a la dirección indicada al realizar la inscripción. El número de seguimiento está a disposición del titular al servicio de atención al cliente ZOU !.

En caso de no recibir la tarjeta, una vez que se haya generado el número de seguimiento, la Región no se hará responsable. El titular deberá presentar una reclamación ante los servicios de La Poste.

Se podrá emitir un duplicado gratuito previa presentación del recibo de reclamación ante La Poste.

Para viajar mientras espera la recepción del título, el titular deberá pagar los títulos de transporte vigentes (estos no son reembolsables) o utilizar su título de transporte provisional, si procede.

3. TARIFA DEL PASS ZOU ! ETUDES

3.1. La tarifa del Pass ZOU ! Etudes es de 90 €.

Esta tarifa se fija para la duración del título, es decir, hasta el 31 de agosto del año escolar de suscripción, independientemente de la fecha de suscripción, la duración o la frecuencia de uso.

3.2. Se ofrece una tarifa solidaria a mitad de precio, de 45 €, para el titular o sus tutores legales cuyo coeficiente familiar sea inferior o igual a 800 €.

El coeficiente familiar se evalúa en el mes de la inscripción, o en uno de los tres meses anteriores a la inscripción.

También pueden acogerse a la tarifa solidaria los titulares o sus tutores legales que no sean beneficiarios de prestaciones de la CAF, la MSA o las Cajas Sociales de Mónaco y que puedan acreditar unos recursos equivalentes a un coeficiente familiar de la CAF inferior o igual a 800 €.

Dicha equivalencia se calculará según el método de cálculo de la CAF, teniendo en cuenta los ingresos imposables del año N-1 y el número de partes tal y como las define la CAF.

El solicitante deberá presentar su última declaración de la renta.

También podrán acogerse a la tarifa solidaria los beneficiarios de la Prestación por Educación de Niños con Discapacidad (AEEH), previa presentación de un justificante de percepción.

3.3. Se ofrece a las familias con al menos tres hijos titulares de un abono PASS ZOU ! Etudes adquirido a tarifa completa, un reembolso de 45 € por el tercer hijo y los siguientes.

Esta disposición requiere la preparación de un expediente con la presentación de justificantes. El expediente, acompañado de los justificantes (como mínimo, certificado de pago de la CAF, la MSA o las cajas sociales de Mónaco, con el nombre del representante legal y de los hijos, más los certificados de pago de los tres abonos) debe presentarse a partir del 1 de noviembre y, a más tardar, antes del 31 de mayo del año escolar en curso. Si el expediente es admisible, el pago se efectuará de una sola vez al final del año escolar en cuestión.

3.4. La gratuidad vigente en la red ZOU ! para los niños menores de 4 años no se aplica al PASS ZOU ! Etudes.

4. PAGO DEL PASS ZOU ! ETUDES

4.1. Pago al contado

El Pass ZOU ! Etudes se puede pagar en línea, anualmente, mediante tarjeta bancaria, tarjeta bancaria electrónica o tarjeta bancaria prepagada.

El importe del título debe pagarse en su totalidad al suscribirse en la página web zou.maregionsud.fr.

En caso de que no sea posible el pago por Internet, no se podrá realizar la suscripción en línea. En este caso, el titular deberá acudir a un punto de venta de la red ZOU (véanse las modalidades descritas en el artículo 2.2.).

Para las suscripciones en un punto de venta, el Pass ZOU ! Etudes se puede pagar con tarjeta bancaria, cheque bancario o en efectivo.

En caso de pago con cheque, cada solicitud de suscripción debe ir acompañada de un único cheque. Este se cobrará en cuanto se reciba.

4.2. Pago en tres plazos

Para cualquier inscripción en línea realizada antes del 30 de septiembre del año escolar en curso, el pagador podrá pagar el importe de la inscripción en tres plazos si lo desea, al realizar el pago en línea con tarjeta bancaria.

Importe y fecha de las domiciliaciones:

- Tarifa 90 €:
 - 30 € el día de la inscripción (*ex: 5 de julio*)
 - 30 € el día 10 del mes siguiente (*ex: 10 de agosto*)
 - 30 € el día 10 del último mes (*ex: 10 de septiembre*)
- Tarifa 45 € solo para familias cuyo CF sea inferior o igual a 800 €:
 - 15 € el día de la inscripción (*ex: 5 de julio*)
 - 15 € el día 10 del mes siguiente (*ex: 10 de agosto*)
 - 15 € el día 10 del último mes (*ex: 10 de septiembre*)

En caso de pago en tres plazos, el pagador deberá asegurarse de que la fecha de caducidad de la tarjeta bancaria no se produzca en los tres meses siguientes. Se deberá comunicar cualquier cambio de tarjeta bancaria (véase la sección «Contactos», artículo 13). El pagador deberá hacerse cargo de las domiciliaciones que no puedan efectuarse, según las modalidades que se le comuniquen en ese momento. Independientemente de la fecha de inscripción o de la duración de uso, el importe del título deberá pagarse en su totalidad.

En caso de inscripción en un punto de venta, no es posible el pago en tres plazos.

4.3. El pagador puede ser una persona distinta del titular del Pass ZOU ! Etudes.

4.4. Un pagador puede pagar varios Pass ZOU ! Etudes. No obstante, cada Pass ZOU ! Etudes debe pagarse por separado.

4.5. En caso de incidente de pago, el pagador deberá regularizar su situación lo antes posible, según las modalidades indicadas en la carta o el correo electrónico que se le envíe. El incumplimiento de estas

modalidades puede dar lugar a la suspensión del título. Por lo tanto, a falta de regularización en los plazos establecidos, la rescisión automática se producirá dos meses tras el incidente. La rescisión por impago obliga al deudor a pagar la totalidad de las cantidades pendientes. El deudor correrá con los posibles gastos ocasionados.

Al no poder utilizar su PASS ZOU ! Etudes desactivado, el titular deberá adquirir un billete unitario o cualquier otro título para poder viajar.

4.6. En caso de pago indebido (pago de tarifa completa cuando se tiene derecho a la media tarifa, pagos múltiples debidos a un error de inscripción, pago por error de un duplicado...), se efectuará un reembolso parcial a favor del pagador a más tardar al final del año escolar, por iniciativa de la Región o tras solicitud del usuario y decisión de una comisión específica. Se solicitará sistemáticamente un número de cuenta bancaria para efectuar este tipo de reembolso.

4.7. En caso de pago del pass ZOU ! Etudes a mitad de precio sin presentar un justificante válido, se solicitará al pagador, en un plazo de dos meses:

- que aporte un nuevo justificante válido al expediente,
- o que regularice el pago abonando la diferencia entre la tarifa completa y la mitad de precio.

En caso de que no sea posible regularizar la situación, el pagador podrá solicitar la renuncia a su solicitud, lo que le dará derecho a un reembolso a más tardar al final del año escolar.

4.8. En el marco de operaciones puntuales organizadas por iniciativa de la Región Sur Provenza-Alpes-Costa Azul, esta se reserva el derecho de proceder a un reembolso parcial o total del Pass ZOU ! Etudes.

5. CONDICIONES DE USO DEL PASS ZOU ! ETUDES

Se recuerda que el título de transporte es nominativo y estrictamente personal. En ningún caso podrá prestarse a otro usuario, so pena de las sanciones previstas en el artículo 5-2.

5.1. Uso del Pass ZOU ! ETUDES

Tal y como se indica en el artículo 1.5., el Pass ZOU ! Etudes permite el acceso ilimitado a todas las redes de transporte regional ZOU !.

No obstante, las condiciones de uso varían según las redes:

- **En las líneas de autobús ZOU ! y en los autobuses y trenes de Chemins de Fer de Provence** que estén equipados con sistemas de billeteaje, el titular validará su PASS ZOU ! Etudes cada vez que suba.
Si la línea no está equipada con sistemas de billeteaje, el titular deberá presentar su título de transporte al conductor; este último realizará el control visualmente.
- **Las líneas escolares de Proximité**, distintas de las utilizadas para realizar el trayecto de referencia mencionado en la inscripción y registrado en el Pass ZOU ! Etudes del titular, solo son accesibles dentro del límite de plazas disponibles.
- **En las líneas Express**, se recomienda encarecidamente la reserva previa en línea en la página web zou.maregionsud.fr.

- **En las lanzaderas blancas**, es obligatorio realizar una reserva previa en línea en la página web zou.maregionsud.fr.
- **Los servicios de transporte a la demanda** no están disponibles para los trayectos entre el domicilio y el centro educativo los días escolares.
- **En la red de trenes regionales ZOU ! (excepto Chemins de Fer de Provence)**, el titular debe validar su PASS ZOU ! Etudes antes de subir al tren, y ello en cada trayecto.

Si se encuentra en su trayecto de referencia mencionado en La suscripción al Pass ZOU ! Etudes e inscrito en su tarjeta, basta con la validación.

Fuera del trayecto de referencia, el titular deberá, además, disponer obligatoriamente de un billete gratuito, descargable en la página web de TER SUD o en la aplicación Assistant SNCF. Se precisa que no es posible obtener un título de transporte para un servicio cerrado a la venta.

Solo se autorizan los trayectos dentro del territorio regional en libre circulación con el Pass ZOU ! Etudes, a excepción de los trenes regionales desde/hacia Ventimiglia y Mónaco, a los que se puede acceder con el PZE.

A bordo de los trenes regionales, el Pass ZOU ! Etudes es válido únicamente en 2ª clase.

- **El servicio ZOU ! COVOIT'** es accesible únicamente para los titulares del Pass ZOU ! Etudes mayores de 18 años, y dentro de los límites establecidos por las Condiciones generales de venta y de uso propias de este servicio.
- Los titulares de un Pass ZOU ! Etudes y de un **abono Scolaire + Mobilité Région** de la Región de Auvernia-Ródano-Alpes pueden utilizar estos abonos de forma acumulativa en sus desplazamientos interregionales entre las regiones de Provenza-Alpes-Costa Azul y Auvernia-Ródano-Alpes. No se permite el uso conjunto de ningún otro título de transporte. Los titulares deben respetar las condiciones de uso propias de cada abono.

Para el curso escolar 2025-2026, con carácter excepcional:

- Los titulares de un Pass ZOU ! Etudes y de un abono Scolaire + Mobilité Région, de la Región Auvernia-Ródano-Alpes, pueden utilizar estos abonos de forma combinada en las líneas interregionales de la red ferroviaria, entre las regiones Provenza-Alpes-Costa Azul y Auvernia-Ródano-Alpes.

A partir del 1 de enero de 2026:

- Los titulares de un Pass ZOU ! Etudes y de una de las tarifas LibertiO'Jeunes, FrenquenciO'Jeunes o +=0 de la región de Occitania pueden utilizar estos abonos de forma combinada en las líneas interregionales de la red ferroviaria, entre las regiones de Provenza-Alpes-Costa Azul y Occitania.

No se permite el uso conjunto de ningún otro título de transporte. Los titulares deben respetar las condiciones de uso propias de cada abono. Para más información, consulte las CGU TER de la Región Provenza-Alpes-Costa Azul.

5.2. Controles y fraudes

En todos los casos anteriores, el titular deberá poder presentar su título de transporte al revisor para que este pueda verificar su validez.

En caso de duda sobre la identidad del usuario durante un control, se le podrá solicitar un documento de identidad.

La falta de validación, la no presentación o el uso irregular del título de transporte (falsificación del título, posesión de un título nominativo de otra persona, posesión de un título caducado) constatados durante un control exponen al titular y/o al defraudador al pago de una indemnización a tanto alzado conforme a la normativa vigente, además de las posibles sanciones previstas en el reglamento de viajeros de la red utilizada.

En caso de fraude en la utilización del Pass ZOU ! Etudes por parte de una persona distinta del titular, el Pass ZOU ! Etudes en cuestión será retirado por el controlador, será objeto de una suspensión e implicará, por parte del titular, la solicitud de un duplicado por 10 €.

Por ello, en caso de pérdida o robo del título, el titular deberá solicitar inmediatamente la expedición de un duplicado al precio vigente.

La Región podrá expedir un duplicado gratuito en caso de robo demostrado, previa presentación de la copia del recibo de la denuncia presentada ante los servicios de policía o de gendarmería.

En caso de reincidencia en el fraude por este motivo (préstamo de su Pass ZOU ! Etudes a otro usuario), la Región podrá rescindir de pleno derecho el Pass ZOU ! Etudes sin posibilidad de reembolso.

