CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION sur le réseau de transport ZOU !

Mise en vigueur 24 octobre 2026

Sommaire

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT pour les lignes de bus Proximité, Express et Chemins de fer de Provence 3

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT POUR LES TRAINS ZOU !. 31

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES, pour l'année scolaire 2026-2027.....73

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE LA CARTE ZOU ! MALIN ET DES BILLETS 1 VOYAGE ZOU ! MALIN 91

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES DROITS A REDUCTION ZOU ! SOLIDAIRE 94

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU ZOU ! SURETE 100

GLOSSAIRE ET LEXIQUE DES TERMES EMPLOYES

Client / Usager	Désigne l'acheteur d'un titre de transport et l'utilisateur du réseau de transport
Vendeur	Désigne la Région, les points de vente ou les transporteurs dûment habilités à revendre les titres de transport pour le compte de la Région
Titre de transport	Constitue un contrat entre le client utilisateur et le réseau de transport ZOU ! Il est constitué par l'un des titres de transport définis dans les présentes conditions générales de vente et d'usage.
Réseau express	Définit le réseau composé de trains et bus reliant les grandes agglomérations entre elles - Toutes les lignes de 1 à 99.
Réseau de proximité	Définit le réseau composé de bus desservant finement les communes et des bus scolaires- Toutes les lignes au-delà de 100.
CP	Définit la ligne des Chemins de fer de Provence
BUS EXPRESS	Définit les lignes de bus Express (ex Lignes Express Régionales)
TAD	Transport à la demande nécessitant une réservation préalable
O/D	Origine et destination d'un trajet sur le réseau express
PZE	PASS ZOU ! Etudes
Multivalidation (titre multivalidable)	Possibilité de voyager à plusieurs en validant autant de fois que de personnes. Par exemple sur un carnet de 10 voyages : cela décompte autant de titres du carnet qu'il y a de voyageurs.
Site ZOU !	Site Internet ZOU ! accessible par l'URL https://www.zou.maregionsud.fr
Application ZOU !	Application Allez ZOU ! pour mobile, téléchargeable depuis les stores Google Play ou Apple Play
Service client ZOU !	Centre de relation client ZOU ! accessible par téléphone : 04 13 94 30 50
Agence commerciale BUS ZOU !	Point de vente physique distribuant des titres ZOU ! lignes de bus EXPRESS ou PROXIMITE et des lignes de train Chemin de Fer de Provence de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Agence commerciale Trains ZOU !	Point de vente physique distribuant des titres ZOU ! des Trains ZOU ! (hors ligne CP).
Distributeur agréé ZOU !	Tiers ayant contractualisé avec SMT pour distribuer des titres Trains ZOU ! Lignes de bus ZOU ! (EXPRESS, PROXIMITE) ou CP
Distributeur de services de la région-Provence-Alpes-Côte d'Azur	Distributeur de services (ZOU ! Covoit, Résalp, Skibus)
Dépositaires Train ZOU !	Tiers distributeurs de l'offre Train ZOU ! (ex buralistes, offices de tourisme, La Poste)
TRSI	Transdev Rail Sud Inter-Métropole
TER	Transport express régional
Carte billettique	Carte personnelle et nominative pouvant accueillir des titres et profils de la gamme ZOU !

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT pour les lignes de bus Proximité, Express et Chemins de fer de Provence

Version initiale établie au 05/01/23
Version modificative n°19 en vigueur au 24/10/26

SOMMAIRE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT pour les lignes de bus Proximité, Express et Chemins de fer de Provence 3

SOMMAIRE 4

CONTEXTE ET CHAMPS D'APPLICATION 6

1. Périmètre concerné 7

2. Conditions d'accès au réseau régional ZOU ! 7

2.1 Conditions générales 7

2.2 Conditions d'accès spécifiques 8

3. Canaux de vente et supports des titres 9

3.1 Canaux de vente 9

3.2 Supports des titres 9

4. Titres de transport et tarifs applicables sur le réseau 11

4.1 Tarification 11

4.2 La gamme Tout public 12

4.3 Canaux de distribution et supports des titres Tout public 16

4.4 La gamme ZOU ! Malin 17

4.5 La gamme ZOU ! Solidaire 17

4.6 La gamme ZOU ! Sûreté 18

5. Paiement et facturation 18

5.1 Moyens de paiement 18

5.2 Facturation, preuve d'achat 19

6. Voyager en règle : validation, contrôle, infractions et sanctions 19

6.1 Validation des titres 19

6.2 Contrôle des titres, situations irrégulières 19

7. Service après-vente : remboursement, duplicatas et résiliation 21

7.1 Remboursement avant le voyage 21

7.2 Remboursement après le voyage 21

7.3 Duplicatas en cas de perte, vol, dysfonctionnement du support 23

7.4 Suspension ou résiliation d'un abonnement annuel (Hors PASS ZOU ! Etudes) 24

7.5 Saisine du Médiateur 24

8. Données personnelles 26

8.1 Identité du responsable de traitement 26
8.2 Les sous-traitants 26
8.3 Finalités de traitement 26
8.4 Base juridique des finalités du traitement et caractère obligatoire ou facultatif de la collecte 26
8.5 Destinataires des données personnelles 27
8.6 Durée de conservation des données personnelles 27
8.7 Sécurité des données personnelles 27
8.9 Droits couverts 28
9. Entrée en vigueur 28
Annexe 29

CONTEXTE ET CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) précisent les conditions de vente (dont les tarifs) et d'utilisation des titres de transport et les conditions d'application relatifs aux services de transports régionaux de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Ces CGVU sont consultables sur le site ZOU !

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres sont élaborées en application des textes législatifs et réglementaires dont notamment :

- Code des Transports
- 4° de l'article 17 du décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Mobilités,
- Loi n°85-1407 du 30 décembre 1985 portant diverses dispositions de procédure pénale et de droit pénal,
- Arrêtés du 2 juillet 1982 et 3 août 2007 relatifs aux transports en commun de personnes,
- Articles L 529-3 et suivants et R 49 du Code de Procédure Pénale.

La Région est autorité organisatrice de la mobilité sur son territoire. Elle prend en charge les coûts de cette organisation. Il s'agit d'une compétence obligatoire de la Région conformément aux dispositions des articles L3111-1 et L1230-1 du Code des Transports. Cette compétence inclut l'organisation des services ferroviaires régionaux de personnes, et des services routiers effectués en substitution de ces services ferroviaires conformément à l'article L2121-3 du Codes des transports.

A ce titre, les Régions définissent, le contenu du service public de transport régional de personnes, notamment les dessertes, la qualité du service, l'information de l'usager, ainsi que la politique tarifaire des services d'intérêt régional en vue d'obtenir la meilleure utilisation sur le plan économique et social du système de transport. La compétence de la Région porte sur les services dont l'origine ou la destination sont extérieures à un ressort territorial urbain et à l'intérieur des communautés de communes qui n'ont pas pris la compétence mobilités.

Les CGVU s'appliquent sur le réseau régional pour tous les usagers, les distributeurs et les transporteurs mandatés par la Région.

Les CGVU annulent et remplacent toutes les dispositions antérieures adoptées par la Région en matière d'organisation et de financement des transports dont elle a la charge hormis le règlement régional des transports scolaires et les CGV relatives au PASS ZOU ! Etudes (PZE). Concernant le PASS Zou ! Etudes, en cas de dispositions contradictoires avec les présentes CGVU, les CGV PZE s'appliquent pour les titulaires du PZE.

Les présentes CGVU prévalent en cas de contradictions avec les CGVU des agences, points de vente ou transporteurs habilités à revendre des titres de transport pour le compte de la Région.

Il appartient à l'usager/client de lire les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de façon préalable à chaque achat. La Région se réserve le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Dans ce cas, les nouvelles Conditions Générales de Vente et d'Utilisation seront portées à la connaissance des usagers par voie de publication au recueil des actes administratifs de la Région, ainsi que par voie d'affichage sur le site internet zou.maregionsud.fr. Il appartient en conséquence aux usagers de se référer régulièrement à la dernière version des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation disponibles en ligne sur le site ZOU !

1. Périmètre concerné

Les présentes conditions s'appliquent aux lignes de bus Proximité, Express et à la ligne des Chemins de Fer de Provence.

Les titres de transport créés par la Région, sont gérés et délivrés par la SAS Sud Mobilité Technologies dénommée « SMT » pour le compte de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. La relation contractuelle relative au paiement est établie directement entre SMT et l'usager.

Les présentes conditions ne s'appliquent pas aux titulaires d'un titre PASS ZOU ! Etudes, qui font l'objet de CGVU dédiées.

2. Conditions d'accès au réseau régional ZOU !

2.1 Conditions générales

Conditions générales applicables à l'ensemble du réseau

Tout voyageur, pour accéder au réseau régional ZOU !, doit être muni d'un titre de transport valable remplissant les conditions des CGVU, complété s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que la validation.

Tout voyageur à bord d'un véhicule du réseau régional accepte les présentes CGVU.

Groupes de voyageurs

Le transport des groupes est accepté dans la limite de 9 personnes et sous réserve de places disponibles. Sur les lignes ouvertes à la réservation, il est fortement conseillé de réserver sa place. En cas de place indisponible et de réservation non réalisée, une partie du groupe pourrait se voir refuser l'accès et ne pourra prétendre à un remboursement en cas d'utilisation du titre même partiellement.

Le réseau routier régional (lignes express, lignes de proximité et Transport à la demande) n'a pas pour vocation le transport occasionnel de groupes de plus de 9 personnes. Ils pourront se voir refuser l'accès au véhicule de transport public.

Achat de titre de transport

Le voyageur doit régler le prix du transport avant le voyage.

Pour l'achat de titres à bord, conformément à l'article L. 112-5 du Code monétaire et financier, il est demandé à l'usager de préparer l'appoint de monnaie pour l'acquisition de son titre de transport avant de monter dans le véhicule. Les billets d'une valeur supérieure à 20€ ne sont pas acceptés à bord.

Bagages

Les bagages suivants sont acceptés sans frais :

- Un bagage à main ou paquet d'un poids inférieur à 10 kg, dont la plus grande dimension est inférieure à 45 cm et qui peut être porté sur les genoux du propriétaire. Une cage ou sac de transport avec un animal de compagnie n'est pas considéré comme bagage et devra voyager sur les genoux du propriétaire.
- Un bagage, de type valise ou sac de voyage dont la plus grande dimension est inférieure à 100 cm ou matériel de ski transporté dans une housse qui devra voyager en soute ou dans les racks prévus à cet effet.
- Pour les vélos une housse de transport est recommandée dès que le vélo risque d'endommager ou salir les autres bagages. Pour les trottinettes, elles sont obligatoirement en soute et repliées pendant le transport ; la batterie doit être éteinte.
- Pour les poussettes, elles sont repliées pour voyager en soute.