Cualquier persona que continúe utilizando indebidamente su título de transporte podrá ser objeto de acciones penales.

6. MODIFICACIONES DEL ITINERARIO DURANTE EL PERÍODO DE VALIDEZ DEL TÍTULO

Los cambios del itinerario de referencia del Pass ZOU ! Etudes son posibles durante todo el período de vigencia del abono, siempre que se respeten las condiciones descritas en las presentes Condiciones generales.

Según la naturaleza del cambio solicitado, se podrá pedir al usuario que pague un duplicado según la tarifa vigente (artículo 8).

7. MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES GENERALES

La Región se reserva el derecho a modificar Las presentes Condiciones Generales de Venta y de Uso del Pass ZOU ! Etudes. En tal caso, se informará al titular de cualquier modificación contractual con una antelación mínima de treinta (30) días antes de que entre en vigor.

8. EMISIÓN DE DUPLICADO

8.1. La solicitud de duplicado debe realizarse en la página web zou.maregionsud.fr o en un punto de venta de la red de carreteras ZOU autorizado para vender los Pass ZOU! Etudes.

En caso de pérdida, robo o deterioro, la tarifa es de 10 euros. La solicitud de duplicado deberá realizarse lo antes posible.

En caso de avería técnica demostrada de la tarjeta, el duplicado se expedirá de forma gratuita, siempre que el soporte de billete sea devuelto para su verificación, según las modalidades indicadas en la página web o en el punto de venta.

Una tarjeta deteriorada, de forma voluntaria o no (torcedura, doblez, humedad...), deberá ser objeto de un duplicado de pago si no funciona correctamente o si ya no permite identificar al titular o a su trayecto de referencia.

8.2. El duplicado se enviará por correo al titular en un plazo mínimo de quince (15) días laborables desde la fecha de recepción de la solicitud de sustitución. Mientras se espera dicha recepción, el titular deberá presentar el documento provisional que se le haya expedido tras el pago, cuando proceda.

9. SUSPENSIÓN DEL PASS ZOU ! ETUDES A INICIATIVA DEL PAGADOR O DEL TITULAR

No existe ningún motivo que permita al titular o al pagador solicitar la suspensión del PZE.

10. RESCISIÓN DEL PASS ZOU ! ETUDES A INICIATIVA DEL PAGADOR O DEL TITULAR

El Pass ZOU ! Etudes puede rescindirse a iniciativa del pagador o del titular.

No obstante, la rescisión del título no da derecho a ningún reembolso, salvo en los casos previstos a continuación:

- Cambio de domicilio o de centro educativo que implique la inutilidad del Pass ZOU ! Etudes. *El cambio debe producirse en un plazo máximo de 30 días tras el 1 de septiembre del año escolar en curso o 30 días tras la fecha de inscripción al Pass ZOU ! Etudes, si esta es posterior al 1 de septiembre.*
- Fallecimiento del titular.
- Inutilización del Pass ZOU ! Etudes durante más de 90 días por motivos de salud.
- Error de red de transporte: el trayecto previsto corresponde a otra Autoridad Organizadora de la Movilidad.
- Modificación de la oferta de transporte que haga que el Pass ZOU ! Etudes resulte inútil o inadecuado durante más de 90 días.
- Otros casos no identificados que se deban a un error del sistema de inscripción, si procede, previa decisión de una comisión específica.

Se solicitará al titular o al pagador que adjunte a su solicitud de reembolso los documentos que justifiquen alguno de los casos descritos anteriormente.

El reembolso es definitivo y conlleva la rescisión del Pass ZOU ! Etudes para el año escolar en curso. Una vez rescindido el Pass ZOU ! Etudes, no será posible realizar una nueva suscripción para el mismo año escolar.

Las modalidades de solicitud de reembolso y los justificantes que deben presentarse se especifican en la página web zou.maregionsud.fr.

11. SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN DEL PASS ZOU ! ETUDES A INICIATIVA DE LA REGIÓN

El Pass ZOU ! Etudes podrá, sin perjuicio de cualquier indemnización por daños y perjuicios ni de cualquier acción judicial, ser suspendido y/o resuelto de pleno derecho según los casos enumerados en los apartados 11.1, 11.2 y 11.3 a continuación.

11.1. En caso de incidente de pago, el contrato podrá suspenderse y/o rescindirse en las condiciones descritas en el artículo 4.5.

11.2. En caso de fraude en el uso del Pass ZOU ! Etudes, el contrato podrá suspenderse y/o rescindirse en las condiciones descritas en el artículo 5.2.

11.3. En caso de fraude constatado en la constitución del expediente de solicitud del título, en particular por declaración falsa o falsificación de los documentos aportados, tanto por parte del titular como del pagador, el contrato será rescindido de pleno derecho por la Región. No se efectuará ningún reembolso.

11.4. La Región notificará la suspensión o la rescisión mediante un correo electrónico enviado a la última dirección de contacto indicada en el expediente.

11.5. La rescisión conlleva la prohibición de uso del Pass ZOU ! Etudes en todas las redes regionales ZOU, así como la imposibilidad de realizar una nueva suscripción durante el año escolar en curso.

Al no poder utilizar su PASS ZOU ! Etudes desactivado, el titular deberá adquirir un billete unitario o cualquier otro título para poder viajar.

12. RESPONSABILIDAD DEL PAGADOR Y DEL TITULAR

12.1. Las presentes Condiciones generales son vinculantes tanto para el pagador como para el titular del Pass ZOU ! Etudes.

12.2. Al suscribirse al Pass ZOU ! Etudes, su titular y el pagador reconocen haber leído estas Condiciones generales y haberlas aceptado. En caso de modificaciones, estas se incorporarán directamente y se publicarán por todos los medios oportunos, para que el titular y el pagador puedan tomar conocimiento de ellas.

El titular y el pagador son responsables de la calidad y la exhaustividad de la información que faciliten en el expediente.

13. CONTACTO

Por correo electrónico, en el formulario de contacto del portal ZOU:

<https://zou.maregionsud.fr/contactez-nous/>

Por teléfono, al Servicio de atención al cliente Pass ZOU! Etudes: +33 4 86 88 50 50

En un punto de venta ZOU (lista disponible en la página web zou.mareregionsud.fr/mapa interactivo/puntos de venta)

14. RECLAMACIONES

El titular y/o el pagador de un Pass ZOU ! Etudes puede formular cualquier reclamación relativa a las condiciones de uso del título:

- En la página web de ZOU a través del formulario de contacto (<https://zou.mareregionsud.fr/contactez-nous/>)
- Por teléfono, al Servicio de atención al cliente Pass ZOU ! Etudes: +33 4 86 88 50 50

Dicha reclamación deberá presentarse en un plazo de dos (2) meses desde la fecha de los hechos que la justifiquen. En caso de reclamación justificada, se restablecerá la situación del cliente lo antes posible, esforzándose ambas partes, en cualquier caso, por encontrar una solución amistosa en caso de litigio.

15. RECURSO AL MEDIADOR

Cualquier usuario que esté en desacuerdo con la administración regional tiene la posibilidad de recurrir al Mediador para resolver un conflicto de forma amistosa. El Mediador de la Región solo interviene en los ámbitos de competencia de la Región.

Toda solicitud oficial de mediación debe realizarse por escrito (carta o correo electrónico), dirigida específicamente a Monsieur le Médiateur.

Por correo postal:

Monsieur le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Hôtel de Région
27, place Jules Guesde
13481 Marseille Cedex 20

Por correo electrónico: missionmediation@mareregionsud.fr

16. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Se informa al titular de que los datos personales tratados en el marco de su título, procedentes del formulario de suscripción, de una solicitud realizada en línea o de una solicitud por teléfono, son objeto de un tratamiento informatizado bajo la responsabilidad de la Región (responsable del tratamiento). El tratamiento de estos datos (nombre, apellidos, dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono, fotografía) tiene como finalidad la gestión de la clientela suscrita anualmente bajo el control del Delegado de Protección de Datos (DPO). Los datos digitales y los documentos físicos se conservarán durante veinticuatro (24) meses tras la fecha de rescisión de la suscripción.

Se informa asimismo al titular del Pass ZOU ! Etudes que el suministro de los datos solicitados al realizar la inscripción es un requisito indispensable para acceder a dicho Pass y que, en caso de no facilitarse, el beneficiario no podrá acceder al mismo.

Esta información no se utilizará con fines comerciales y solo se comunicará a las autoridades competentes que lo soliciten. En cualquier caso, estos datos conservan un carácter estrictamente confidencial y no serán objeto de ninguna transferencia de datos fuera de la Unión Europea.

De conformidad con la normativa aplicable en materia de datos personales, el Titular del Pass ZOU ! Etudes dispone de un derecho de acceso, rectificación, oposición, limitación del tratamiento, supresión y portabilidad de sus datos, que puede ejercer dirigiéndose al delegado de protección de datos de la Región Provenza-Alpes-Costa Azul, por correo postal a la dirección: 27 place Jules Guesde, 13481 Marseille Cedex 20, o por correo electrónico a la dirección: dpd@mareregionsud.fr.

Para más información, consulte en Internet la página:

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

17. ENTRADA EN VIGOR

Las presentes Condiciones Generales de Venta y de Uso se aprobaron el 26 de junio de 2026 para su entrada en vigor el 6 de julio de 2026 en lo que respecta a los PASS ZOU ! Etudes expedidos para el curso escolar 2025-2026.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DEL PASS ZOU ! ETUDES para el curso 2026-2027

PREÁMBULO

Las presentes Condiciones generales tienen por objeto determinar las condiciones de acceso al PASS ZOU ! Etudes y sus normas de uso.

La suscripción y el uso del Pass ZOU ! Etudes implican la aceptación de las presentes Condiciones generales por parte del titular y del pagador, si este es distinto del titular.

- La denominación «**Titular**» designa expresamente a la persona cuya fotografía e identidad figuran en el Pass ZOU ! Etudes del que es usuario.
- La denominación «**Pagador**» designa a la persona física que paga el Pass ZOU ! Etudes.
- La denominación «**PASS ZOU ! Etudes**» constituye un contrato entre el titular y la red de transporte ZOU ! . Se compone del título de transporte del mismo nombre.
- La denominación «**Titular de la cuenta en línea**» se refiere a la persona que posee y controla la cuenta de usuario.

El Pass ZOU ! puede asignarse a varias categorías de usuarios sujetos a **marcos jurídicos distintos**.

Con el fin de garantizar una lectura clara y conforme, para cada uno de los párrafos siguientes, las disposiciones aplicables se organizan en tres subconjuntos:

1. Disposiciones comunes a todos los beneficiarios

Estas normas son **comunes a todos los titulares del Pass ZOU ! Etudes**, independientemente de su categoría de elegibilidad.

2. Disposiciones aplicables a los alumnos que utilizan el transporte escolar regulado
Estas disposiciones se refieren a los alumnos matriculados en el marco del reglamento regional de **transporte escolar**, que son competencia de las Regiones en materia de transporte escolar en virtud del artículo L3111-7 del Código de Transportes y que utilizan las líneas interurbanas por carretera de la red ZOU ! Proximité o ZOU ! Express, si procede.

3. Disposiciones aplicables a los otros beneficiarios del Pass ZOU ! Etudes

Estas disposiciones se aplican:

- a los estudiantes,
- a los aprendices,
- a los alumnos en prácticas de formación profesional,
- a los alumnos de formación sanitaria y social,
- a los voluntarios en servicio cívico

- a los alumnos escolarizados desde infantil hasta bachillerato que se desplacen por motivos de ocio, o en el tren regional ZOU !, o para desplazamientos escolares en las líneas de autobús de la red ZOU !

Si un apartado no incluye ninguna norma específica aplicable a un tipo de beneficiario, se aplicarán las disposiciones generales comunes.

En caso de divergencia o contradicción entre las disposiciones comunes a todos los beneficiarios y las disposiciones específicas aplicables a un tipo de usuario, prevalecerán las disposiciones específicas.