- Un second bagage, de type valise ou sac de voyage dont la plus grande dimension est inférieure à 100 cm ou matériel de ski transporté dans une housse et qui devra voyager en soute ou dans les racks prévus à cet effet, est accepté moyennant le paiement d'un tarif « bagages » en vigueur vendu à bord.

Toute autre nature de bagage sera refusée (pour plus d'informations sur la réglementation en vigueur concernant les bagages dans les transports ZOU !, vous pouvez consulter le règlement intérieur de votre mode de transport).

Les lignes EXPRESS n°80, 81, 82 et 90 desservant les aéroports acceptent sans frais les bagages dans la limite de deux bagages maximums par passager.

Les bagages des élèves internes sont acceptés sans frais dans la limite deux bagages maximum, de type valise ou sac de voyage dont la plus grande dimension est inférieure à 100cm.

Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans les véhicules, à l'exception des animaux suivants qui sont admis gratuitement dans les véhicules :

- Des chiens guides d'aveugle ou d'assistance, dispensés du port de la muselière, selon les dispositions prévues par les articles 53 et 54 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005. Ils voyagent sous le siège du propriétaire. Dans ce cas, l'usager doit être titulaire d'une carte spécifique ou d'invalidité. La présentation de cette carte peut être requise par le personnel de bord.
- Des chiens d'intervention, utilisés par les forces de l'ordre, accompagnés de leur maître titulaire d'un PASS SURETE.
- Des chiens de service d'une unité cynophile concourant aux actions de secours en mer ou de secours en montagne, sur présentation par leur maître-chien :
  – d'une carte professionnelle ou d'un agrément d'un organisme de secours ;
  – d'une attestation officielle d'habilitation du chien, précisant sa spécialité.

Les animaux cités ci-après sont admis à bord, sous condition de s'acquitter d'un titre de transport « Animal » au tarif en vigueur vendu à bord :

- Les autres chiens concourant aux actions de secours et de sécurité, tenus en laisse et muselés, sur présentation d'une carte professionnelle d'agent cynophile,
- Les animaux domestiques de petite taille, inoffensifs et de moins de 10 kg, à condition :
  - Pour les chiens : d'être tenus en laisse (et muselés sur le réseau des Chemins de fer de Provence), ou d'être enfermés dans une cage ou sac de voyage convenablement fermé,
  - Pour les autres animaux de compagnie : d'être enfermés dans une cage ou sac de voyage convenablement fermé,
  - Et pour tous les animaux : de voyager sous le siège ou sur les genoux de leur propriétaire pendant la durée du voyage.

2.2 Conditions d'accès spécifiques

Conditions d'accès spécifiques au réseau EXPRESS (Bus Express/CP)

Tout trajet doit être effectué dans le sens indiqué sur le billet (quel que soit le support) sauf pour les carnets de billets, abonnements mensuels, mensuels FLEX et annuels où le titre peut être utilisé dans les 2 sens.

Un module de réservation est disponible en ligne pour certaines lignes, toute place réservée est prioritaire.

Conditions d'accès spécifiques au réseau PROXIMITE

Un module de réservation est disponible en ligne pour certaines lignes, toute place réservée est prioritaire.

Conditions d'accès spécifiques aux lignes scolaires du réseau de proximité

Les conditions d'ouverture des lignes spécifiques scolaires au public sont prévues par le règlement régional des transports scolaires. Les présentes conditions s'appliquent aux usagers non titulaires d'un PASS ZOU ! Etudes voyageant sur une ligne scolaire. Les conditions d'accès à ces lignes sont précisées dans le règlement intérieur des transports scolaires en vigueur.

3. Canaux de vente et supports des titres

3.1 Canaux de vente

Vente en agence commerciale BUS ZOU !

La liste des points de vente est disponible sur le site ZOU !

Vente à bord

La vente de certains titres de transport est proposée à bord des véhicules. Cette vente à bord s'accompagne d'une majoration de 0,40 € TTC sur le prix du billet 1 Voyage. Cette majoration ne s'applique pas aux titres vendus à bord de la Ligne des Chemins de fer de Provence, ni aux billets unitaires ZOU ! Malin, ni aux billets achetés avec le service Open Payment ou par SMS.
Pour le tarif mini-Groupe à bord, la majoration est calculée selon la règle suivante :

Tarif mini-Groupe à bord = (Nombre de voyageurs × Tarif Billet à bord) × taux de réduction Mini Groupe applicable

Vente en ligne

On entend par vente en ligne tout achat effectué en ligne, par exemple sur le site ou sur l'application ZOU !

Certaines lignes de bus EXPRESS ou PROXIMITE proposent leur propre service de réservation et vente en ligne sur des sites agréés (transporteurs ou distributeurs agréés ZOU !), accessibles depuis le site ZOU ! :

- Ligne 50 Aéroport Marseille-Provence > Aix-TGV > vers les stations de ski des Hautes-Alpes
- Ligne 55 Grenoble-Briançon
- Ligne 76 Serre-Chevalier<>Montgenèvre<>Oulx
- Lignes 83 Nice-Valberg (ouvert uniquement en saison hiver)
- Lignes saisonnières d'accès aux stations dans les Hautes-Alpes

3.2 Supports des titres

Carte billettique ZOU !

La carte ZOU ! est un support physique sous forme d'une carte à puce, sur laquelle sont chargés des titres de transport. Elle est personnalisée avec la photo, le nom, le prénom et le numéro de carte du bénéficiaire. Elle peut être rechargée avec tout type de produit de la gamme tarifaire en fonction du profil de l'usager. La carte est personnelle et unique. Elle ne peut être utilisée que par son titulaire. La date de fin de validité du support est indiquée sur la carte. La demande de la carte ZOU ! peut être réalisée sur le site et l'app ZOU ! ou en agences commerciales BUS ZOU ! : sa création est gratuite. En

cas de création en agence commerciale BUS ZOU ! : pour pouvoir charger des titres en ligne sur sa carte billettique nominative, l'usager devra créer un compte personnel sur le site ZOU et l'app ZOU ! et devra déclarer sa carte afin de la rattacher à son compte.

Les cartes billettiques émises par d'autres réseaux

Certaines cartes des réseaux de transport partenaires de la Région sont utilisables sur le réseau régional, à condition d'être interopérables et d'avoir un titre de transport valide. Les titres de transport du réseau régional ZOU ! peuvent être rechargés sur certaines autres cartes billettiques sous réserve que l'usager crée un compte personnel sur le site ZOU ! et déclare sa carte afin que celle-ci soit rattachée à ce compte.

Le billet dématérialisé sur smartphone

Sur l'application ZOU ! le ticket dématérialisé sur smartphone dit M-ticket, n'est plus commercialisé sur l'application mobile ZOU ! depuis le 16 juillet 2026 . Il est remplacé par un billet QR code affiché sur l'application ZOU !. .

Les anciens billets dématérialisés sur smartphone, dits M-ticket, non utilisés à la date de mise en service de la nouvelle version de l'application pourront faire l'objet d'une demande de remboursement dans les conditions de l'article 7.1.

Sur les distributeurs agréés ZOU !, un billet électronique est disponible à l'achat. Le titre est valable à la date choisie par l'usager. Il ne vaut pas réservation de places (la réservation est vivement conseillée sur certaines lignes Express, se référer à l'article 3.1 .)

Open Payment : Sur certaines lignes, il est possible d'acheter et valider un billet avec une carte de paiement sans contact. Le titre unitaire est alors acheté directement sur un valideur dédié à bord, avec la fonction « sans contact » et stocké dans la carte bancaire, sans surtaxe à bord. Le Service Après-Vente de ce service est disponible via le lien https://zou.easyticketing.it

Le billet par SMS : Sur certaines lignes, il est possible d'acheter un billet par SMS. Le titre unitaire est présenté au conducteur. Le Service Après-Vente des billets SMS est disponible auprès de Keolis Alpes maritimes par mail à l'adresse suivante : contactazur@keolis.com

Le billet papier

Le support papier est proposé pour certains titres occasionnels vendus en agence commerciale BUS ZOU ! et à bord des véhicules.

4. Titres de transport et tarifs applicables sur le réseau

4.1 Tarification

L'information sur les prix peut être donnée par :

- Le site et l'application ZOU !
- Le service clients ZOU ! Au 04 86 88 50 50 ou via le formulaire contact disponible sur le site ZOU !
- Les agences commerciales BUS ZOU !
- Les distributeurs agréés ZOU !
- Des guides et fiches papier mis à disposition des usagers

Gratuité :

Les enfants de 0 à moins de 4 ans (jusqu'à la veille du 4ème anniversaire) bénéficient de la gratuité.

L'accompagnant d'une personne à mobilité réduite (PMR) bénéficie de la gratuité sur présentation de sa carte d'invalidité, avec inscription de la mention « besoin d'accompagnant ». L'usager PMR acquitte le coût du transport selon la tarification en vigueur.

La gratuité des transports sur l'ensemble du réseau régional de transport ZOU !, s'applique pour tous les déplacements intrarégionaux au sein de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, aux réfugiés ukrainiens munis d'une pièce d'identité justifiant de leur nationalité et d'un justificatif nominatif précisant leur statut de réfugié ou de bénéficiaires de la protection subsidiaire. Les justificatifs acceptés sont un titre de séjour portant la mention « réfugié » ou « bénéficiaires de la protection subsidiaire », une autorisation provisoire de séjour portant la mention « bénéficiaire de la protection temporaire » ou une attestation de de prolongation d'instruction d'une demande portant la mention « réfugié » ou « bénéficiaires de la protection subsidiaire ». Les attestations temporaires favorables délivrées par l'OFPRA ou la CNDA, et associées à une demande d'asile en qualité de réfugié en cours, sont par ailleurs acceptées.

Les passagers ayant droit à un titre de transport gratuit se verront remettre une contremarque par le personnel de bord.

Les titres de transport gratuits ne peuvent faire l'objet d'un remboursement tel que prévu dans les articles 7.1 et 7.2.

Tarification enfant

Une réduction tarifaire de 50 % est proposée sur les billets 1 voyage – uniquement sur les Lignes EXPRESS (réseaux BUS EXPRESS et CP), pour les enfants de 4 à moins de 12 ans (jusqu'à la veille du 12ème anniversaire).

Réseau express

La tarification des lignes du réseau express est dépendante du trajet réalisé (distance parcourue entre l'origine et la destination). La tarification peut évoluer après délibération de l'Assemblée Régionale, une information sera affichée dans les agences commerciales BUS ZOU ! et sur le site ZOU !. Les tarifs sont établis en Euros (€) TTC et sont arrondis au 10ème supérieur.

Réseau de proximité

La tarification des lignes du réseau de proximité est forfaitaire et spécifique à chaque titre de transport décrit dans les conditions spécifiques. Les tarifs sont établis en Euros (€) TTC. La tarification peut évoluer après délibération de l'Assemblée Régionale, une information sera affichée dans les agences commerciales BUS ZOU ! et sur le site ZOU !

Opérations évènementielles

Dans le cadre d'opérations évènementielles à l'initiative de la Région SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, celle-ci se réserve le droit d'offrir un titre de transport de la gamme tarifaire en vigueur. Les modalités de participation, seront définies dans le règlement spécifique à chaque opération. Ce règlement est indépendant des présentes Conditions Générales.

4.2 La gamme Tout public

Caractéristiques des titres Tout public

Les caractéristiques des titres de la gamme Tout public sont présentées ci-après (modalités d'usage et de validité).

Titres Tout public des lignes EXPRESS et lignes de PROXIMITE :

		Réseau express	Réseau de proximité
	Libellé du titre	**Usage et validité**	**Usage et validité**
Titres occasionnels	**1 Voyage**	Valable pour un voyage sur une O/D déterminée à l'achat. Correspondances non autorisées. **Durée de validité avant validation :** 90 jours à partir de la date de l'achat **Durée de validité après validation :** 180 minutes.	Ouvre droit au voyage sur n'importe quelle ligne du réseau de proximité **. Correspondance autorisée, **Durée de validité avant validation :** 90 jours à partir de la date de l'achat.. **Durée de validité après validation :** 90 minutes.
	10 Voyages	Carnet valable sur une O/D déterminée à l'achat. Correspondances non autorisées. 10 voyages réalisables dans un sens ou l'autre (aller ou retour). **Durée de validité du carnet :** un an à partir de la date d'achat. **Durée de validité de chaque voyage :** 180 minutes. Non multivalidable.	10 voyages réalisables sur le réseau de proximité **. Chaque voyage : même conditions d'usage que le billet unitaire cité ci-dessus. **Durée de validité du carnet :** un an à partir de la date d'achat. **Durée de validité de chaque voyage :** 90 minutes. Non multivalidable.
	1 Voyage Mini-groupe (3 à 9 personnes)	Valable pour un voyage pour 3 à 9 personnes (nombre de voyageurs à déterminer à l'achat) sur une journée déterminée, sur une O/D déterminée à l'achat. Correspondances non autorisées. Un seul billet délivré pour le groupe **Durée de validité avant validation :** 90 jours à partir de la date de l'achat	Valable pour un voyage pour 3 à 9 personnes (nombre de voyageurs à déterminer à l'achat), sur une ligne du réseau de proximité **, pendant 90 minutes. Correspondance autorisée, Un seul billet délivré pour le groupe. **Durée de validité avant validation :** 90 jours à partir de la date de l'achat.. **Durée de validité après validation :** 90 minutes.

		Durée de validité après validation : 180 minutes.	
Abonnements	**Mensuel FLEX (10, 20 ou 30 voyages)**	Nominatif. Valable pour 10, 20 ou 30 voyages (selon le titre choisi), sur une O/D déterminée à l'achat. Voyages réalisables dans un sens ou l'autre (aller ou retour). **Durée de validité de l'abonnement :** 1 mois à partir de la date choisie à l'achat. **Durée de validité de chaque voyage** : 180 minutes. Non multivalidable.	Nominatif. Valable pour 10, 20 ou 30 voyages (selon le titre choisi) sur le réseau de proximité **. Chaque voyage : même conditions d'usage que le billet unitaire cité ci-dessus. **Durée de validité de l'abonnement :** 1 mois à partir de la date choisie à l'achat. **Durée de validité de chaque voyage** : 90 minutes. Non multivalidable.
	Mensuel	Nominatif. Utilisation illimitée sur une O/D dans les deux sens*. **Durée de validité :** 1 mois à partir de la date choisie à l'achat.	Nominatif. Utilisation illimitée sur tout le réseau de proximité **/***. **Durée de validité :** 1 mois à partir de la date choisie à l'achat.
	Annuel	Nominatif. Utilisation illimitée sur une O/D dans les deux sens*. **Durée de validité :** 1 an. Valable à partir du 1er jour du mois si achat jusqu'au 19 du mois en cours et au 1er jour du mois suivant si achat à partir du 20 du mois en cours.	Nominatif. Utilisation illimitée sur tout le réseau de proximité **/***. **Durée de validité :** 1 an. Valable à partir du 1er jour du mois si achat jusqu'au 19 du mois en cours et au 1er jour du mois suivant si achat à partir du 20 du mois en cours.

*Les abonnements mensuels et annuels illimité des lignes de bus ZOU ! EXPRESS N° 66, 68 et 69 et 71, ainsi que des lignes ferroviaires Marseille-Briançon, Marseille-Veynes et Veynes-Briançon, dont l'origine et la destination sont compris entre Marseille et Briançon (hors trajets intégralement réalisés au sein du territoire de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence) donnent accès aux réseaux ZOU ! Proximité 04 et ZOU ! Proximité 05.

**Les titres de transport des lignes de bus ZOU ! Proximité donnent accès aux lignes de bus ZOU ! Express sur les itinéraires suivants :

- L65 : toutes les Origines/Destinations entre Manosque et Forcalquier
- L66 : toutes les Origines/Destinations entre Manosque et Digne
- L68 : toutes les Origines/Destinations entre Manosque et Barcelonnette
- L69 : toutes les Origines/Destinations entre Manosque et Peyruis, ainsi qu'entre Peyruis et Sisteron.

*** Les abonnements mensuels et annuels ZOU ! Proximité donnent accès à la ligne quotidienne de covoiturage ZOU ! COVOIT' entre Toulon et Cuers. La souscription à ce service se fait directement sur le site du distributeur de service de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur ci-après : https://zou.maregionsud.fr/zou-covoit-ligne-de-covoiturage-en-region-sud/

Titres particuliers « Pic de Pollution » :

Libellé du titre	Usage et validité
Pic Pollution Forfait Journée Département ZOU ! Proximité	Billet vendu au tarif forfaitaire de 1€ la journée, pour des trajets illimités sur les lignes de bus du réseau ZOU ! Proximité (hors lignes aéroport) du département subissant un épisode de pollution persistant. Vendu sur le site et l'application ZOU ! en agence commerciale BUS ZOU ! ou à bord et utilisable le jour de l'achat uniquement. Billet ni échangeable, ni remboursable.
Pic Pollution Forfait Journée Département ZOU ! Express	Billet vendu au tarif forfaitaire de 5€ la journée, valable de 5h00 jusqu'à la fin de service des lignes pour des trajets illimités sur les lignes de bus ZOU ! Express et la ligne de Chemins de Fer de Provence (hors lignes aéroport) au sein du département subissant un épisode de pollution persistant. Vendu sur le site et l'application ZOU ! , vendu en agence commerciale BUS ZOU ! ou à bord et utilisable le jour de l'achat uniquement. Billet ni échangeable, ni remboursable.
Pic Pollution Forfait Journée Régional ZOU ! Express	Billet vendu au tarif forfaitaire de 20€ la journée, valable de 5h00 jusqu'à la fin de service des lignes pour des trajets illimités et intrarégionaux sur les lignes de bus ZOU ! Express et la ligne de Chemins de Fer de Provence dès lors qu'un département subit un épisode de pollution persistant. Vendu sur le site et l'application ZOU ! , vendu en agence commerciale BUS ZOU ! ou à bord et utilisable le jour de l'achat uniquement. Billet ni échangeable, ni remboursable.

Titres particuliers : animaux et bagages :

Libellé du titre	Usage et validité
Animal	Ouvre droit au transport d'un animal dans les conditions décrites à l'article 2.1 lors d'un voyage. Ne vaut pas titre de transport au voyageur transportant l'animal.
Bagage supplémentaire	Ouvre droit au transport d'un bagage supplémentaire dans les conditions décrites à l'article 2.1 lors d'un voyage. Ne vaut pas titre de transport au voyageur transportant le bagage.

Autres titres

Libellé du titre	Usage et validité
PASS Résilience	Abonnement annuel permettant d'utiliser gratuitement les bus et trains ZOU !, y compris Ligne des Chemins de fer de Provence. Bénéficiaires : Les victimes, veufs, veuves et pupilles des attentats de Nice ressortissants de l'ONACCVG (office national des anciens combattants et victimes de guerre) qui résident en PACA. (Délibération n°16-866 du 03/11/16). Les bénéficiaires doivent en faire la demande en contactant le service-client ZOU ! ou auprès des Agences commerciales Bus ZOU !

	Le titre est valable 1 an, date à date, et est renouvelable dans les mêmes conditions.
PASS Intégral	Abonnement mensuel ou annuel ou Forfait 3J ou 7J offrant un accès illimité à tous les réseaux de transport en commun du territoire métropolitain Aix-Marseille Provence, Train ZOU ! Inclus.
PASS Sud Azur	Abonnement mensuel ou annuel ou Forfait 3 jours ou 7 jours ou 14 jours offrant un accès illimité à tous les réseaux de transport en commun du territoire des Alpes-Maritimes et de la Principauté de Monaco.

4.3 Canaux de distribution et supports des titres Tout public

Les canaux de distribution et supports des titres Tout public sont donnés ici à titre indicatif.