1. DESCRIPCIÓN DEL PASS ZOU ! ETUDES

1.1 : Disposiciones comunes a todos los beneficiarios

- El Pass ZOU ! Etudes es estrictamente personal. Un usuario solo puede ser titular de un solo PASS ZOU ! Etudes por año escolar.
- El Pass ZOU ! Etudes es válido desde el 1er de septiembre del año N hasta el 31 de agosto del año N+1, lo que corresponde a un año escolar. Independientemente de su fecha de adquisición, está caduca automáticamente el 31 de agosto del año escolar en curso.
- El Pass ZOU ! Etudes es un contrato de transporte cargado en una tarjeta de billete que constituye el título de transporte.
- El Pass ZOU ! Etudes permite el acceso ilimitado a todas las redes de transporte regional ZOU ! según las condiciones definidas en el artículo 5.

1.2: Disposiciones aplicables a los alumnos que utilizan el transporte escolar regulado

El Pass ZOU ! Etudes está reservado a los usuarios que cumplan las cuatro (4) condiciones siguientes:

Tener más de 3 años y menos de 26 años. La edad de 3 años se calcula al 31 de diciembre del año escolar en curso. La edad de 26 años se calcula al 1 de septiembre del año escolar en curso para las inscripciones anteriores al 1 de septiembre, y en la fecha de la inscripción para las inscripciones posteriores al 1 de septiembre. La gratuidad para menores de 4 años prevista en la gama tarifaria ZOU ! no se aplica al PASS ZOU ! Etudes.

- **Tener la condición de alumno** para el año escolar en curso **en un centro escolar de la Región Provenza-Alpes-Costa Azul**, o en una localidad comunicada por una línea de autobús de la red ZOU ! (cuya lista puede consultarse en www.zou.maregionsud.fr).
- **Estar domiciliado en la Región Provenza-Alpes-Costa Azul, a más de 3 km del centro escolar.** La distancia domicilio-centro escolar se calcula sobre la base del trayecto más corto por carretera, tal y como se indica en la página web www.geoportail.gouv.fr.
- Realizar un **trayecto domicilio-centro escolar que no esté incluido en el ámbito territorial de una autoridad organizadora de la movilidad no regional**, o, con carácter excepcional, realizar un trayecto domicilio-centro escolar dentro de una comunidad de municipios que sea Autoridad Organizadora de la Movilidad cuando el circuito escolar correspondiente exista y esté organizado por la Región. Este trayecto se determina seleccionando una parada* de origen y una parada de destino correspondiente al centro educativo en la lista propuesta durante la suscripción (véase el artículo 2. Suscripción de un Pass ZOU ! Etudes).

*Si la parada deseada no aparece en el formulario de suscripción, significa que:

- O bien no existe ninguna solución de transporte escolar entre el domicilio y el centro. En este caso, el alumno podrá, si cumple los requisitos, presentar una solicitud de ayuda a tanto alzado. También podrá suscribirse a un PASS ZOU ! Etudes no escolar.

- O bien la parada no existe o no está disponible. En este caso, se invita al alumno a inscribirse en la parada más cercana. Se precisa que la parada indicada durante la inscripción debe ser la que se utilice en la práctica.

Además, en caso de custodia compartida, el alumno podrá beneficiarse del Pass ZOU ! Etudes siempre que uno de los dos trayectos domicilio-centro educativo realizados en el marco de la custodia compartida corresponda a una solución de transporte existente.

1.3 Disposiciones aplicables a los otros beneficiarios del Pass ZOU ! Etudes

El Pass ZOU ! Etudes también está reservado a los usuarios que cumplan las cuatro (4) condiciones siguientes:

- **Tener más de 3 años* y menos de 26 años.** La edad de 3 años se calcula al 31 de diciembre del año escolar en curso. La edad de 26 años se calcula al 1 de septiembre del año escolar en curso para las inscripciones anteriores al 1 de septiembre, y en la fecha de la inscripción para las inscripciones posteriores al 1 de septiembre. La gratuidad para menores de 4 años prevista en la gama tarifaria ZOU ! no se aplica al PASS ZOU ! Etudes
- **Tener la condición de alumno, estudiante, aprendiz de oficios o voluntario del servicio cívico** durante todo o parte del año escolar en curso. Los cursos de corta duración (inferiores a un mes) no son admisibles.
- **Estar matriculado en un centro educativo** o en formación alternada en un lugar de aprendizaje o en un centro que imparta enseñanza a distancia, **en Francia**, en Mónaco o en Ventimiglia.
- Realizar un trayecto habitual denominado «**trayecto de referencia**», situado íntegramente en la región de Provenza-Alpes-Costa Azul, o en una línea de autobús fuera del casco urbano existente en la red ZOU !

2. SUSCRIPCIÓN AL PASS ZOU ! ETUDES

El Pass ZOU ! Etudes se puede contratar en la página web www.zou.maregionsud.fr para todos los beneficiarios del Pass ZOU ! Etudes.

También es posible suscribirse:

- Por correo postal para los alumnos que se acogen al transporte escolar regulado
- En una agencia comercial BUS ZOU ! habilitada, provisto de un expediente completo; para todos los demás beneficiarios del Pass ZOU ! Etudes.

Se recomienda la suscripción en línea, ya que garantiza plazos de tramitación más rápidos.

2.1. Suscripción en línea al PASS ZOU ! Etudes para todos los beneficiarios

La suscripción o la renovación implica la creación de un espacio personal que permite gestionar el Pass ZOU ! Etudes en línea (no se conservan los datos de años anteriores).

Al suscribirse, el titular de la cuenta en línea deberá:

- 1 Rellenar el formulario en línea.
- 2 Indicar el trayecto de referencia del titular correspondiente.
- 3 Subir una fotografía reciente que permita identificar al titular (formato 35 x 45 mm, de frente, fondo neutro, en buen estado).
- 4 Si el titular no pertenece al transporte regulado, proporcionar los documentos obligatorios, que son:

Un documento de identidad que acredite su fecha de nacimiento (o una copia del libro de familia, un extracto del certificado de nacimiento o cualquier otro documento expedido por una autoridad oficial).

Un justificante* de escolaridad o de formación, de la cual al menos una parte se sitúe entre el 1 de septiembre de N y el 31 de agosto de N+1.

- 5 Si el titular o sus responsables legales tienen derecho a la tarifa reducida de 45 €, deberá presentar los justificantes correspondientes a su situación (véase el artículo 3.4 Condiciones de elegibilidad para la tarifa reducida).
- 6 Pagar la cuota anual correspondiente a su situación. Las tarifas y modalidades se especifican en el artículo 3.

** Se admiten los siguientes justificantes: certificado de escolaridad, certificado de formación, justificante de pago de las tasas de matrícula universitaria, carta de admisión del centro, resultados del año N en los que se indique el paso al año N+1, carné de estudiante, contrato de aprendizaje, contrato de servicio cívico.*

2.1.1. Período de suscripción

La fecha de inicio del periodo de suscripción en línea se indica en la página web www.zou.maregionsud.fr, antes de las vacaciones escolares de verano, para el curso escolar siguiente.

La Suscripción en línea al PASS ZOU ! Etudes es posible hasta el 31 de mayo del año escolar en curso, salvo medidas excepcionales que se comunicarán en la página web de ZOU !. Tras esta fecha, no se admitirá ninguna nueva solicitud para el año en curso.

2.1.2. Tramitación y validación de la solicitud

2.1.2.1: Disposiciones aplicables a todos los beneficiarios

La validación automática del expediente se produce si se cumplen todos los requisitos.

En caso de que falte algún documento o de que haya alguna anomalía en la solución de transporte, la tramitación del expediente estará sujeta a la validación por parte de los servicios regionales.

En caso de rechazo por parte de los servicios regionales, se invitará por correo electrónico al titular o a su representante legal a regularizar su expediente o se le informará del rechazo de su solicitud. En caso

de que no se regularice en un plazo de dos meses tras la solicitud al usuario, el expediente se considerará denegado.

El pago solo podrá efectuarse tras la validación de la solicitud (automáticamente en línea o tras la tramitación por parte de los servicios regionales).

2.1.2.2: Disposiciones aplicables a los alumnos que utilizan el transporte escolar regulado

Los servicios regionales verificarán la escolaridad durante el curso escolar ante el centro educativo.

2.1.2.3: Disposiciones aplicables a los otros beneficiarios del Pass ZOU ! Etudes

La admisibilidad de la solicitud del Pass ZOU ! Etudes se verificará según los documentos justificativos presentados.

2.1.3. Emisión del título de transporte

Tras la validación de la solicitud, el titular podrá descargar, si procede, desde su espacio personal en línea un comprobante de pago, así como un título provisional con un período de validez de quince (15) días que le permitirá viajar mientras espera recibir su título de transporte. A título indicativo, el envío del título requiere un plazo de quince (15) días. Se recomienda encarecidamente a los usuarios que soliciten su título con antelación.

El título se envía por correo postal, en letra certificada, a la dirección indicada al realizar la inscripción. La tarjeta solo puede enviarse por correo postal en Francia y en Mónaco. El número de seguimiento se comunica por correo electrónico al titular tan pronto como se envía su tarjeta.

En caso de no recibir la tarjeta, una vez que se haya generado el número de seguimiento, la Región no se hará responsable. El titular deberá presentar una reclamación ante los servicios de La Poste.

Se podrá emitir un duplicado gratuito previa presentación del recibo de reclamación ante La Poste.

Para viajar mientras espera la recepción del duplicado, el titular deberá estar en regla:

- I. Utilizando su título de transporte provisional
- II. O adquiriendo títulos de transporte vigentes (estos últimos no son reembolsables tras el viaje)

2.2. Suscripción por correo (solo para los alumnos beneficiarios del transporte escolar regulado)

Al realizar la suscripción, el titular deberá:

1. Rellenar el formulario en papel, indicando su trayecto de referencia (trayecto domicilio-centro educativo) y precisando el punto de embarque*.
2. Proporcionar una fotografía de identidad reciente, en formato 35 x 45 mm, de frente, con fondo neutro, en buen estado, que permita la identificación del titular.
3. Si procede, presentar un certificado de pago de la CAF, la MSA, las Cajas Sociales de Mónaco o la AEEH en el que figure el importe del coeficiente familiar del mes en curso o de los meses anteriores, con un límite de los tres últimos meses, el nombre y los apellidos del titular.

4. Presentar un cheque por el importe correspondiente a su situación. Las tarifas y modalidades se especifican en el artículo 3.

* - Si no existe ninguna solución de transporte escolar entre el domicilio y el centro educativo, el alumno podrá, si cumple los requisitos, solicitar una ayuda a tanto alzado. También podrá suscribirse a un PASS ZOU ! Etudes no escolar.

- Si la parada solicitada no existe o no está disponible, se invita al alumno a inscribirse en la parada más cercana. Se precisa que la parada indicada durante la inscripción debe ser la que se utilice en la práctica.

Además, en caso de custodia compartida, el alumno podrá beneficiarse del Pass ZOU ! Etudes siempre que uno de los dos trayectos domicilio-centro educativo realizados en el marco de la custodia compartida corresponda a una solución de transporte existente.

2.2.1. Período de suscripción

El plazo de suscripción por correo es el mismo que para la suscripción en línea (véase el artículo 2.1.1).

2.2.2. Tramitación y validación de la solicitud

La admisibilidad de la solicitud del PASS ZOU ! Etudes será verificada por los servicios regionales a la luz de la solicitud y de los documentos justificativos transmitidos.

2.2.3. Emisión del título de transporte

Tras la validación del expediente y del pago, los servicios regionales podrán entregar al usuario un título provisional con un periodo de validez de 15 días, que le permitirá viajar mientras espera la recepción de su título de transporte. Por indicación, se requiere un plazo de 15 días para el envío del título. Se recomienda encarecidamente a los usuarios que soliciten su título con antelación.

Este se envía por correo, en carta con seguimiento, a la dirección indicada al realizar la inscripción. La tarjeta solo puede enviarse por correo postal en Francia y en Mónaco. El número de seguimiento está a disposición del titular, previa solicitud al servicio de atención al cliente ZOU !.

En caso de no recibir la tarjeta, una vez que se haya generado el número de seguimiento, la Región no se hará responsable. El titular deberá presentar una reclamación ante los servicios de La Poste.

Se podrá emitir un duplicado gratuito previa presentación del recibo de reclamación ante La Poste.

Para viajar mientras espera la recepción del duplicado, el titular deberá estar en regla:

- I. Utilizando su título de transporte provisional
- II. O adquiriendo títulos de transporte vigentes (estos últimos no son reembolsables tras el viaje)

2.3 Suscripción en una agencia comercial BUS ZOU ! habilitada para vender un PASS ZOU ! Etudes únicamente para los demás beneficiarios del Pass ZOU ! Etudes

Al realizar la suscripción, el titular deberá:

1. Rellenar el formulario en papel, indicando su trayecto habitual, denominado «trayecto de referencia», situado íntegramente en la región de Provenza-Alpes-Costa Azul, o en una línea de autobús extramuros existente en la red ZOU !.
2. Proporcionar una fotografía de identidad reciente, en formato 35 x 45 mm, de frente, con fondo neutro, en buen estado, que permita la identificación del titular.
3. Presentar un documento de identidad que acredite su fecha de nacimiento (o una copia del libro de familia, un extracto del acta de nacimiento o cualquier otro documento expedido por una autoridad oficial).
4. Presentar un justificante* de escolaridad o de formación, cuya duración comprenda, como mínimo, el periodo comprendido entre el 1er de septiembre de N y el 31 de agosto de N+1.
5. Si el titular o sus tutores legales tienen derecho a la tarifa reducida de 45 €, presentar un justificante.
6. Pagar la cuota anual correspondiente a su situación. Las tarifas y modalidades se especifican en el artículo 3.

** Se admiten los siguientes justificantes: certificado de escolaridad, certificado de formación, justificante de pago de las tasas de matrícula universitaria, carta de admisión del centro, resultados del año N en los que se indique el paso al año N+1, carné de estudiante, contrato de aprendizaje, contrato de servicio cívico.*

2.3. 1. Período de suscripción

La fecha de inicio del periodo de suscripción en la agencia comercial BUS ZOU ! se indica en la página web www.zou.maregionsud.fr antes de las vacaciones de verano para el curso escolar siguiente.

La suscripción al Pass ZOU ! Etudes en agencia comercial BUS ZOU ! es posible hasta el 31 de mayo del año escolar en curso, salvo medidas excepcionales que se comunicarán en la página web de ZOU !. Tras esta fecha, no se admitirá ninguna nueva solicitud para el año en curso.

2.3.2. Tramitación y validación de la solicitud

La admisibilidad de la solicitud del Pass ZOU ! Etudes se verificará **en agencia comercial BUS ZOU !** a la luz de los documentos justificativos presentados.

2.3.3. Emisión del título de transporte

Tras la validación del expediente y del pago, el agente de **la agencia comercial BUS ZOU !** entregará al titular un título provisional con un periodo de validez de quince (15) días que le permitirá viajar mientras espera la recepción de su título de transporte. A título indicativo, el envío del título requiere un plazo de quince (15) días. Se recomienda encarecidamente a los usuarios que soliciten su título con antelación.

Este se envía por correo, en carta con seguimiento, a la dirección indicada al realizar la inscripción. La tarjeta solo puede enviarse por correo postal en Francia y en Mónaco. El número de seguimiento está a disposición del titular al servicio de atención al cliente ZOU !.

En caso de no recibir la tarjeta, una vez que se haya generado el número de seguimiento, la Región no se hará responsable. El titular deberá presentar una reclamación ante los servicios de La Poste.

Se podrá emitir un duplicado gratuito con sujeción a las condiciones detalladas en el artículo 7.1.

Para viajar mientras espera la recepción del duplicado, el titular deberá estar en regla en:

- I. Utilizando su título de transporte provisional
- II. O adquiriendo títulos de transporte vigentes (estos últimos no son reembolsables)

3. TARIFA DEL PASS ZOU ! ETUDES

3.1. La tarifa del Pass ZOU ! Etudes es de 90 €.

Esta tarifa se fija para la duración del título, es decir, hasta el 31 de agosto del año escolar de suscripción, independientemente de la fecha de suscripción, la duración o la frecuencia de uso.

3.2. Se ofrece una tarifa reducida de 45 €, cuyas condiciones de acceso se describen en el artículo 3.4, más adelante.

El coeficiente familiar se evalúa en el mes de la inscripción, o en uno de los tres meses anteriores a la inscripción.

3.3. Para cualquier familia, incluidos hermanos o familias reconstituidas, con tres o más hijos titulares del Pass ZOU ! Etudes, el tercer hijo y los siguientes se benefician de una tarifa reducida fijada en 45€. Cuando se cumplan y se identifiquen las condiciones de elegibilidad al realizar la suscripción, la degresividad tarifaria se aplicará automáticamente. En este caso, la tarifa reducida de 45 € se tendrá en cuenta directamente durante la compra del abono, sin necesidad de trámites adicionales por parte del usuario.

Cuando las condiciones de elegibilidad no puedan cumplirse o identificarse en el momento de la suscripción, en particular en el caso de que las suscripciones que dan derecho al reembolso previsto en el primer párrafo de este artículo no se produzcan de forma simultánea, la degresividad tarifaria no se aplica automáticamente. No obstante, el usuario podrá solicitar un reembolso por el tercer hijo y los siguientes, correspondiente a un importe de 45 € por suscripción elegible. Esta disposición requiere la preparación de un expediente con la presentación de justificantes. El expediente, acompañado de los justificantes (como mínimo, certificado de pago de la CAF, la MSA o las cajas sociales de Mónaco, con el nombre del representante legal y de los hijos, más los certificados de pago de los tres abonos) debe presentarse a partir del 1 de noviembre y, a más tardar, antes del 31 de mayo del año escolar en curso. Si el expediente es admisible, el pago se efectuará de una sola vez al final del año escolar en cuestión.

Podrán realizarse controles documentales a posteriori en cualquier momento del año escolar.

3.4. Elegibilidad para la tarifa reducida

Tienen derecho a la tarifa reducida de 45 € el titular o sus tutores legales que cumplan alguno de los requisitos que se indican a continuación. Para cualquier solicitud, además de los documentos específicos, también será obligatorio presentar:

- o Copia de un documento de identidad vigente con fotografía (DNI, pasaporte, permiso de residencia o permiso de conducir),
- o Fotografía de carné reciente, de frente, con la cabeza descubierta y en color.

Categoría	Condiciones de acceso	Documentos específicos que proporcionar
Beneficiario de la CAF o de la MSA	Tener un coeficiente familiar de la CAF, la MSA o la CSM igual o inferior a 800 € al mes	En caso de que el coeficiente familiar no pueda determinarse automáticamente durante la suscripción: Certificado de pago de la CAF o de la MSA de menos de tres meses de antigüedad, en el que figuren el Coeficiente Familiar y el nombre y apellidos del titular
Beneficiario de las Cajas Sociales de Mónaco		Certificado de pago expedido por las CSM, en el que figure el importe del coeficiente familiar del mes en curso o de los meses anteriores, con un límite de los tres últimos meses, así como el nombre y los apellidos del titular
Beneficiario de la AEEH	N/A	Certificado de la CAF de menos de 3 meses en el que se mencione el Subsidio de Educación para Niños con Discapacidad (AEEH), así como el nombre y los apellidos del titular
Otro solicitante	Tener un coeficiente familiar equivalente al de la CAF igual o inferior a 800 € al mes (*)	Última declaración de la renta

*Para obtener más información sobre las modalidades de cálculo del coeficiente familiar, le invitamos a consultar las páginas oficiales de la página web de la CAF: [CAF - Calcular su coeficiente familiar](#).

4. PAGO DEL PASS ZOU ! ETUDES

4.1. Pago al contado

El Pass ZOU ! Etudes se puede pagar en línea, anualmente, con tarjeta de crédito.

El importe del título debe pagarse en su totalidad al suscribirse en la página web zou.maregionsud.fr, salvo en los casos especiales especificados en el artículo 4.2.

En caso de que no sea posible el pago por Internet, no se podrá realizar la suscripción en línea. En tal caso, el titular deberá realizar una suscripción por correo o en una **agencia comercial BUS ZOU !** de transporte por carretera (véanse las condiciones descritas en los artículos 2.2 y 2.3).

En estos casos, el Pass ZOU ! Etudes se puede pagar con cheque bancario. Cada solicitud de suscripción debe ir acompañada de un único cheque. Este se cobrará en cuanto se reciba.

4.2. Pago en tres plazos

Para cualquier inscripción en línea realizada antes del 30 de septiembre del año escolar en curso, el pagador podrá pagar el importe de la inscripción en tres plazos si lo desea, al realizar el pago en línea con tarjeta bancaria.

Importes y fechas de cargo:

- Tarifa 90 €:
 - 30 € el día de la inscripción (*ex: 5 de julio*)
 - 30 € el día 10 del mes siguiente (*ex: 10 de agosto*)
 - 30 € el día 10 del último mes (*ex: 10 de septiembre*)
- Tarifa 45 € solo para las familias cuyo coeficiente familiar sea inferior o igual a 800 €:
 - 15 € el día de la inscripción (*ex: 5 de julio*)
 - 15 € el día 10 del mes siguiente (*ex: 10 de agosto*)
 - 15 € el día 10 del último mes (*ex: 10 de septiembre*)

En caso de pago en tres plazos, el pagador deberá asegurarse de que la fecha de caducidad de la tarjeta bancaria no se produzca en los tres meses siguientes. Se deberá comunicar cualquier cambio de tarjeta bancaria (véase la sección «Contactos» artículo 12). El pagador deberá hacerse cargo de las domiciliaciones que no puedan efectuarse, según las modalidades que se le comuniquen en ese momento. Independientemente de la fecha de inscripción o de la duración de uso, el importe del título deberá pagarse en su totalidad.

En caso de suscripción por correo, no es posible el pago en tres plazos.

4.3. El pagador puede ser una persona distinta del titular del Pass ZOU ! Etudes.

4.4. Un pagador puede pagar varios Pass ZOU ! Etudes.

4.5 En caso de incidente de pago, el pagador deberá regularizar su situación lo antes posible, según las modalidades indicadas en la carta o el correo electrónico que se le envíe. El incumplimiento de estas modalidades puede dar lugar a la suspensión del título. En caso de falta de regularización, la rescisión automática del título se produce dos meses tras el incidente. La rescisión por impago obliga al deudor a pagar la totalidad de las cantidades pendientes. El deudor correrá con los posibles gastos ocasionados.

Al no poder utilizar su Pass ZOU ! Etudes desactivado, el titular deberá adquirir un billete unitario o cualquier otro título para poder viajar.

4.6. En caso de pago indebido (pago de tarifa completa cuando se tiene derecho a la media tarifa, pagos múltiples debidos a un error de inscripción, pago por error de un duplicado...), se realizará un reembolso parcial a favor del pagador.

Este reembolso se efectuará, a más tardar, al final del año escolar en cuestión, ya sea por iniciativa de la Región o tras una solicitud presentada por el usuario y previa decisión de una comisión especializada.

El reembolso se realizará exclusivamente en la tarjeta bancaria utilizada durante la suscripción en línea. Para las suscripciones realizadas por correo o en ventanilla, se invita al pagador a ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente Pass ZOU! Etudes, para conocer las modalidades de reembolso aplicables.

4.7. En el marco de operaciones puntuales organizadas por iniciativa de la Región Sur Provenza-Alpes-Costa Azul, esta se reserva el derecho de proceder a un reembolso parcial o total del Pass ZOU ! Etudes. Las modalidades de participación se definirán en el reglamento específico de cada operación. Dicho reglamento es independiente de las presentes Condiciones generales.

5. CONDICIONES DE USO DEL PASS ZOU ! ETUDES

Se recuerda que el título de transporte es nominativo y estrictamente personal. En ningún caso podrá prestarse a otro usuario, so pena de las sanciones previstas en el artículo 5.2.

5.1. Uso del Pass ZOU ! Etudes

5.1.1 Disposiciones comunes aplicables a todos los beneficiarios

Tal y como se indica en el artículo 1.5., el Pass ZOU ! Etudes permite el acceso ilimitado a todas las redes de transporte regional ZOU !.

No obstante, las condiciones de uso varían según las redes:

- **En las líneas de autobús ZOU ! y la línea de Chemins de Fer de Provence** equipadas con un sistema de billeteaje, el titular valida su Pass ZOU ! Etudes cada vez que sube al vehículo. Si la línea no está equipada con sistemas de billeteaje, el titular deberá presentar su título de transporte al conductor; este último realizará el control visualmente.
- **En la red de trenes regionales ZOU ! (salvo en los Chemins de Fer de Provence, denominados en adelante CP),** el titular debe validar su PASS ZOU ! Etudes antes de subir al tren, y ello en cada trayecto.