	Libellé du titre	Canaux de distribution du titre	Supports proposés via ce canal
Titres occasionnels	**1 Voyage**	Vente en agence commerciale BUS ZOU !	Billet papier Carte billettique nominative ZOU !
		Vente à bord	Billet papier (format facturette carte bancaire)
		Vente en ligne -	Billet QR code affiché sur l'application mobile Billet QR code (PDF imprimable, téléchargeable, envoi par mail) Carte billettique nominative ZOU !
	10 Voyages	Vente en agence commerciale BUS ZOU !	Carte billettique nominative ZOU !
		Vente en ligne	Carte billettique nominative ZOU !
	1 voyage Mini-groupe (3 à 9 personnes)	Vente en agence commerciale BUS ZOU !	Billet papier Carte billettique nominative ZOU !
		Vente à bord	Billet papier (format facturette carte bancaire)
		Vente en ligne	Billet QR code affiché sur l'application mobile Billet QR code (PDF imprimable, téléchargeable, envoi par mail) Carte billettique nominative ZOU !
Abonnements	**Mensuel FLEX (10, 20 ou 30 voyages)**	Vente en agence commerciale BUS ZOU !	Carte billettique nominative ZOU !
		Vente en ligne	
	Mensuel	Vente en agence commerciale BUS ZOU !	Carte billettique nominative ZOU !
		Vente en ligne	
	Annuel	Vente en agence commerciale BUS ZOU !	Carte billettique nominative ZOU !
		Vente en ligne	

Sur la Ligne des Chemins de fer de Provence, les carnets 10 voyages et les abonnements mensuels sont disponibles en vente à bord.

4.4 La gamme ZOU ! Malin

La carte ZOU ! Malin est une carte de réduction valable un an offrant 30% de réduction sur le prix des billets unitaires à l'usager titulaire de la carte, ainsi qu'à un accompagnant par voyage.

Cette carte donne droit à l'achat de titres de transport de la gamme ZOU ! Malin qui sont :

- Le billet 1 Voyage ZOU ! Malin,
- Le billet 1 Voyage ZOU ! Malin Accompagnant.

Sauf en cas de mesures exceptionnelles, ces titres ont les mêmes usages, validités, canaux de distribution et support que les billets « 1 Voyage Tout public » cités plus haut.

Pour plus de renseignements veuillez-vous référez aux "CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE LA CARTE ZOU ! MALIN ET DES BILLETS 1 VOYAGE"

4.5 La gamme ZOU ! Solidaire

Pour en savoir plus sur la souscription ou le renouvellement d'une carte Solidaire, se référer aux CGV Solidaire.

Les titres ZOU ! Solidaire / ZOU ! Solidaire +

Les titres de la gamme ZOU ! Solidaire proposés sur le réseau régional sont les suivants :

Catégorie	Libellé du titre	Réseau
Titres occasionnels	Billet 1 Voyage ZOU ! Solidaire	EXPRESS et PROXIMITE
	Billet 1 Voyage ZOU ! Solidaire +	
	Carnet de 10 Voyages ZOU ! Solidaire	
	Carnet de 10 Voyages ZOU ! Solidaire +	
	Billet 1 Voyage 4-11 ans ZOU ! Solidaire	EXPRESS
	Billet 1 Voyage 4-11 ans ZOU ! Solidaire +	
Abonnements	Mensuel Flex (10, 20 ou 30 voyages) ZOU ! Solidaire	EXPRESS et PROXIMITE
	Mensuel ZOU ! Solidaire	
	Annuel ZOU ! Solidaire	
	Mensuel Flex (10, 20 ou 30 voyages) ZOU ! Solidaire +	
	Mensuel ZOU ! Solidaire +	
	Annuel ZOU ! Solidaire +	

Pour plus de précisions sur ces cartes de réduction (conditions d'éligibilité, processus de souscription …) et la distribution des titres ZOU ! Solidaire associés, se référer aux CGU des droits à réduction ZOU ! Solidaire disponibles sur le site ZOU !

4.6 La gamme ZOU ! Sûreté

Les profils ZOU ! Sûreté sont des droits à réduction destinés aux agents de certains métiers des forces de l'ordre. Selon le profil du demandeur, elles donnent droit à des abonnements de transport annuels gratuits sur le trajet domicile-travail, ou également à des trajets loisirs gratuits.

Pour plus de précisions sur ces profils (conditions d'éligibilité, processus de souscription…) et les titres de transport associés, se référer aux CGU du ZOU ! Sûreté disponibles sur le site ZOU !

5. Paiement et facturation

5.1 Moyens de paiement

Par carte bancaire

Les cartes bancaires acceptées sont les cartes françaises présentant le sigle CB (cartes nationales ou internationales VISA ou MASTERCARD) ou les cartes étrangères portant la mention VISA ou MASTERCARD, acceptées en France.

Pour les achats en ligne (sur le site ZOU! ou l'application mobile ZOU !), seul le paiement CB est proposé, y compris pour l'achat d'un abonnement annuel (payable uniquement au comptant). Le paiement s'effectue par le biais d'une connexion sécurisée et les coordonnées bancaires liés aux paiements des clients ne sont pas conservées au niveau du site ou de l'application mobile ZOU !

Le paiement par CB est également disponible au niveau des agences commerciales BUS ZOU ! équipés de Terminal de Paiement Electronique.

Open Payment

Sur certaines lignes, il est possible d'acheter et valider un billet avec une carte de paiement sans contact. Le titre unitaire est alors acheté directement sur un valideur dédié à bord, avec la fonction « sans contact » et stocké dans la carte bancaire, sans surtaxe à bord. Le Service Après-Vente est disponible via le lien https://zou.easyticketing.it

Billet par SMS

Sur certaines lignes, il est possible d'acheter un billet par SMS. Le titre unitaire est présenté au conducteur. Le Service Après-Vente des billets SMS est disponible auprès de Keolis Alpes maritimes par mail à l'adresse suivante : contactazur@keolis.com

Par chèque

Le règlement par chèque d'achat de billets est seulement possible au guichet de certaines agences commerciales ou lors de la vente à bord de la Ligne des chemins de fer de Provence. Les modalités d'encaissement des chèques sont propres à chaque distributeur. Le chèque doit être émis par une banque domiciliée en France et l'émetteur est tenu de renseigner correctement le chèque sans omettre aucune mention obligatoire (somme en chiffres et en lettre, signature, ordre, date et lieu de paiement).

En espèces

Le paiement en espèces est uniquement possible auprès des agences commerciales BUS ZOU ! et directement auprès du conducteur dans le véhicule pour l'achat d'un titre vendu à bord.

Dans le cas de règlement auprès du conducteur, le voyageur doit préparer l'appoint avant de monter dans le car. Les billets d'une valeur supérieure à 20€ ne sont pas acceptés (article L.112.5 Ordonnance N°2000-1223 du 14/10/2000 du Code Monétaire et Financier).

Par chèques-vacances

Le paiement en chèques-vacances est accepté en gare et à bord des Chemins de fer de Provence uniquement.

5.2 Facturation, preuve d'achat

Une preuve d'achat peut être fournie à l'usager à sa demande, auprès du service client ZOU !
Dans le cadre d'une demande de service après-vente ou de prise en charge par l'employeur, l'usager est invité à conserver ce document car il ne pourra pas faire l'objet d'un duplicata.

6. Voyager en règle : validation, contrôle, infractions et sanctions

6.1 Validation des titres

Le voyageur est tenu de valider son titre de transport selon les modalités en vigueur, y compris en cas de correspondance sur le réseau régional et sur les réseaux partenaires.

Toute validation non réalisée constitue une situation irrégulière passible d'une amende lors du contrôle.

Le titre de transport n'est valable que lorsque la validation obligatoire a été effectuée par le voyageur et que le titre de transport n'a été ni falsifié ni contrefait.

Pour être en règle, le voyageur doit présenter un titre valide et non défectueux. Dans le cas contraire, il doit s'acquitter d'un titre plein tarif. Si son billet est illisible ou défectueux, l'usager est invité à faire une demande de service après-vente auprès de son canal de distribution.

A bord des bus ZOU !

Les cartes billettiques nominatives ZOU ! ou les cartes interopérables ainsi que les billets QR code sur smartphone ou imprimés émis par les canaux de distribution ZOU ! se valident obligatoirement sur les valideurs ZOU ! installés dans les véhicules. La validation s'effectue en présentant le titre de transport sur la cible de l'équipement, un signal sonore indique la validation.

Il peut être demandé à l'utilisateur de choisir le titre à valider, lorsque plusieurs titres sont valables sur le trajet.

Le billet électronique émis par les distributeurs agréés par la région Provence-Alpes-Côte d'Azur est valable à la date choisie par l'usager. L'usager doit présenter son billet électronique au conducteur pour un contrôle visuel de la validation.

Sur le réseau des Chemins de fer de Provence

En l'absence de valideur, le voyageur est tenu de faire valider son titre de transport auprès du Chef de train.

6.2 Contrôle des titres, situations irrégulières

Généralités

En cas de contrôle, le voyageur doit présenter son titre de transport et éventuellement un justificatif de réduction. L'usager doit donc rester en possession de son titre durant tout le voyage et le conserver en état afin de permettre les opérations de contrôles prévues au présent règlement. Tout titre illisible sera considéré comme non valide.

Les conditions particulières permettant l'acquisition de certains titres pourront être contrôlées à la distribution mais également a posteriori. En cas d'acquisition frauduleuse d'un titre, celui-ci sera retiré sans délai sans qu'aucun remboursement ne puisse être demandé.

Par ailleurs, l'utilisation des titres de transport dans des conditions autres que celles de leur utilisation régulière et normale ou/et au-delà de leur date de validité sera verbalisée.

Abonnements

Le voyageur titulaire d'un titre sur support nominatif doit être en mesure de justifier de son identité. En effet, le support étant nominatif, personnel et incessible, le voyageur est susceptible de devoir présenter, à tout contrôleur en faisant la demande, une pièce d'identité originale en cours de validité avec photo (carte d'identité, passeport ou carte de séjour), ou d'un carnet de correspondance pour les abonnements PASS ZOU ! Etudes, en plus de son titre. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés…) hors France Identité ne sont pas admises.

A défaut, le voyageur sera considéré comme étant en infraction et fera l'objet d'un procès-verbal de contravention. Il se verra refuser l'accès au véhicule ou sera dans l'obligation d'acquérir un billet unitaire pour la destination envisagée.

Droits à réduction (carte ZOU ! Malin, carte ZOU ! Solidaire/Solidaire+, carte ZOU ! Sûreté)

Tout usager disposant d'un titre à tarif réduit doit être en mesure de justifier de son droit à réduction auprès du conducteur ou du contrôleur sous peine de se voir refuser l'accès au véhicule. Il peut également aussi lui être demandé de justifier de son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés…) hors France Identité ne sont pas admises.

Si l'usager n'est pas en mesure de justifier son droit à réduction lors de la montée à bord du véhicule, il doit alors s'acquitter à bord d'un titre de transport plein tarif.

Situations irrégulières

Est considéré en situation irrégulière tout voyageur sans titre de transport ou qui présente un titre de transport non valable ou qui ne se conforme pas aux dispositions réglementant l'utilisation de son titre.

Les situations d'irrégularité sont notamment (liste non-exhaustive) :

- circulation sans titre de transport ;
- utilisation d'un titre au-delà de sa période de validité ou au-delà de son arrêt de descente ou dont le nombre de voyages ou la valeur ou les possibilités de correspondance sont épuisés ;
- nombre de voyageurs circulant ensemble avec le même titre, supérieur au nombre de voyages prévus ;
- utilisation d'un titre à tarif réduit sans carte nominative justifiant ce droit à réduction ;
- falsification du titre de transport ou de la carte nominative justifiant un droit à réduction ;
- utilisation d'un titre par un tiers ;
- utilisation d'un titre de transport non validé.

Procès-verbal

En cas de situation irrégulière, le contrôleur pourra retirer le titre de transport au voyageur et émettre un procès-verbal, conformément aux dispositions indiquées dans le règlement intérieur des lignes de bus ZOU ! EXPRESS et des lignes de bus ZOU ! PROXIMITE.

7. Service après-vente : remboursement, duplicatas et résiliation

7.1 Remboursement avant le voyage

Les demandes de remboursement, évoquées dans cet article, concernent les titres de transport non utilisés ou non-entamés avant le voyage. Toute demande de remboursement doit être effectuée dans un délai maximum de 14 jours ouvrables à compter de la date d'achat (hors abonnement annuel – article 7.4). Au-delà, la demande de remboursement ne sera pas recevable.

Les titres de transport dont la valeur monétaire est inférieure ou égale à 2,20€ ne sont pas remboursables, hors cas précisé dans le 7.2

Les remboursements consistent à annuler totalement un titre de transport.

Pour les achats effectués en point de vente BUS ZOU ! : Les demandes de remboursement peuvent se faire :
- auprès du point de vente BUS ZOU !
- ou en ligne sur le site ou l'app ZOU !

Pour les achats effectués sur le site ou l'app ZOU ! : Les demandes doivent être faites directement en ligne.

La demande devra s'accompagner d'une copie du titre de transport et de la preuve d'achat.

Aucun remboursement/dédommagement ne peut être effectué par suite de l'exclusion d'un usager n'ayant pas respecté le règlement intérieur d'accès aux lignes EXPRESS ZOU ! ou aux lignes PROXIMITE ZOU !

Remboursement du PASS ZOU ! Etudes

Se référer aux CGVU PASS ZOU ! Etudes

Remboursement de la carte ZOU ! Malin

Se référer aux CGVU carte ZOU ! Malin

7.2 Conditions spécifiques de remboursement ou de dédommagement

Dans certains cas particuliers listés ci-dessous, une demande de dédommagement peut être effectuée dans un délai maximum 14 jours ouvrables à compter de la date du voyage. Au-delà, la demande de dédommagement ne sera pas recevable.

Lors de sa réclamation, l'usager devra fournir toutes les informations nécessaires à l'étude de sa demande (disposer du titre, des justificatifs d'achat et informations concernant le voyage ou relatives à sa demande).

Les réclamations sont à adresser en ligne via le formulaire de contact du site ZOU !, ou par téléphone au service-clients ZOU !

Suppression de ligne, modification d'itinéraire

En l'absence de mode de substitution mis en œuvre par la Région, lorsqu'un itinéraire ou une ligne est supprimé ou lorsque la desserte d'une commune n'est plus assurée sur décision de la Région, le billet acheté par le client est remboursé à 100 %.

Lorsqu'un itinéraire est modifié en raison d'un évènement indépendant de la Région ou du transporteur (embouteillage, accident, évènement météo freinant ou bloquant la circulation, évènement de force majeure, etc.), le client ne sera pas remboursé et la Région ne prendra pas en charge d'éventuels frais engendrés par ces situations.

Lorsqu'un trajet est modifié pour cause de festivités ou de travaux de voiries bloquants tous les points d'arrêts d'une commune, le billet acheté par le client est remboursé à 100 %.

Lorsqu'un point d'arrêt d'une commune n'est pas desservi mais qu'il est reporté dans cette même commune, le client ne sera pas remboursé.

Retard

Lorsque le retard de plus de 120 minutes est causé par un évènement indépendant du transporteur (embouteillage, accident, évènement météo freinant ou bloquant la circulation, évènement de force majeure, etc.), le client ne sera pas remboursé et la Région ne prendra pas en charge d'éventuels frais engendrés par ces situations.

Lorsqu'un retard de plus de 120 minutes constaté sur une ligne EXPRESS est imputable au transporteur (panne ou manquement de service), le billet acheté par le client est remboursé à 100%. L'usager peut déposer une demande de dédommagement des autres frais de voyage liés au désagrément avec une compensation forfaitaire maximum de 100€/passager (frais d'hôtel, de taxi …). Cette demande de dédommagement devra être effectuée dans un délai maximum de 14 jours ouvrables à compter de la date du voyage et l'usager devra fournir une copie des factures des dépenses engagées.

Cas particulier des billets combinés TGV + Ligne ZOU ! N°76 :

Toute réclamation, suggestion ou information concernant les conditions générales d'utilisation et de vente du billet doivent être adressées auprès du service client du réseau distributeur de l'offre de voyage.

Substitution de mode transport

En cas de substitution de mode de transport, pour un itinéraire identique, l'usager n'est pas remboursé. Si les contraintes de l'exploitation l'imposent, l'intégralité ou tout ou partie du trajet pourrait être réalisé par des moyens de substitution (autocars, taxi…) sans que cela n'ouvre droit à remboursement.

Problème lié à la réservation

Lorsqu'un client ne peut monter à bord en raison de places indisponibles, malgré la preuve d'une réservation pour ce trajet, le billet acheté par le client est remboursé à 100%. Il peut déposer une demande de dédommagement des autres frais de voyage liées au désagrément avec une compensation forfaitaire maximum de 100€/passager (frais d'hôtel, de taxi …). Cette demande de dédommagement devra être effectuée dans un délai maximum de 14 jours ouvrables à compter de la date du voyage et l'usager devra fournir une copie des factures des dépenses engagées.

Problème lié au système de vente

Lorsqu'un dysfonctionnement technique du système de vente, connu du gestionnaire billettique, entraîne :

- la vente d'un titre à plein tarif alors que le client est titulaire d'un profil à tarif réduit, le montant de la différence est remboursé au client,
- l'absence de livraison du titre acheté en ligne, alors le remboursement est effectué à 100%.

Problème lié à une absence de place disponible à bord

Lorsqu'un client n'a pas réservé son trajet et qu'il ne peut monter à bord faute de places disponibles, le client n'est pas remboursé.

Problème lié à une souscription du PASS ZOU ! Etudes

Se référer aux CGVU PASS ZOU ! Etudes.

Gratuité ou tarification exceptionnelle mise en place par la collectivité

Lorsque la Région met en place une gratuité ou tarification exceptionnelle sur son réseau de transport, pour une (ou des) journée(s) définie(s), les titulaires d'abonnement mensuel, mensuel FLEX ou annuel ne sont pas remboursés.

Carte de réduction

Si l'usager n'est pas en mesure de justifier son droit à réduction lors de la montée à bord du véhicule (ex oubli de la carte de réduction) il doit alors s'acquitter à bord d'un titre de transport plein tarif ; l'achat d'un titre de transport plein tarif ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement a posteriori, ni du remboursement de la différence entre un titre de transport plein tarif et un titre à tarif réduit.

Evolution du nombre de voyageurs avec un billet Mini-groupe

En cas d'évolution du nombre de voyageurs du groupe, l'acheteur du billet est invité à se procurer un nouveau billet 1 Voyage mini-groupe correspondant au nouveau nombre de voyageurs puis à réaliser, a posteriori, une demande de remboursement du billet 1 Voyage non utilisé dans les conditions prévues à l'article 7.1.

7.3 Duplicatas en cas de perte, vol, dysfonctionnement du support

Titres de transport

Conformément à la réglementation en vigueur, un client ne peut voyager sans titre de transport. En cas de perte ou vol de son titre, il devra donc en acheter un nouveau pour pouvoir voyager dans l'immédiat.

Titre sur support papier

En cas de perte, vol ou dégradation du titre, aucun duplicata du titre ne sera fourni, et aucun remboursement ne pourra être effectué.

Titre sur carte billettique nominative ZOU !

Les titres du réseau routier et CP qui étaient associés à une carte billettique nominative ZOU ! perdue, volée ou dysfonctionnelle, sont reconstitués automatiquement sur la nouvelle carte.

Carte billettique nominative ZOU !

Le remplacement d'une carte billettique nominative ZOU ! perdue, volée, détériorée ou qui a été utilisée frauduleusement par un tiers et fait l'objet d'une confiscation sur ce motif est payant. Le nouveau support est payant.

La demande de nouveau support est effectuéei :

- soit directement sur place en agences commerciales BUS ZOU !
- soit via le formulaire de contact du site ZOU !

Dans l'attente de l'obtention de son nouveau support à la suite d'une demande en ligne, l'usager peut accéder aux services ZOU ! en s'acquittant d'un titre de transport sur un autre support (papier, digital).

Le remplacement d'une carte billettique nominative ZOU ! présentant un dysfonctionnement qui ne résulte pas d'une détérioration de la part de son titulaire est gratuit.

La vérification du dysfonctionnement et le remplacement de la carte sont effectués sur place dans toutes les agences commerciales BUS ZOU ! , soit par le service client ZOU !

Carte ZOU ! Solidaire

Pour les conditions de reconstitution d'une carte billettique nominative ZOU ! Solidaire, se référer aux CGU des droits à réduction ZOU ! Solidaire disponibles sur le site ZOU !

Carte ZOU ! Sûreté

Pour les conditions de reconstitution du ZOU ! Sûreté, se référer aux Condition Générales d'Utilisation du ZOU ! Sûreté disponibles sur le site ZOU ! ou sur le site TER Sud.

Carte ZOU ! Malin

Pour les conditions de reconstitution d'une carte ZOU ! Malin, se référer aux Condition Générales de Vente et d'Utilisation de la carte ZOU ! Malin disponibles sur le site ZOU ! ou sur le site TER SUD.

7.4 Suspension ou résiliation d'un abonnement annuel (Hors PASS ZOU ! Etudes)

Suspension

La suspension d'un abonnement annuel, à l'initiative de l'usager, n'est pas proposée.