Si se encuentra en su trayecto de referencia indicado al realizar la suscripción al Pass ZOU ! Etudes, basta con la validación.

Además del trayecto de referencia, el titular también debe disponer obligatoriamente de un billete gratuito, que puede descargarse en la página web de TER SUD. Se precisa que no es posible obtener un título de transporte para un servicio cerrado a la venta. El Pass ZOU ! Etudes permite la libre circulación únicamente en los trayectos Trains ZOU ! (excepto CP) dentro del territorio regional.

No obstante, los Trenes ZOU ! (excepto CP) con destino o procedentes de Ventimiglia y Mónaco también son accesibles con el Pass ZOU ! Etudes. A bordo de los Trenes ZOU ! (excepto CP), el Pass ZOU ! Etudes es válido únicamente en 2ª clase.

- **Las líneas escolares de Proximité,** distintas de las utilizadas para realizar el trayecto de referencia mencionado en la inscripción y registrado en el Pass ZOU ! Etudes del titular, solo son accesibles dentro del límite de plazas disponibles.
- **En las líneas Express,** se recomienda encarecidamente la reserva previa en línea en la página web zou.maregionsud.fr.
- **En las lanzaderas blancas,** es obligatorio realizar una reserva previa en línea en la página web zou.maregionsud.fr.
- **Para los alumnos beneficiarios del transporte regulado,** Los servicios de transporte a la demanda no están disponibles para los trayectos entre el domicilio y el centro educativo los días escolares.

- El servicio **ZOU ! COVOIT'** es accesible únicamente para los titulares del Pass ZOU ! Etudes mayores de 18 años, y dentro de los límites establecidos por las Condiciones generales de venta y de uso propias de este servicio.
- Los titulares de un Pass ZOU ! Etudes y de una de las tarifas **LibertiO'Jeunes, FrenquenciO'Jeunes o +=0 de la Región de Occitania**, pueden utilizar estos abonos de forma combinada en las líneas interregionales de la red ferroviaria, entre las regiones de Provenza-Alpes-Costa Azul y Occitania.

5.2. Controles y fraudes

En todos los casos anteriores, el titular deberá poder presentar su título de transporte al revisor para que este pueda verificar su validez.

En caso de duda sobre la identidad del usuario durante un control, se le podrá solicitar un documento de identidad.

La falta de validación, la no presentación o el uso irregular del título de transporte (falsificación del título, posesión de un título nominativo de otra persona, posesión de un título caducado) constatados durante un control exponen al titular y/o al defraudador al pago de una indemnización a tanto alzado conforme a la normativa vigente, además de las posibles sanciones previstas en el reglamento de viajeros de la red utilizada.

En caso de fraude en la utilización del Pass ZOU ! Etudes por parte de una persona distinta del titular, el Pass ZOU ! Etudes en cuestión será retirado por el controlador, será objeto de una suspensión e implicará, por parte del titular, la solicitud de un duplicado por 10 €.

Por ello, en caso de pérdida o robo del título, el titular deberá solicitar inmediatamente la expedición de un duplicado al precio vigente.

En caso de reincidencia en el fraude por este motivo (préstamo de su Pass ZOU ! Etudes a otro usuario), la Región podrá rescindir de pleno derecho el Pass ZOU ! Etudes sin posibilidad de reembolso.

Cualquier persona que continúe utilizando indebidamente su título de transporte podrá ser objeto de acciones penales.

6. MODIFICACIONES DEL ITINERARIO DURANTE EL PERÍODO DE VALIDEZ DEL TÍTULO

Los cambios en el trayecto de referencia del Pass ZOU ! Etudes son posibles durante toda la vigencia del abono. La solicitud puede realizarse a través del formulario de contacto de la página web de ZOU !.

7. EMISIÓN DE DUPLICADO

7.1. La solicitud de duplicado debe realizarse en la página web zou.maregionsud.fr o en una **agencia comercial BUS ZOU !** habilitada para la venta de PASS ZOU ! Etudes.

En caso de pérdida o de retirada de la tarjeta por parte de un revisor, el coste se fija en 10 euros. La solicitud de duplicado deberá realizarse lo antes posible.

Una tarjeta deteriorada, de forma voluntaria o no (torcedura, doblez, humedad...) deberá ser objeto de un duplicado de pago a un precio de 10 euros si no funciona correctamente o si ya no permite identificar al titular o su trayecto de referencia.

En caso de robo, el duplicado se expedirá de forma gratuita, siempre que se haya presentado el recibo de la denuncia ante los servicios de policía o de gendarmería.

En caso de que la tarjeta no haya sido entregada por los servicios de Correos, el duplicado podrá expedirse de forma gratuita, siempre que se presente el recibo de reclamación obtenido en Correos.

En caso de avería técnica demostrada de la tarjeta, el duplicado se expedirá de forma gratuita, siempre que el soporte de billete sea devuelto para su verificación según las modalidades indicadas en la página web de ZOU ! o en una **agencia comercial BUS ZOU !**.

7.2. El duplicado se enviará por correo al titular en un plazo mínimo de quince (15) días laborables desde la fecha de recepción de la solicitud de sustitución. Mientras se espera dicha recepción, el titular deberá presentar a cualquier persona encargada del control el título provisional que se le haya expedido tras el pago correspondiente, si procede.

8. SUSPENSIÓN DEL PASS ZOU ! ETUDES A INICIATIVA DEL TITULAR DE LA CUENTA EN LÍNEA

No existe ningún motivo que permita al titular de la cuenta en línea solicitar la suspensión del Pass ZOU ! Etudes.

9. RESCISIÓN DEL PASS ZOU ! ETUDES a L'INITIATIVE DU DETENTEUR DU COMPTE EN LIGNE

El Pass ZOU ! Etudes puede rescindirse a iniciativa del titular de la cuenta en línea.

No obstante, la rescisión del título no da derecho a ningún reembolso, salvo en los casos previstos a continuación:

- 1** Cambio de domicilio o de centro educativo que implique la inutilidad del Pass ZOU ! Etudes. *El cambio debe producirse en un plazo máximo de treinta (30) días tras el 1 de septiembre del año escolar en curso o treinta (30) días tras la fecha de inscripción en el Pass ZOU ! Etudes si esta es posterior al 1 de septiembre.*
- 2** Fallecimiento del titular.
- 3** Inutilización del Pass ZOU ! Etudes durante más de noventa (90) días por motivos de salud.
- 4** Error de red de transporte: el trayecto previsto corresponde a otra Autoridad Organizadora de la Movilidad.
- 5** Modificación de la oferta de transporte que haga que el Pass ZOU ! Etudes resulte inútil o inadecuado durante más de noventa (90) días.
- 6** Otros casos no identificados que se deban a un error del sistema de inscripción, si procede, previa decisión de una comisión específica.

Se solicitará al titular o al titular de la cuenta en línea que adjunte a su solicitud de reembolso los documentos que justifiquen alguno de los casos descritos anteriormente.

El reembolso es definitivo y conlleva la rescisión del Pass ZOU ! Etudes para el año escolar en curso. Una vez rescindido el Pass ZOU ! Etudes, no será posible realizar una nueva suscripción para el mismo año escolar.

Las modalidades de solicitud de reembolso y los justificantes que deben presentarse se especifican en la página web zou.maregionsud.fr.

10. SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN DEL PASS ZOU ! ETUDES A INICIATIVA DE LA REGIÓN

El Pass ZOU ! Etudes podrá, sin perjuicio de cualquier indemnización por daños y perjuicios ni de cualquier acción judicial, ser suspendido y/o resuelto de pleno derecho según los casos enumerados en los apartados 10.1, 10.2 y 10.3 a continuación.

10.1. En caso de incidente de pago, el contrato podrá suspenderse y/o rescindirse en las condiciones descritas en el artículo 4.5.

10.2. En caso de fraude en el uso del Pass ZOU ! Etudes, el contrato podrá suspenderse y/o rescindirse en las condiciones descritas en el artículo 5.2.

10.3. En caso de fraude constatado en la constitución del expediente de solicitud del título, en particular por declaración falsa o falsificación de los documentos aportados, tanto por parte del titular como del pagador, el contrato será rescindido de pleno derecho por la Región. No se efectuará ningún reembolso.

10.4. La Región notificará la suspensión o la rescisión mediante un correo electrónico enviado a la última dirección de contacto indicada en el expediente.

10.5. La rescisión conlleva la prohibición de uso del Pass ZOU ! Etudes en todas las redes regionales ZOU !, así como la imposibilidad de realizar una nueva suscripción durante el año escolar en curso. Al no poder utilizar su PASS ZOU ! Etudes desactivado, el titular deberá adquirir un billete unitario o cualquier otro título para poder viajar.

11. RESPONSABILIDAD DEL PAGADOR Y DEL TITULAR

11.1. Las presentes Condiciones generales son vinculantes tanto para el pagador como para el titular del Pass ZOU ! Etudes.

11.2. Al suscribirse al Pass ZOU ! Etudes, su titular y el pagador reconocen haber leído estas Condiciones generales y haberlas aceptado. En caso de modificaciones, estas se incorporarán directamente y se publicarán por todos los medios oportunos, para que el titular y el pagador puedan tomar conocimiento de ellas.

El titular y el pagador son responsables de la calidad y la exhaustividad de la información que faciliten en el expediente.

12. CONTACTO

Cualquier solicitud puede dirigirse:

- En la página web de ZOU ! a través del formulario de contacto (<https://zou.mareregionsud.fr/contactez-nous>)
- Por teléfono, al Servicio de atención al cliente Pass ZOU ! Etudes: +33 4 86 88 50 50
- En una agencia comercial BUS ZOU ! (lista disponible en la página web ZOU !)

13. RECLAMACIONES

El titular y/o el titular de la cuenta en línea de un Pass ZOU ! Etudes puede formular cualquier reclamación relativa a las condiciones de uso del título:

- En la página web de ZOU ! a través del formulario de contacto (<https://zou.mareregionsud.fr/contactez-nous>)
- Por teléfono, al Servicio de atención al cliente Pass ZOU ! Etudes: +33 4 86 88 50 50

Dicha reclamación deberá presentarse en un plazo de dos (2) meses desde la fecha de los hechos que la justifiquen. En caso de reclamación justificada, se restablecerá la situación del cliente lo antes posible, esforzándose ambas partes, en cualquier caso, por encontrar una solución amistosa en caso de litigio.

14. RECURSO AL MEDIADOR

Cualquier usuario que esté en desacuerdo con la administración regional tiene la posibilidad de recurrir al Mediador para resolver un conflicto de forma amistosa. El Mediador de la Región solo interviene en los ámbitos de competencia de la Región.

Cualquier solicitud oficial de mediación deberá realizarse por escrito (carta o correo electrónico), dirigida específicamente a la Misión de Mediación.

Por correo postal:

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

Por correo electrónico: missionmediation@mareregionsud.fr

15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Se informa al titular de que los datos personales tratados en el marco de su título, procedentes del formulario de suscripción, de una solicitud realizada en línea o de una solicitud por teléfono, son objeto de un tratamiento informatizado bajo la responsabilidad de la empresa Sud Mobilités Technologies, más adelante denominada SMT (responsable del tratamiento). El tratamiento de estos datos (nombre, apellidos, dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono, fotografía) tiene como

finalidad la gestión de la clientela suscrita anualmente bajo el control del Delegado de Protección de Datos (DPO).

Sus datos digitales y documentos físicos se conservan durante toda la vigencia de su abono.

Tras la rescisión, se conservarán durante un periodo adicional de doce (12) meses con los siguientes fines: gestión de posibles reclamaciones, servicio posventa y acciones de prospección comercial. Transcurrido este plazo, sus datos se archivarán de forma segura durante un máximo de diez (10) años. Esta conservación es necesaria para la defensa de nuestros intereses en caso de litigio o para cumplir con nuestras obligaciones legales (por ejemplo: obligaciones fiscales y comerciales). Durante esta fase, el acceso a dichos datos estará estrictamente limitado a las personas autorizadas y solo se utilizarán para los fines de conservación antes mencionados.

Se informa asimismo al titular del Pass ZOU ! Etudes que el suministro de los datos solicitados al realizar la inscripción es un requisito indispensable para acceder a dicho Pass y que, en caso de no facilitarse, el beneficiario no podrá acceder al mismo.

Esta información no se utilizará con fines comerciales y solo se comunicará a las autoridades competentes que lo soliciten. En cualquier caso, estos datos conservan un carácter estrictamente confidencial y no serán objeto de ninguna transferencia de datos fuera de la Unión Europea.

De conformidad con la normativa aplicable en materia de datos personales, el titular del Pass ZOU ! Etudes tiene derecho de acceso, rectificación, oposición, limitación del tratamiento, supresión y portabilidad de sus datos, que puede ejercer dirigiéndose al delegado de protección de datos de la DPO SMT, 10 Place de la Joliette. Atrium 10.4. 6^{ème} étage. 13002 MARSEILLE, o por correo electrónico a la dirección: dposmt@sud-mobilites-technologies.fr

Para más información, consulte en Internet la página:

<https://www.maregionsud.fr/mentions-legales/donnees-personnelles>

16. MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES GENERALES

La Región se reserva el derecho a modificar Las presentes Condiciones Generales de Venta y de Uso del Pass ZOU ! Etudes.

17. ENTRADA EN VIGOR

Las presentes Condiciones Generales de Venta y de Uso se aprobaron el 26 de junio y entrarán en vigor al inicio de la campaña de inscripción del Pass ZOU ! Etudes para el curso 2026-2027.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y DE USO DE LA CARTE ZOU ! MALIN Y DE LOS BILLETES DE UN VIAJE ZOU ! MALIN

ARTÍCULO I - OBJETO

Las presentes condiciones establecen, sobre la base de los principios más adelante descritos, las normas que deben respetar las partes en el marco de la utilización de la Carte ZOU ! Malin en toda la red regional.

ARTÍCULO II - PRINCIPIOS GENERALES

La Carte ZOU ! Malin es una tarjeta de descuento con un precio de 20 €, que ofrece un 30 % de descuento sobre el precio de los billetes 1 Viaje al titular de la tarjeta, así como a un acompañante por viaje.

Tiene una validez de 1 año y permite adquirir títulos de transporte a tarifas reducidas en:

- Las líneas de autobús y tren ZOU ! (Red Proximité, Express y Chemins de Fer de Provence)
- Las líneas ferroviarias con destino a la red regional de Occitania,
- Las líneas ferroviarias con destino a la red regional de Auvernia-Ródano-Alpes.

ARTÍCULO III - LA CARTE

La tarjeta personal ZOU ! MALIN se distribuye, a elección, en dos tipos de soportes:

- Digital (con posibilidad de impresión en PDF)
 - Billeto con código QR (PDF imprimible, descargable, envío por correo electrónico)
 - Papel (formato de recibo de tarjeta de crédito)
 - IATA (formato de billete de tren emitido por las taquillas de las estaciones de la SNCF. Está previsto que las tarjetas ZOU Malin en formato IATA dejen de estar en circulación en abril de 2027).

La tarjeta incluye: el apellido, el nombre, la fecha de nacimiento y la fecha de validez. La tarjeta tiene una validez de 1 año.

ARTÍCULO IV - EL TITULAR DE LA CARTE

La tarjeta es nominativa, estrictamente personal y su titular solo puede ser una persona física.

ARTÍCULO V - SUSCRIPCIÓN DE LA CARTE

- La compra de la tarjeta puede realizarse íntegramente de forma digital a través de los siguientes enlaces:
 - La página web de ZOU !
 - La página web de SNCF TER SUD Provenza-Alpes-Costa Azul
 - Los distribuidores acreditados ZOU !

Tras realizar la compra, el beneficiario recibe un correo electrónico de confirmación y su tarjeta en forma de billete con código QR.

Puede descargar su tarjeta directamente en su smartphone o imprimirla en formato PDF.

- La compra de la tarjeta también puede realizarse en:
 - Las agencias comerciales Trains ZOU !
 - Los equipos móviles de venta ferroviaria
 - [Los distribuidores de Trains ZOU !](#)

Tras realizar la compra, el beneficiario recibe un correo electrónico de confirmación. Puede descargar su tarjeta directamente en su smartphone o imprimirla en formato PDF. También puede obtener su tarjeta en papel (formato de recibo de tarjeta de crédito).

ARTÍCULO VI - LOS BILLETES 1 VIAJE

Los billetes 1 viaje titular y acompañante con un 30 % de descuento pueden distribuirse en diferentes soportes:

- En la red de líneas de tren regionales:
 - Billete con código QR (PDF imprimible, descargable, envío por correo electrónico) si se compra en la página web de SNCF TER , así como a través de los distribuidores homologados ZOU !
 - Soporte en papel tipo ISO (formato billete de tren) si se adquiere en máquinas expendedoras de títulos.
 - Billete de papel (formato pequeño recibo) tipo título térmico si se adquiere en las taquillas de la SNCF y con los equipos móviles de venta
- En la red de líneas de autobús EXPRESS Proximité de la red regional Provenza-Alpes-Costa Azul y en la línea de Chemins de Fer de Provence:
 - Billete de papel (formato de recibo de tarjeta de crédito) si se adquiere a bordo.
 - Tarjeta personal ZOU ! si se adquiere en una agencia comercial ZOU ! o a bordo de los autobuses.

ARTÍCULO VII - CONDICIONES DE USO DE LA CARTE Y DE LOS BILLETES 1 VIAJE EN LA RED REGIONAL

- El billete 1 Viaje ZOU ! Malin está reservado a los titulares de una tarjeta de descuento Zou ! Malin. El usuario debe estar en posesión de su tarjeta de descuento válida durante el viaje y presentarla en caso de control.
- El billete 1 Viaje ZOU ! Malin Acompañante permite a un viajero acompañante de otro viajero titular de la Carte beneficiarse también de un billete con una tarifa reducida del 30 %. Le titular solo puede viajar con un único acompañante por viaje. Ambos usuarios deben viajar juntos.

En caso de no presentar la tarjeta digital o de presentar una tarjeta caducada, se considerará que el beneficiario se encuentra en situación irregular y deberá regularizar su situación abonando un billete a tarifa completa si desea subir a bordo, según las modalidades vigentes en la red correspondiente. No se realizará ningún reembolso a posteriori en caso de olvido de la tarjeta.

ARTÍCULO VIII - DUPLICADO DE LA CARTE ZOU ! MALIN

- Si la suscripción de la Carte ZOU ! Malin se ha realizado en la página web de SNCF TER SUD Provenza-Alpes-Costa Azul, a través de los equipos móviles, o en [los distribuidores de Trains ZOU !](#), el cliente podrá solicitar la emisión gratuita de un duplicado a través de su canal de compra.
- Si la suscripción de la Carte ZOU ! Malin se ha realizado en una agencia comercial TRAIN ZOU !, el cliente podrá solicitar un duplicado en una agencia comercial TRAIN ZOU ! indicando el nombre, los apellidos y la fecha de nacimiento del cliente, así como el número de expediente debidamente conservado al emitir la tarjeta.
- Si la suscripción de la Carte ZOU ! Malin se ha realizado en soporte IATA (formato billete de tren expedido en las agencias comerciales TRAIN ZOU ! cuya distribución cesará a finales de abril de 2027), el cliente no podrá solicitar un duplicado.

La puesta a disposición de duplicados por parte de los distribuidores autorizados ZOU ! sigue siendo responsabilidad de estos.

ARTÍCULO IX - CONDICIONES DE REEMBOLSO DE LA CARTE ZOU ! MALIN

La Carte ZOU ! Malin no es reembolsable.

ARTÍCULO X - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recopilados durante la emisión de la Carte ZOU ! MALIN y de los billetes ZOU ! MALIN Trains ZOU pueden permitir a SNCF Voyageurs SA comunicar ofertas comerciales y promocionales por teléfono o por vía electrónica, siempre que el cliente haya dado su consentimiento, marcando la casilla prevista a tal efecto en el formulario de solicitud de la tarjeta.

El Consejo Regional de Provenza-Alpes-Costa Azul recibirá de SNCF Voyageurs SA datos anonimizados para realizar análisis estadísticos de la oferta, establecer indicadores de seguimiento y mejorar el conocimiento de la clientela que utiliza la red.

De conformidad con la normativa aplicable en materia de transferencia, recogida, conservación y seguridad de los datos personales, y en particular, la Ley 78-17, de 6 de enero de 1978, denominada «Informática y Libertades», en su versión modificada, y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, aplicable desde el 25 de mayo de 2018, cualquier persona, previa acreditación de su identidad, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, así como sus derechos a la limitación del tratamiento, a la portabilidad de sus datos y a no ser objeto de una decisión individual automatizada (incluida la elaboración de perfiles), dirigiendo una solicitud: [formulario en línea](#)

ARTÍCULO XII - RECLAMACIONES

Cualquier reclamación, sugerencia o información relativa a las Condiciones generales de uso de la tarjeta deberá dirigirse al distribuidor de la tarjeta.

ARTÍCULO XVI - DERECHO APLICABLE - RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Las presentes Condiciones generales de uso están sujetas a la legislación francesa.



Para cualquier reclamación, sugerencia o solicitud de reembolso relativa a la Carte ZOU ! Malin, diríjase al servicio de atención al cliente de ZOU !.

Si la tarjeta se ha adquirido a través de nuestros distribuidores acreditados ZOU !, diríjase a estos.

Cualquier litigio relativo a la interpretación y/o a la ejecución de las Condiciones generales de uso se someterá, tras cualquier intento de resolución amistosa, a la apreciación del tribunal competente.

CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS DERECHOS A DESCUENTO ZOU ! SOLIDAIRE

ARTÍCULO I - OBJETO

Las presentes condiciones establecen, sobre la base de los principios descritos más adelante, las normas que deben respetar las partes en el marco de la utilización de un derecho a descuento «ZOU ! Solidaire» válido en las líneas de tren y autobús Express y en las líneas de autobús Proximité de la Región Sur de Provenza-Alpes-Costa Azul.

ARTÍCULO II - PRINCIPIOS GENERALES

El derecho a descuento «ZOU ! Solidaire» (también denominado «perfil») se materializa en forma de una tarjeta de billete personal gratuita cargada con un derecho a descuento.

Este derecho a descuento tiene una validez de un año y se concede, en función de los recursos, a dos categorías de usuarios:

- Un perfil «ZOU ! Solidaire» concedido a los usuarios cuyo coeficiente familiar (CF CAF o equivalente) se sitúe entre 601 € y 800 € al mes, así como a los usuarios beneficiarios de la Prestación de Solidaridad para Personas Mayores (ASPA) ;
- Un perfil «ZOU ! Solidaire +» concedido a los usuarios cuyo coeficiente familiar (CF CAF o equivalente) sea inferior o igual a 600 € al mes, a los beneficiarios de la Prestación para Adultos con Discapacidad (AAH) y a los niños que se benefician de la Prestación Educativa para Niños con Discapacidad (AEEH).

Estos perfiles «ZOU ! Solidaire» y «ZOU ! Solidaire +» dan derecho a la compra de títulos de la gama ZOU ! Solidaire con el nivel de descuento correspondiente:

- El perfil «ZOU ! Solidaire» da derecho a los títulos Solidaires con un 50 % de descuento respecto a la tarifa completa,
- El perfil «ZOU ! Solidaire +» da derecho a los títulos Solidaires con un 90 % de descuento respecto a la tarifa completa.

Los títulos de la gama ZOU ! Solidaire disponibles en la red regional son los siguientes:

Categoría	Denominación del título	Nivel de descuento con respecto al título Todo público equivalente	Líneas en las que están disponibles estos títulos
Títulos ocasionales	Billete 1 Viaje ZOU ! Solidaire	50 %	Red Express y de Proximité
	Talonario de 10 viajes ZOU ! Solidaire	50 %	
	Billete 1 Viaje ZOU ! Solidaire +	90 %	
	Talonario de 10 viajes ZOU ! Solidaire +	90 %	
	Billete 1 Viaje 4-11 años ZOU ! Solidaire	75 %	Red Express
	Billete 1 Viaje 4-11 años ZOU ! Solidaire +	95 %	Red Express
Abonos	Mensual FLEX (10, 20 o 30 viajes) ZOU ! Solidaire	50 %	Red Express y de Proximité
	Mensual ZOU ! Solidaire	50 %	
	Anual ZOU ! Solidaire	50 %	
	Mensual FLEX (10, 20 o 30 viajes) ZOU ! Solidaire +	90 %	
	Mensual ZOU ! Solidaire +	90 %	
	Anual ZOU ! Solidaire +	90 %	

Estos títulos se distribuyen como billetes mediante descarga en la tarjeta de billete personal ZOU ! que da derecho a la reducción.