Résiliation

Résiliation à l'initiative de l'usager

Un abonnement annuel, utilisé depuis moins de six mois, peut être résilié à l'initiative du payeur ou du titulaire. Le montant remboursé dépend du nombre de mois utilisés :

Montant remboursé = tarif de l'abonnement annuel – (nombre de mois calendaires utilisés x prix d'un abonnement mensuel)

Le remboursement est définitif et conduit à la résiliation du titre.

Résiliation à l'initiative de la Région

En cas de récidive de fraude par prêt d'un titre nominatif (ex : abonnement annuel) à un autre usager, ce titre peut être résilié de plein droit par la Région sans remboursement possible.

7.5 Saisine du Médiateur

Tout usager en désaccord avec l'administration régionale a la possibilité de saisir le Médiateur afin de régler un conflit à l'amiable. Le Médiateur de la Région n'intervient que dans les domaines de compétence de la Région. Toute demande officielle de médiation doit être faite par écrit (lettre ou courriel), spécifiquement adressée à la Mission de Médiation.

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

Par courriel : missionmediation@maregionsud.fr

8. Données personnelles

Sud Mobilités Technologies (ci-après SMT) est amenée à traiter des données personnelles dans le cadre de l'exécution de la convention d'exploitation entre SMT et la Région.

. Les « données à caractère personnel » (« données personnelles ») sont les informations qui permettent d'identifier une personne directement ou indirectement.

La confidentialité des données personnelles est extrêmement importante pour SMT qui veut être transparente sur la façon dont sont utilisées les données personnelles.

Les présentes mentions légales détaillent les conditions dans lesquelles SMT s'engage à respecter les droits des personnes en matière de données personnelles conformément à la règlementation applicable en matière de données à caractère personnel, à savoir notamment :

- Le règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données),
- La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de loi n° 78-17 précitée.

8.1 Identité du responsable de traitement

Le responsable de traitement est SMT, en tant que personne morale, représenté par :

DPO SMT

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

13002 MARSEILLE

8.2 Les sous-traitants

SMT peut avoir recours à des sous-traitants. SMT garantit qu'elle vérifie et exige que ces sous-traitants présentent des garanties suffisantes en matière de protection des données personnelles.

8.3 Finalités de traitement

A chaque collecte de données personnelles, SMT indique aux personnes les finalités du traitement concerné. Hormis en cas d'incompatibilité, la communication thématique ou institutionnelle de SMT constitue une finalité complémentaire de la finalité initiale au titre de laquelle chaque collecte est effectuée.

SMT s'engage à ne collecter que les données personnelles strictement nécessaires aux finalités du traitement.

8.4 Base juridique des finalités du traitement et caractère obligatoire ou facultatif de la collecte

Pour chacune des finalités de chaque traitement spécifique des données personnelles collectées auprès des personnes, SMT indiquera la base juridique de cette finalité (consentement, exécution contractuelle, obligation légale, exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi SMT).

La communication thématique ou institutionnelle relève de l'intérêt légitime de SMT à informer les citoyens, les associations, les acteurs économiques, les partenaires institutionnels, les porteurs de projets et autres catégories de personnes concernées des actions menées par SMT au titre de ses compétences.

Il sera aussi précisé si le recueil des données personnelles est obligatoire ou facultatif ainsi que les conséquences éventuelles du choix de ne pas les communiquer.

Si le traitement repose sur un consentement, la personne pourra à tout moment retirer son consentement.

8.5 Destinataires des données personnelles

Pour chaque traitement spécifique des données personnelles que SMT collecte auprès des personnes, SMT indiquera les destinataires de ces données. Ces destinataires pourront être les services de SMT, ses sous-traitants et les partenaires des dispositifs régionaux.

Les sous-traitants de SMT auront un accès limité aux seules données personnelles strictement nécessaires à l'exécution des prestations concernées, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec la réglementation en vigueur en matière de données personnelles.

SMT s'engage à ne transmettre à aucun tiers les données personnelles, autres que de ses sous-traitants et les partenaires des dispositifs régionaux. En aucun cas, SMT ne commercialise, ne transfère ou n'échange à des tiers à des fins commerciales, les données personnelles collectées.

8.6 Durée de conservation des données personnelles

La durée de conservation des données personnelles collectées est strictement liée à la base juridique du traitement (contractuelle, légale et réglementaire ou autre), à la nature de la donnée personnelle concernée et à la finalité du traitement.

A chaque traitement spécifique, SMT indiquera la durée de conservation.

A l'issue de la durée de conservation strictement nécessaire à la finalité susmentionnée ou en cas d'exercice des droits des personnes, SMT s'engage à détruire toutes les données personnelles dans la limite et les conditions prévues en matière de respect de ses obligations légales (voir ci-dessous « Droits couverts »).

8.7 Sécurité des données personnelles

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses politiques publiques, SMT accorde la plus haute importance à la sécurité des données personnelles. SMT s'engage à prendre toutes les précautions utiles et met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour garantir de façon permanente un niveau de protection adapté aux risques d'atteinte à la vie privée et aux données personnelles contre les altérations, destructions, violations et accès non autorisés.

Les données à caractère personnel sont stockées sur des serveurs d'hébergement situés dans l'Union européenne ou dans des pays tiers dont le niveau de sécurité en matière de protection des données à caractère personnel est en adéquation avec celui proposé dans l'Union européenne et l'Espace économique européen.

Conformément à la réglementation en vigueur, SMT tient un registre des activités de traitement des données à caractère personnel.

8.9 Droits couverts

Pour demander l'exercice d'un des droits suivants, les personnes utilisent le formulaire de contact mis à disposition sur le site ZOU !

Droit d'accès :

Les personnes ont le droit de demander des informations sur les données personnelles que SMT détient les concernant.

Droit à la portabilité des données personnelles :

Le droit de portabilité s'applique aux données traitées de manière automatisée et collectées sur la base du consentement préalable ou de l'exécution d'un contrat.

Ce droit de portabilité donne droit aux personnes :

- de récupérer les données personnelles fournies, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ;
- d'obtenir que les données personnelles soient transmises directement à un autre organisme.

À noter que ce droit au transfert ne s'applique pas au traitement nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public dont est investi le responsable du traitement.

Droit de rectification :

Les personnes ont le droit de demander la rectification de leurs données personnelles si elles sont inexactes, y compris pour compléter les données personnelles incomplètes.

Droit à l'effacement/droit à l'oubli :

Les personnes ont le droit de demander, à tout moment, l'effacement de toutes les données personnelles traitées par SMT dans les cas suivants :

- Les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.
- Les personnes décident de retirer leur consentement sur lequel est fondé le traitement et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement.
- Les personnes s'opposent au traitement et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement.
- Les données personnelles ont fait l'objet d'un traitement illicite.
- Une obligation légale impose l'effacement des données personnelles.

Toutefois, ces obligations ne s'appliquent pas dans la mesure où ce traitement de données est nécessaire :

- à l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information ;
- pour respecter une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis ;
- pour exécuter une mission d'intérêt public dont est investi le responsable du traitement ;
- pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique ;
- à des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques ;
- à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Droit d'opposition au traitement des données :

Les personnes ont le droit de s'opposer à tout moment au traitement des données personnelles à moins que SMT ne présente des motifs légitimes et impérieux pour le traitement.

9. Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales sont modifiées et votées le 23 octobre 2026 pour une entrée en vigueur au 24 octobre 2026.

Annexe

Détail des tarifs ou principes tarifaires :

- **Réseau express et réseau de proximité :**

Catégorie	Libellé du titre	Tarif lignes express	Tarif lignes de proximité
Titres occasionnels	**1 Voyage***	Selon la distance (se référer à la grille tarifaire)	2,20 €
	1 Voyage 4-11 ans*	Selon la distance (se référer à la grille tarifaire)	x
	1 Voyage Mini-groupe* (3 à 9 personnes)	Selon la distance et le nombre de voyageurs : 3 voyageurs : réduction de 30% sur la somme de 3 billets plein tarif 4 voyageurs : réduction de 40% sur la somme de 4 billets plein tarif 5 voyageurs : réduction de 50% sur la somme de 5 billets plein tarif 6 voyageurs : réduction de 50% sur la somme de 6 billets plein tarif 7 voyageurs : réduction de 50% sur la somme de 7 billets plein tarif 8 voyageurs : réduction de 50% sur la somme de 8 billets plein tarif 9 voyageurs : réduction de 50% sur la somme de 9 billets plein tarif	3 voyageurs : 4,60 € 4 voyageurs : 5,20 € 5 voyageurs : 5,60 € 6 voyageurs : 6,60 € 7 voyageurs : 7,70 € 8 voyageurs : 8,80 € 9 voyageurs : 9,90 €
	1 Voyage Pic de Pollution	5€/jour ou 20€/jour	1€/jour
	Carnet de 10 Voyages	Selon la distance (se référer à la grille tarifaire)	15,40 €
Abonnements	**Mensuel FLEX (10, 20 ou 30 voyages)**	Selon la distance et le nombre de voyages (se référer à la grille tarifaire)	10 voyages : 13 € 20 voyages : 23 € 30 voyages : 28 €

	Mensuel	Selon la distance (se référer à la grille tarifaire)	33 €
	Annuel	Selon la distance (se référer à la grille tarifaire)	347 €

***Majoration : +0,40€/personne sur la vente des billets vendus à bord pour 1 Voyage, 1 Voyage ZOU ! Solidaire/Solidaire +.**
Pour le **tarif Mini-Groupe à bord, la majoration** est calculée selon la règle suivante :

Tarif Mini-Groupe à bord = (Nombre de voyageurs × Tarif Billet à bord) × taux de réduction Mini Groupe applicable

- **Autres tarifs :**

Produit tarifaire	Tarif
Animal	2,50 €
Bagage supplémentaire	5 €
Duplicata de carte billettique nominative ZOU !	10 €*

***Se référer aux conditions du paragraphe 7.3 Duplicatas en cas de perte, vol, dysfonctionnement**

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT POUR LES TRAINS ZOU !



SOMMAIRE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT POUR LES TRAINS ZOU ! 31

SOMMAIRE 32

1. Dispositions générales : Champs d'application 34

1.1 Généralités 34

2. Titres de transport valables sur les trains ZOU ! 34

2.1 Les différents titres de transport 34

2.2 Vente des titres de transport pour les Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur 35

2.3 Validité et validation des titres de transport Trains ZOU ! 36

3. Echange et remboursement des titres de transport Trains ZOU! 36

3.1 Echange des titres de transport 36

3.2 Remboursement des titres de transport 36

3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement 37

4. Contacts et Réclamation 38

4.1 Service client ZOU ! 38

4.2 Réclamation 38

5. Formation des prix 38

5.1 Définition du prix de base 38

5.2 Prix de base pour les parcours réalisés en Trains ZOU ! 38

5.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en Trains ZOU ! au départ ou à l'arrivée de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur 40

5.4 Calcul du prix des titres de transport 41

5.5 Informations données sur les prix 42

6. Détermination des prix réduits 42

6.1 Prix applicables aux enfants 42

6.2 Utilisation des cartes de réduction régionales sur Trains ZOU ! 42

7. Tarification nationale applicable sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur 43

7.1 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre 43

7.2 Familles nombreuses 44

7.3 Aller et retour populaires 45

7.4 Personnes en situation de handicap et leurs accompagnateurs bénéficiaires 48

7.5 Tarifs Groupes 51

7.6 L'offre Pass Eurail/Interrail sur les Trains ZOU ! 54

7.7 Tarification nationale applicable sur trajets interrégionaux effectués en Trains ZOU ! au départ ou à destination de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur......55

8. Tarification régionale applicable sur les Trains ZOU!.....56

8.1 Animaux.....69

8.2 Réfugiés ukrainiens.....69

9. Données à caractère personnel.....69

9.1 Responsable de Traitement.....69

9.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel.....70

9.3 Les données personnelles collectées sont :.....70

9.4 Finalités de traitement.....70

9.5 Durée de conservation.....71

9.6 Droits des personnes.....71

1. Dispositions générales : Champs d'application

1.1 Généralités

Les présentes Conditions Générales de Vente précisent les conditions de vente, les prix et les conditions d'utilisation des titres de transport dans les Trains ZOU ! de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur exploités par TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Sud Azur et Transdev Rail Sud Inter-Métropoles

Les CGV Train ZOU ! sont consultables sur le site TER Région Provence- Alpes-Côte d'Azur (https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur).

Les CGV s'appliquent sur le réseau régional pour tous les usagers, les distributeurs et les transporteurs mandatés par la Région.

Les présentes CGV prévalent en cas de contradictions avec les CGVU des agences, points de vente ou transporteurs habilités à revendre des titres de transport pour le compte de la Région.

1.1.1 Compétences régionales

Aux termes de l'article L. 2121-3 du code des transports, les Régions sont chargées en tant qu'Autorités Organisatrices des transports de l'organisation des services ferroviaires régionaux de personne, et des services routiers effectués en substitution de ces services ferroviaires. A ce titre, les Régions définissent, dans leur ressort territorial, le contenu du service public de transport régional de personnes, notamment les dessertes, la qualité du service, l'information de l'usager, ainsi que la politique tarifaire des services d'intérêt régional en vue d'obtenir la meilleure utilisation sur le plan économique et social du système de transport.

2. Titres de transport valables sur les trains ZOU !

2.1 Les différents titres de transport

Pour les parcours réalisés en Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, il existe différents types de titres de transport :

- Le titre papier au format ISO (le « Billet/Abonnement Papier ISO ») désigne le titre de transport sur support papier émis par les Distributeurs de Billet Régionaux (automates Trains ZOU !).

- Le titre papier format facturette carte bancaire est un titre de transport sur support papier sur lequel figure les mentions nécessaires au voyageur.

- Le titre Digital Trains ZOU ! (le « Billet Digital ») désigne le titre de transport dématérialisé acheté via, le site TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur : https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur, les autres distributeurs agréés ZOU ! ou via la nouvelle application de vente fixe ou en mobilité Il peut être chargé sur son smartphone sur l'application correspondante au canal d'achat ou imprimé sur du papier A4, en format portrait, avec une imprimante laser ou à jet d'encre et doit être présenté exclusivement sur ce support, joint de la pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo du voyageur, afin d'être considéré comme valable lors de son contrôle. Concernant le titre digital édité par les agents de vente fixes ou en mobilité, le titre peut être également délivré sur papier thermique.

Afin d'être considéré comme valable lors du contrôle, le Billet/Abonnement Digital doit être présenté sur son support, joint de la pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo du voyageur. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés…) hors France Identité ne

sont pas admises. L'impression du billet/abonnement n'est pas obligatoire si le voyageur a chargé son Billet/Abonnement Digital sur son smartphone en format PDF. Lors du contrôle des titres de transport, l'écran du smartphone devra permettre la lecture du document et du QR code. Il appartient au voyageur d'être en possession dudit smartphone en bon état de fonctionnement et notamment de s'assurer qu'il ait suffisamment d'autonomie pour pouvoir le présenter allumé au moment du contrôle des titres de transport. Le Billet/Abonnement Digital est nominatif, personnel et incessible. Il est non échangeable mais remboursable si le tarif le permet dès la commande et jusqu'à la veille du départ (avec retenues). Ces éléments sont rappelés avant paiement et figurent sur le titre de transport. Il n'est pas possible de monter à bord avec un billet/abonnement annulé. Pour plus d'information sur les conditions générales de vente du billet/abonnement digital, se reporter aux conditions d'utilisation et de vente sur le site Internet TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur ;

Dans le cas d'un Billet Digital aller-retour, la création et l'impression du Billet Digital n'est pas dissociable de la création et de l'impression du Billet Imprimé retour.

- le support billettique désigne un support type carte à puce permettant de charger des titres de transport. Ce support est utilisé pour certains tarifs, se reporter au site TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur pour obtenir les informations liées aux cartes billettiques.

Il n'est procédé en aucun cas au remboursement ou à l'établissement de duplicata d'un titre de transport Papier IATA ou Papier ISO perdu ou volé.

2.2 Vente des titres de transport pour les Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

2.2.1 Généralités

Sauf dispositions particulières, les titres de transport peuvent être achetés au plus tôt 180 jours (hors tarifs promotionnels) avant la date de début du voyage auprès :

- du site ZOU ! : https://zou.maregionsud.fr/
- du site TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur : https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur
- des agences commerciales TRAIN ZOU !
- des boutiques SNCF
- des automates qui se trouvent dans certaines gares SNCF (les « Bornes Libre-Service » et les « Distributeurs de Billets Régionaux ») ;
- des agents SNCF dotés d'application de vente en mobilité, en gare, lors des permanences en boutique mobile
- des outils de vente en mobilité des gares « Solar »
- des agences de voyages et d'autres points de vente des dépositaires Train ZOU ! (Liste à consulter sur le site ZOU !
- des partenaires distributeurs institutionnels et partenaires dépositaires
- des sites Internet et applications pour téléphones portables des dépositaires Train ZOU !

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur le site TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur n'est pas commercialisée par tous

les canaux de distribution.

2.2.2 Opérations évènementielles

Dans le cadre d'opérations évènementielles à l'initiative de la Région SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, celle-ci se réserve le droit d'offrir un titre de transport de la gamme tarifaire en vigueur.

2.3 Validité et validation des titres de transport Trains ZOU !

2.3.1 Validité des titres

Le titre de transport Trains ZOU ! est un titre de transport à utiliser uniquement à la date indiquée sur le billet et en prenant compte les éventuelles restrictions associées aux tarifs et dans le sens mentionné sur le titre de transport sauf indication contraire définie dans les conditions du tarif. En cas d'utilisation du titre de transport avant ou après cette date, l'Utilisateur sera considéré comme étant sans titre de transport valable et pourra être verbalisé. La durée de validité du titre est inscrite sur le billet. Si un titre de transport n'a pas été utilisé dans le train et à l'heure indiquée, il peut être utilisé sur n'importe quel train ZOU ! circulant avant ou après celui figurant sur le titre de transport, à la condition que ce billet ait été acheté avant le départ du train emprunté à l'exception de certains tarifs régionaux à conditions de validité spécifiques. Les titres de transport ne peuvent pas être utilisés sur un train à réservation obligatoire.

2.3.2 Délai d'utilisation des titres de transport

Le titre de transport doit être utilisé le jour indiqué sur le titre.

2.3.3 Validation des différents types de titres de transport

Avant de prendre place dans le train au départ de chaque trajet, le voyageur est tenu de valider sa carte billettique comportant les titres relatifs au trajet effectué au moyen des valideurs mis à disposition dans l'enceinte des gares ou des points d'arrêt.

Les billets digitaux, les billets Papier IATA émis en gare et les billets Papier ISO émis sur les machines automatiques ne font pas l'objet de compostage.

Tout trajet doit être effectué dans le sens indiqué sur le billet (quel que soit le support) sauf pour certains carnets de billets régionaux où le titre peut être utilisé dans les 2 sens.

3. Echange et remboursement des titres de transport Trains ZOU!

3.1 Echange des titres de transport

Les titres de transport ne sont pas échangeables.

3.2 Remboursement des titres de transport

3.2.1 Généralités

Le remboursement consiste à annuler totalement un titre de transport.

Les conditions pour obtenir un remboursement :

- Le titre de transport doit être original
- La valeur du titre doit être supérieure ou égale à 5€
- Le remboursement doit être demandé au plus tard la veille du départ

- Le remboursement doit être demandé sur le canal d'achat d'origine (sauf pour les clients ayant achetés leurs titres de transport sur les distributeurs de billet ou aux guichets, alors le remboursement doit être demandé en agences commerciales Train ZOU !)
    - Achat d'un billet sur le **site SNCF TER SUD** ou sur l'appli SNCF : CLIQUER ICI
    - Achat d'un billet **sur le site ZOU** : CLIQUER ICI
    - Achat d'un sur le **site SNCF Connect** : CLIQUER ICI
    - Achat d'un **en gare** (guichet ou distributeur automatique) : demander le remboursement du billet **au guichet en gare**
    - Achat d'un **site d'une autre agence de voyage** : adresser la demande sur le site de l'agence de voyage. Aucun remboursement partiel de titre de transport pour abandon de parcours n'est effectué après le début du trajet.
- Certains tarifs peuvent prévoir des conditions de remboursement particulières ou plus restrictives.