ARTÍCULO III - LA CARTE

En la tarjeta de billete personal figuran gráficamente: el nombre, los apellidos, la fotografía y la fecha de caducidad de la tarjeta. En la tarjeta se cargan, entre otros datos: el tipo de perfil Solidaire, con sus fechas de inicio y fin de validez.

ARTÍCULO IV - EL TITULAR DE LA CARTE

La tarjeta es nominativa, estrictamente personal y su titular solo puede ser una persona física.

ARTÍCULO V - SUSCRIPCIÓN AL CONTRATO DE ADHESIÓN

La suscripción al contrato de adhesión puede realizarse íntegramente de forma digital en la página web de ZOU !. Está supeditada al suministro de los datos solicitados a continuación.

5.1 Beneficiarios de la CAF, la MSA o la CSM, así como los beneficiarios de la ASPA, la AAH o la AEEH

El solicitante o su representante legal deberá presentar los siguientes documentos:

- Fotocopia de un documento de identidad vigente con fotografía (DNI, pasaporte, permiso de residencia o permiso de conducir),
- Fotografía de carné reciente, de frente, con la cabeza descubierta y en color,
- Un certificado que puede ser:
 - o Un certificado de pago de la CAF, la MSA o la Caisse Sociale de Mónaco de menos de 3 meses de antigüedad, en el que figuren el coeficiente familiar y el nombre del solicitante,
 - o Un certificado de pago de la caja de pensiones de menos de 3 meses de antigüedad, que mencione la Ayuda de Solidaridad para Personas Mayores (ASPA) y el nombre del beneficiario,
 - o O bien un certificado de menos de 3 meses de antigüedad en el que figuren la Ayuda para Adultos con Discapacidad (AAH), la Ayuda para la Educación de Niños con Discapacidad (AEEH) y el nombre del beneficiario.

5.2 Otros casos

Los demás solicitantes (excepto los beneficiarios de CAF, MSA, CSM, ASPA, AAH, AEEH) que dispongan de un coeficiente familiar CAF equivalente inferior o igual a 800 € al mes, pueden presentar una solicitud del perfil «ZOU ! Solidaire» o «ZOU ! Solidaire +». Los servicios de la Región de Provenza-Alpes-Costa Azul procederán al cálculo del Coeficiente Familiar, basándose en el método de cálculo de la CAF y teniendo en cuenta la renta imponible del año anterior (N-1) y el número de partes CAF.

El solicitante o su representante legal deberá presentar los siguientes documentos:

- Fotocopia de un documento de identidad vigente con fotografía (DNI, pasaporte, permiso de residencia o permiso de conducir),
- Fotografía de carné reciente, de frente, con la cabeza descubierta y en color,
- Última declaración de la renta*

*En caso de no percibir ingresos, el solicitante podrá presentar un certificado acreditativo de acogida por parte de una estructura de ayuda homologada (formulario que debe solicitarse al servicio de atención al cliente de ZOU ! Solidaire).

La suscripción también puede realizarse por correo postal. Los documentos que deben enviarse pueden descargarse en la página web de ZOU !. Así, el solicitante deberá proporcionar, además de los documentos mencionados anteriormente, el formulario de adhesión y enviarlo todo a la siguiente dirección:

ZOU ! SOLIDAIRE
TSA 91358
13591 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 3

Indicaciones para la fotografía de identidad que debe proporcionarse en caso de solicitud por correo postal: dimensiones 3,5 cm de largo x 4,5 cm de alto, con el nombre y los apellidos escritos en el reverso. No se aceptan fotocopias en blanco y negro o en color, ni fotografías impresas con láser, que ya hayan sido utilizadas o que estén perforadas.

Tras el estudio del expediente y la aceptación de la solicitud, se enviará al domicilio del beneficiario una tarjeta de billete personal, cargada con el perfil «ZOU ! Solidaire» o «ZOU ! Solidaire +».

ARTÍCULO VI - CONDICIONES DE USO EN LA RED REGIONAL

De conformidad con la normativa vigente, los viajeros deben ir provistos de un título de transporte válido.

El beneficiario puede adquirir los títulos de la gama ZOU ! Solidaire a los que tiene derecho (títulos con un 50 % de descuento si posee un perfil Solidaire, o títulos con un 90 % de descuento si posee un perfil Solidaire +).

Para viajar en regla, el beneficiario debe viajar con un título de transporte válido y debe poder acreditar el perfil de descuento ZOU ! Solidaire vigente. Para ello, debe viajar en posesión de su tarjeta de billete personal que incluya el perfil «ZOU ! Solidaire» o «ZOU ! Solidaire +».

También se le podrá solicitar un documento de identidad durante el control a bordo. Si la tarjeta no se corresponde con la identidad del titular, se le retirará inmediatamente y se procederá a la rescisión del contrato según las condiciones del artículo XV de las presentes Condiciones generales de uso.

En caso de olvido de la tarjeta de billete personal, de presentación de un título de transporte que no se corresponda con los títulos a los que el usuario tiene derecho (por ejemplo: viajar con un título con un 90 % de descuento cuando el usuario es titular de un perfil «Solidaire», y no «Solidaire+»), o de no presentar un título de transporte válido, se considerará que el beneficiario se encuentra en situación irregular y se regularizará su situación según las modalidades vigentes en la red correspondiente.

ARTÍCULO VII - CONDITIONS DE DETENTION DE LA CARTE

El titular de la Carte es responsable de su uso y conservación. Cualquier uso abusivo y fraudulento de la tarjeta imputable a su titular conlleva su responsabilidad y la aplicación de las sanciones previstas por la ley. Se podrá retirar la tarjeta al titular de forma inmediata y se procederá a la rescisión del contrato en las condiciones del artículo XV de las presentes condiciones.

ARTÍCULO VIII - SUSTITUCIÓN DE LA CARTE

Las solicitudes de sustitución de la tarjeta pueden realizarse en línea o por correo postal, del mismo modo que para una primera solicitud de la Carte Solidaire, tal y como se menciona en el artículo V de las presentes Condiciones generales de uso.

En caso de pérdida, robo o deterioro de una tarjeta que contenga un perfil ZOU ! Solidaire, la reposición de la tarjeta y del perfil tendrá un coste de 10 €. El beneficiario deberá abonar primero el importe del duplicado y, a continuación, enviar su solicitud a través del formulario correspondiente, adjuntando el justificante de pago, en un plazo de 10 días naturales tras el pago.

En caso de avería de la tarjeta de billete, esta deberá ser analizada en la taquilla de una estación de tren o en la estación de autobuses de Toulon, y se entregará al beneficiario un certificado de tarjeta defectuosa si procede. La sustitución de la tarjeta será entonces gratuita. El justificante de avería de la tarjeta deberá adjuntarse al formulario de solicitud de duplicado.

ARTÍCULO IX - RENOVACIÓN DEL DERECHO ZOU ! SOLIDAIRE

Un usuario titular de un derecho ZOU ! Solidaire en vigor no puede presentar una nueva solicitud de derecho o una solicitud de cambio de derecho, ni siquiera en caso de que su situación personal haya cambiado durante el año de validez del derecho (por ejemplo: variación del Coeficiente Familiar).

Solo se autoriza la solicitud de renovación del derecho como muy pronto dos meses antes de la expiración de este. Durante la renovación, se asigna al usuario un nuevo perfil «ZOU ! Solidaire» o «ZOU ! Solidaire +», según su situación personal en la fecha de la solicitud de renovación.

ARTÍCULO X - CONDICIONES DE REEMBOLSO

Las condiciones y motivos de reembolso de los títulos de transporte se definen en el artículo 7 de las Condiciones Generales de Venta y de Uso de la red de transporte regional ZOU ! (excepto los Trains ZOU !) y en el artículo 3 de las Condiciones Generales de Venta de Títulos de Transporte para los Trains ZOU !.

ARTÍCULO XI - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la normativa aplicable en materia de transferencia, recogida, conservación y seguridad de los datos personales, y en particular, la Ley 78-17, de 6 de enero de 1978, denominada «Informática y Libertades» en su versión modificada, y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, aplicable desde el 25 de mayo de 2018, cualquier persona, previa acreditación de su identidad, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, así como sus derechos a la limitación del tratamiento, el derecho a la portabilidad de sus datos y el derecho a no ser objeto de una decisión individual automatizada (incluida la elaboración de perfiles), enviando una solicitud por correo electrónico a: dposmt@sud-mobilités-technologies.fr o por correo postal a la dirección:

DPO SMT
10 PLACE DE LA JOLIETTE ATRIUM 10.4 6EME ETAGE
13002 MARSEILLE

ARTÍCULO XII - RECLAMACIONES

Cualquier reclamación, sugerencia o información relativa a las Condiciones generales de uso de la tarjeta deberá formularse:

- en la dirección mencionada en el artículo V del presente documento
- por teléfono al +33 (0)4 86 88 50 50
- o en la página web de ZOU ! a través del formulario de contacto

ARTÍCULO XIII - DURACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

El periodo de validez del derecho a descuento es de un año desde la fecha de aceptación de la solicitud. El contrato de adhesión entrará en vigor en la fecha de aceptación de la solicitud y cesará al final del periodo de validez del perfil «ZOU ! Solidaire» o «ZOU ! Solidaire +». A su fecha de vencimiento, el contrato de adhesión podrá renovarse a petición del beneficiario y siempre que la Región mantenga la oferta.

ARTÍCULO XIV - RESCISIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN A INICIATIVA DEL BENEFICIARIO

El beneficiario podrá rescindir su adhesión al contrato en cualquier momento y sin necesidad de justificación, devolviendo su tarjeta a la dirección postal indicada en el artículo V de las presentes

condiciones. La rescisión surtirá efecto en la fecha de devolución de la tarjeta y no dará lugar a ningún reembolso.

ARTÍCULO XV - RESCISIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN A INICIATIVA DE SUD MOBILITES TECHNOLOGIES (EN ADELANTE, SMT)

El contrato de adhesión será rescindido de pleno derecho por SMT, sin indemnización ni reembolso alguno, por los siguientes motivos:

- En caso de fraude demostrado durante la tramitación de la solicitud del perfil «ZOU ! Solidaire» o «ZOU ! Solidaire +», en particular por declaración falsa o falsificación de los documentos aportados.
- En caso de fraude demostrado durante el uso de una tarjeta.
- En caso de incumplimiento del reglamento interno vigente en la red regional

La rescisión se notificará mediante carta certificada con acuse de recibo dirigida al domicilio declarado por el beneficiario.

Los títulos de la gama Solidaire dejarán de ser válidos y no podrán ser objeto de reembolso. El beneficiario de la tarjeta deberá entonces acatar cualquier requerimiento que le haga llegar SMT, en cualquier forma que sea, para que devuelva la tarjeta. La tarjeta también podrá ser retirada por los agentes autorizados. El beneficiario deberá esperar a que finalice la validez inicial del contrato de adhesión para proceder a una nueva suscripción del contrato ZOU ! Solidaire.

ARTÍCULO XVI - DERECHO APLICABLE - RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Las presentes Condiciones generales de uso están sujetas a la legislación francesa.

Cualquier litigio relativo a la interpretación y/o a la ejecución de las Condiciones generales de uso se someterá, tras cualquier intento de resolución amistosa, a la apreciación del tribunal competente.

ARTÍCULO XVI - ENTRADA EN VIGOR

Las presentes Condiciones generales de uso de los derechos de descuento se modificaron y aprobaron el 26 de junio de 2026, con entrada en vigor el 6 de julio de 2026.

CONDICIONES GENERALES DE USO DEL ZOU ! SURETE

ARTÍCULO I - OBJETO

Las presentes CGU establecen, sobre la base de los principios que se describen más adelante, las normas que deben respetar las partes en el marco de la utilización de «ZOU ! Sûreté» en las líneas de trenes y autobuses Express y en las líneas de autobuses Proximité de la Región Sur de Provenza-Alpes-Costa Azul.

ARTÍCULO II - PRINCIPIOS GENERALES

La gratuidad de los desplazamientos casa-trabajo concedida desde 2016 a los agentes de la policía nacional, gendarmes, aduaneros, bomberos, marinos bomberos de Marsella, militares, personal en activo de la administración penitenciaria, Equipos Móviles Académicos de Seguridad (EMAS), que residen y trabajan exclusivamente en Provenza-Alpes-Costa Azul, se amplió en 2021 a todos los desplazamientos de ocio para los agentes de la policía nacional, gendarmes, personal penitenciario y aduaneros.

ARTÍCULO III – LAS TARJETAS

La tarjeta personal «ZOU ! Sûreté» se materializa mediante la expedición de dos tarjetas gratuitas en formato ISO*:

- 1 tarjeta en formato ISO para los beneficiarios de los trayectos domicilio/trabajo.
- 1 tarjeta en formato ISO para los beneficiarios de los trayectos domicilio/trabajo + extensión de ocio.

Ambas tarjetas incluyen: el nombre, los apellidos, la fotografía, la fecha de validez, el origen/destino del trayecto y los canales de información. Las tarjetas tienen una validez de 3 años.

* Para utilizar estas tarjetas en las líneas de autobús EXPRESS, PROXIMITE y la línea de Chemins de Fer de Provence, el beneficiario deberá cargar su abono anual ZOU ! Sûreté en una tarjeta de billeteaje. Para ello, deberá acudir a una oficina de venta de la red de transporte con su tarjeta en formato ISO.

ARTÍCULO IV - EL BENEFICIARIO DE LA TARJETA

La tarjeta es nominativa, estrictamente personal y su titular solo puede ser una persona física. El titular solo puede beneficiarse de la fórmula correspondiente a su profesión.

ARTÍCULO V - SUSCRIPCIÓN AL CONTRATO DE ADHESIÓN

La suscripción al contrato de adhesión puede realizarse íntegramente de forma digital en la página web de SNCF TER SUD. Está supeditada al suministro de los datos solicitados a continuación. El solicitante debe proporcionar:

- El certificado «ZOU ! Sûreté» debidamente cumplimentado
- Una fotografía de carné en color reciente del solicitante, que cumpla con los requisitos de los documentos de identidad oficiales
- La carta de compromiso firmada

La suscripción también puede realizarse por correo postal. Los documentos que deben enviarse pueden descargarse en la página web de SNCF TER SUD. Así, además de los documentos mencionados anteriormente, el solicitante deberá enviar el formulario de adhesión a:

ZOU ! Sûreté
TSA 91358
13591 Aix en Provence Cedex 3

ARTÍCULO VI - CONDICIONES DE POSESIÓN DE LA TARJETA

El titular de la Tarjeta es responsable de su uso y conservación. Cualquier uso abusivo y fraudulento de la tarjeta imputable a su titular conlleva su responsabilidad y la aplicación de las sanciones previstas por la ley. Se podrá retirar la tarjeta al titular de forma inmediata y se procederá a la rescisión del contrato en las condiciones del artículo XV de las presentes Condiciones generales de uso.

Durante el control a bordo, también se podrá solicitar al titular un documento de identidad. Si la tarjeta no se corresponde con la identidad del portador, se le retirará inmediatamente y se procederá a la rescisión del contrato en las condiciones del artículo XV de las presentes Condiciones generales de uso.

ARTÍCULO VII - EL ABONO ANUAL Y LOS TÍTULOS GRATUITOS

- Los beneficiarios de la fórmula Pro podrán viajar con su tarjeta ISO en todas las líneas Express y de Proximité, según las condiciones que se indican a continuación:

- Viaje en tren regional:

Durante el control a bordo, los beneficiarios de la tarjeta deberán presentar su tarjeta personal «ZOU ! Sûreté» ISO y su abono digital gratuito. Para obtenerlo, los beneficiarios recibirán, una vez validada su solicitud, un enlace web para descargarlo.

- Viajes en las líneas de autobús EXPRESS, PROXIMITE y la línea de Chemins de Fer de Provence:

Durante el control, los beneficiarios de la tarjeta deberán presentar su tarjeta de billeteaje cargada con su abono anual gratuito.

Para obtener la tarjeta de billeteaje, el beneficiario podrá solicitarla por Internet en la página web de ZOU o directamente en las oficinas de venta de los transportistas. La recarga del abono estará disponible en las oficinas de venta de los transportistas previa presentación de la tarjeta personal «ZOU ! Sûreté»

- Los beneficiarios de la fórmula Pro + Loisirs podrán viajar con su tarjeta ISO en todas las líneas Express y de Proximité, según las condiciones que se indican a continuación:

Los beneficiarios de la fórmula Pro + Loisirs deberán ajustarse al mismo modelo de uso que anteriormente en su trayecto profesional. Si desean viajar por motivos de ocio:

- Viaje en tren regional:

Durante el control a bordo, el beneficiario de la tarjeta tendrá la obligación de presentar su tarjeta personal «ZOU ! Sûreté» y su título gratuito descargable en la página web de SNCF TER SUD o en SNCF CONNECT.

- Viajes en las líneas de autobús EXPRESS, PROXIMITE y la línea de Chemins de Fer de Provence:

Durante el control, el beneficiario de la tarjeta deberá presentar su tarjeta personal «ZOU ! Sûreté», así como su tarjeta de billete cargada con su abono anual gratuito.

ARTÍCULO VIII - SUSTITUCIÓN DE LA TARJETA

La pérdida, el robo o el deterioro de la tarjeta deben comunicarse al centro de emisión de ZOU ! Sûreté por correo postal a la dirección mencionada en el artículo XII de las presentes Condiciones generales de uso; por correo electrónico o por teléfono al +33 (0)4 86 88 50 50. El centro de atención telefónica está abierto de 09:00 a 17:00, de lunes a viernes, excepto festivos. Llamada gratuita desde una línea fija en Francia metropolitana y según la tarifa vigente de los operadores móviles.

Se tolerará un solo duplicado durante el año de validez de la tarjeta. Al realizar esta nueva solicitud, deberá facilitarse la fotografía y la dirección profesional de recepción de la tarjeta.

El envío de estos datos podrá realizarse por correo postal a la dirección indicada en el artículo XII de las presentes Condiciones generales de uso, o bien por correo electrónico a la siguiente dirección: pass.surete@kisio.com

ARTÍCULO IX - MODIFICACIÓN DEL ORIGEN/DESTINO

En caso de modificación de la estación de origen o de destino durante el periodo de validez de la tarjeta, el beneficiario deberá realizar una nueva suscripción de la tarjeta personal «ZOU ! Sûreté», según las condiciones previstas en el artículo IV de las presentes Condiciones generales de uso.

ARTÍCULO X - CONDICIONES DE REEMBOLSO

- Viaje en tren regional:

Si el titular de «ZOU ! Sûreté» no puede presentar su tarjeta personal «ZOU ! Sûreté» junto con su abono digital o su título Loisirs gratuito durante el control y que ello dé lugar a la compra de un billete a tarifa normal o a una multa, no se efectuará ningún reembolso.

- Viajes en las líneas de autobús EXPRESS, PROXIMITE y la línea de Chemins de Fer de Provence:

Si el titular de «ZOU ! Sûreté» no puede presentar su tarjeta personal «ZOU ! Sûreté» junto con su tarjeta de billete cargada con el abono anual ZOU ! Sûreté durante el control y que ello dé lugar a la compra de un billete a tarifa normal o a una multa, no se efectuará ningún reembolso.

ARTÍCULO XI- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recopilados para la expedición del «ZOU ! Sûreté» y durante su uso son objeto de un tratamiento automatizado, cuya finalidad es garantizar la gestión administrativa del «ZOU ! Sûreté» en el marco de la ejecución del convenio de explotación entre Sud Mobilités Technologies (en adelante, SMT) y la Región Provenza-Alpes-Costa Azul.

Dicho tratamiento se basa en la ejecución del presente contrato. Los datos personales recopilados también pueden permitir a Sud Mobilités Technologies (en adelante, SMT) comunicar ofertas comerciales y promocionales por teléfono o por vía electrónica, siempre que el cliente haya dado su consentimiento marcando la casilla prevista a tal efecto en el formulario de solicitud de la tarjeta.

El responsable de este tratamiento es SMT.

Estos datos están destinados a SMT y a su proveedor KISIO SA que interviene en la gestión administrativa de los expedientes, y se conservarán durante un (1) mes tras la expiración del presente contrato (fecha de fin de validez de la tarjeta nominativa). En el marco de una política reforzada de protección de datos personales, SMT y su proveedor KISIO SA se comprometen a proceder a la destrucción de las direcciones postales y de las fotografías de identidad treinta (30) días después de la fabricación de la tarjeta nominativa.

La Región Provenza-Alpes-Costa Azul recibirá de SMT datos anonimizados para realizar análisis estadísticos de la oferta, establecer indicadores de seguimiento y mejorar el conocimiento de la clientela que utiliza la red.

Los datos relativos al beneficiario que figuran en el formulario, señalados con un asterisco, son obligatorios para la expedición de una tarjeta nominativa. Si no se ha rellenado la información obligatoria, no se podrá tramitar la solicitud de tarjeta.

El beneficiario, siempre que dé su consentimiento, recibirá comunicaciones electrónicas con ofertas comerciales de SMT. El beneficiario podrá retirar su consentimiento en cualquier momento.

De conformidad con la normativa aplicable en materia de transferencia, recogida, conservación y seguridad de los datos personales, y en particular, la Ley 78-17, de 6 de enero de 1978, denominada «Informática y Libertades» en su versión modificada, y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, aplicable desde el 25 de mayo de 2018, cualquier persona, previa acreditación de su identidad, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, así como sus derechos a la limitación del tratamiento, el derecho a la portabilidad de sus datos y el derecho a no ser objeto de una decisión individual automatizada (incluida la elaboración de perfiles), enviando una solicitud por correo electrónico a: dposmt@sud-mobilités-technologies.fr o por correo postal a:

DPO SMT,
10 Place de la Joliette. Atrium 10.4. 6^{ème} étage.
13002 MARSEILLE

ARTÍCULO XII - RECLAMACIONES

Cualquier reclamación, sugerencia o información relativa a las Condiciones generales de uso de la tarjeta deberá formularse a la siguiente dirección:

ZOU ! Sûreté
TSA 9135813591
Aix-en-Provence Cedex 3

O por teléfono al +33 (0)4 86 88 50 50.

ARTÍCULO XIII - DURACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

El período de validez de la tarjeta es de tres años a partir de su emisión. El contrato de adhesión expira al final del período de validez de la tarjeta. En su fecha de vencimiento, el contrato de adhesión podrá renovarse a petición del beneficiario, siempre y cuando la Región mantenga la oferta.

ARTÍCULO XIV - RESCISIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN Y ABONOS ASOCIADOS A INICIATIVA DEL BENEFICIARIO

El beneficiario podrá rescindir su adhesión al contrato en cualquier momento y sin necesidad de justificación, devolviendo su tarjeta a la dirección postal indicada en el artículo XII de las presentes condiciones. La rescisión surtirá efecto en la fecha de devolución de la tarjeta y no dará lugar a ningún reembolso.

ARTÍCULO XV - RESILIATION DU CONTRAT D'ADHESION y ABONNEMENT ASSOCIES A L'INITIATIVE DE SMT

El contrato de adhesión será rescindido de pleno derecho por SMT, sin indemnización ni reembolso alguno, por los siguientes motivos:

- En caso de fraude constatado durante la tramitación de la solicitud de la tarjeta;
- En caso de fraude demostrado durante el uso de una tarjeta.

SMT notificará la rescisión mediante carta certificada con acuse de recibo, dirigida al domicilio declarado por el beneficiario.

Los títulos dejarán de ser válidos y no podrán ser objeto de reembolso. El beneficiario de la tarjeta deberá entonces acatar cualquier requerimiento que le sea formulado por SMT, en cualquier forma que sea, para la devolución de la tarjeta.

Cualquier persona que continúe utilizando indebidamente una tarjeta rescindida se considerará que carece de título de transporte y, por lo tanto, podrá ser objeto de acciones penales.

ARTÍCULO XVI - DERECHO APLICABLE - RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Las presentes Condiciones generales de uso están sujetas a la legislación francesa.

Cualquier litigio relativo a la interpretación y/o a la ejecución de las Condiciones generales de uso se someterá, tras cualquier intento de resolución amistosa, a la apreciación del tribunal competente.

ARTÍCULO XVII - ENTRADA EN VIGOR

Las presentes Condiciones generales de uso de los derechos de descuento entrarán en vigor el 1 de julio de 2026.