3.2.2 Modes de remboursement

Remboursement d'un billet payé :

- En carte bancaire : remboursement par crédit sur carte bancaire
- En espèces : remboursement en espèces sauf si le montant est supérieur à 150 euros (RIB demandé et virement bancaire effectué).
- En chèque : remboursement par virement bancaire (RIB demandé) avec une tolérance de remboursement en espèces si le montant est inférieur à 15 euros.
- En « bon d'achat » ou en « chèque-vacances » : remboursement effectué en « Bon d'Achat Numérique ». Lorsque les titres de transport sont réglés partiellement en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances », le montant à rembourser pour chacun de ces modes est remboursé en « bon d'achat ». A l'exception du règlement par « bon d'achat », lorsque plusieurs de ces modes de paiement ont été utilisés par le voyageur lors de l'achat de son titre de transport, le remboursement est effectué par virement bancaire.

3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement

3.3.1 Echange et remboursement d'un titre de transport à condition d'aller-retour obligatoire

Avant le début du trajet « aller », les titres de transport sont échangeables dans les conditions définies aux articles 3.2.1 des présentes CGV Trains ZOU !. Chacun des trajets aller et retour ne peut être échangé séparément que dans la mesure où l'échange ne modifie pas les conditions de validité et de parcours du trajet initial.

Le trajet retour non utilisé des titres de transport émis aux conditions d'un tarif à prix réduit imposant la contrainte d'aller et retour est remboursable pendant le délai prévu à l'article 3.2.1 des présentes CGV Trains ZOU !. Dans ce cas, le trajet aller est recalculé sur le prix Tarif Normal sur TER. La retenue applicable est calculée sur le prix du trajet retour initialement payé par le voyageur et non effectué ; son montant est arrondi au décime d'euro inférieur.

3.3.2 Remboursement de la différence en cas d'oubli de la carte ouvrant droit à réduction

En cas d'oubli de sa carte ouvrant droit à une réduction, le voyageur doit acheter un titre de transport valable avant l'accès au train.

Le voyageur ayant oublié sa carte ouvrant droit à réduction ne peut pas demander, à l'issue de son voyage, à ce que la différence entre le prix du titre de transport au tarif plein (qu'il a dû payer) et celui du titre de transport après réduction (qu'il aurait payé s'il n'avait pas oublié sa carte ouvrant droit à réduction) lui soit remboursée par SNCF.

3.3.3 Remboursement du titre en cas d'oubli d'abonnement

En cas d'oubli de son abonnement, le voyageur doit acheter un titre de transport valable avant l'accès au train.

Le voyageur ayant oublié son abonnement ne peut pas demander à l'issue de son voyage, à ce que son titre lui soit remboursé par SNCF.

4. Contacts et Réclamation

4.1 Service client ZOU !

Pour toute demande de devis, besoin d'information sur un horaire, un trajet, un tarif, il est possible de contacter le Service-clients ZOU ! au 04-13-94-30-50, Choix 2 ouvert tous les jours de 07h00 à 20h00 (prix d'un appel local)

4.2 Réclamation

Il est recommandé que toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel soit formulée dans un délai de 90 jours à compter de la fin du voyage en train.

Pour toute demande concernant une réclamation sur les lignes SNCF : CLIQUER ICI

Pour toute demande concernant une réclamation sur la nouvelle ligne TRANSDEV Marseille – Toulon – Nice : CLIQUER ICI

Un formulaire de contact est également disponible sur le site ZOU !

Si besoin, le Centre de Gestion des Réclamations se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures nécessaires au traitement de la demande.

5. Formation des prix

5.1 Définition du prix de base

Le prix du tarif de base correspond au prix du tarif normal d'un voyage en 2ème classe sur la relation.

On distingue :

- Un prix de base général pour les parcours réalisés en Trains ZOU ! sur une relation interne à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur déterminé selon une règle et un barème définis au point 5.2. ci-dessous ;
- Un prix de base pour les parcours interrégionaux au départ ou à l'arrivée de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur déterminé selon une règle et un barème définis aux points 5.2 ci-dessous.

Un prix tarif normal de référence et des prix tarif de base particuliers sont également définis en 1ère classe.

5.2 Prix de base pour les parcours réalisés en Trains ZOU !

Le prix de base 2nde classe est calculé selon la formule :

P = a + bd. P étant le prix, a une constante, b le prix kilométrique et d la distance tarifaire. Le prix plein tarif d'un billet pour un trajet effectué en 1ère classe est déterminé à partir du prix calculé en 2nde

classe auquel est appliqué le coefficient de majoration de 1,5. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables dans la Région.

Tarifs en vigueur au 02 Juin 2026 (Hors relations Val de Durance)

Rapport 1ère/2nde	1,50

Minimum perception Tarif Normal		Minimum perception Tarifs réduits	
2nde	2,20	2nde	1,20
1ère	3,30	1ère	1,80

2nde classe			Plein Tarif
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe 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

1ère classe			Plein Tarif
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe 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

Tarifs en vigueur au 02 juin 2026 pour les relations Val de Durance :

Minimum perception Tarif Normal		Minimum perception Tarifs réduits	
2nde	2,20	2nde	1,20

2nde classe			Plein Tarif
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe 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 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en Trains ZOU ! au départ ou à l'arrivée de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

5.3.1 Parcours interrégionaux Région Provence-Alpes-Côte d'Azur / Région Occitanie

Le prix de base seconde classe est calculé selon la formule : P = a + bd.

P étant le prix, a une constante, b le prix kilométrique et d la distance tarifaire.

Le prix plein tarif d'un billet pour un trajet effectué en 1ère classe est déterminé à partir du prix calculé en 2ème classe auquel est appliqué le coefficient de majoration de 1,5. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

Ce prix est la référence pour tous les tarifs avec réduction applicables sur des parcours interrégionaux avec la région Occitanie (offre loisirs)

Tarifs en vigueur au 02 juin 2026

Minimum perception	
2nde	1,20

2nde classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe 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 Parcours interrégionaux Région Provence-Alpes-Côte d'Azur / Région AURA

Tarifs en vigueur au 1er août 2025

2nde classe		Plein tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe 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

1ère classe		Plein tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe 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

Rapport 1ère/2nde	1,51

Minimum perception Tarif Normal	
2nde	1,20
1ère	1,80

Tarifs en vigueur au 1er août 2026

Rapport 1ère/2nde	1,51

Minimum perception	
2nde	1,20
1ère	1,80

2nde classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe 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

1ère classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe 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 Calcul du prix des titres de transport

Pour effectuer le trajet entre la gare d'origine et la gare de destination, le voyageur a le choix de l'itinéraire. Chaque partie d'un voyage qui correspond à l'utilisation d'un train entre la gare d'origine et la gare de destination est appelée « segment ». Le calcul du prix total d'un titre de transport est déterminé en fonction des éléments suivants :

- La nature du (des) bénéficiaires(s) [adulte(s), enfant(s)] ;
- Le nombre de bénéficiaires ;
- La nature du (des) train(s) emprunté(s) ;
- La distance tarifaire du trajet lorsque le tarif de base général est appliqué ;
- Le(s) tarif(s) appliqué(s) ;
- La classe de voiture empruntée ;
- L'utilisation de services complémentaires.

En fonction des conditions de voyage qui permettent sa réalisation de bout en bout, le calcul du prix s'effectue dans les conditions ci-après :

- Lorsqu'il y a emprunt d'un seul train ZOU !, le prix du titre de transport est calculé à partir des éléments de prix qui caractérisent le trajet ;
- Lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains ZOU ! avec application des mêmes conditions tarifaires et occupation du même type de place dans la même classe de voiture, les éléments de prix sont appliqués sur l'ensemble du trajet car les segments constituent un ensemble homogène ;

- Lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains dont trains ZOU ! et TGV INOUI ou INTERCITES, les conditions tarifaires propres à chaque transporteur s'appliquent sur chacun des segments.

Le prix est arrondi au décime d'euro supérieur à chaque étape du calcul.

L'itinéraire peut comporter des parcours routiers sur lesquels la tarification SNCF est applicable.

5.5 Informations données sur les prix

Pour toute vente, les prix perçus sont ceux en vigueur le jour de la commande et de l'émission du titre pour le trajet, la date et éventuellement le(s) train(s) concerné(s).

L'information sur les prix peut être donnée soit aux agences commerciales TRAIN ZOU !, soit dans les agences de voyages agréées, soit dans les boutiques SNCF, soit sur Internet, au service client ZOU !, et, pour certaines relations directes, au moyen de guides et de fiches mis à la disposition de la clientèle

6. Détermination des prix réduits

Les coefficients réducteurs sont appliqués au prix de base de la classe considérée ou au prix perçu pour les adultes de la classe considérée.

Le montant obtenu après application du coefficient réducteur est arrondi au décime d'euro supérieur.

6.1 Prix applicables aux enfants

6.1.1 Enfants de moins de 4 ans

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement sans paiement d'un titre de transport sur les Trains ZOU ! sur présentation d'une pièce d'identité avec photo ou à défaut sur présentation d'un livret de famille.

6.1.2 Enfants de 4 à moins de 12 ans

De 4 à 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix de base (uniquement applicable sur le tarif normal).

6.1.3 Enfants à partir de 12 ans

A partir de 12 ans, à la date du trajet, le prix applicable aux enfants est identique à celui perçu pour les adultes sauf tarification spécifique mise en place.

6.2 Utilisation des cartes de réduction régionales sur Trains ZOU !

Les cartes de réductions régionales doivent être présentées à toute demande (ex : ZOU ! Solidaire, Pass Sûreté, ZOU ! Malin). La production d'une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo justifiant l'identité et/ou l'âge du titulaire peut être exigée. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés…) hors France Identité ne sont pas admises.

Une carte dont la validité est expirée le jour du voyage ne permet pas l'utilisation des titres de transport délivrés à son titulaire, même si ceux-ci ont été émis pendant la période de validité de la carte.

Lorsqu'il est constaté qu'un voyageur fait usage d'une carte, d'un fichet et/ou d'un coupon falsifié(s) ou encore qu'il utilise une carte, un fichet ou un coupon d'abonnement dont il n'est pas le titulaire, Le contrôleur procède immédiatement au retrait du titre présenté sans aucun remboursement. En outre, les titulaires ou les utilisateurs non titulaires peuvent se voir réclamer des dommages-intérêts ou faire l'objet de poursuites judiciaires. Il en est de même pour toute personne ayant usé de moyens frauduleux ou de fausses pièces pour se faire délivrer une carte.

7. Tarification nationale applicable sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Conformément au décret n°2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs, la tarification nationale n'est plus acceptée pour les titres vendus à partir du 01/07/2022 pour les trajets intra régionaux en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Les tarifs sociaux nationaux ci-après sont applicables pour les trajets en train ZOU :

7.1 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

7.1.1 Tarifs Militaires

Bénéficiaires et réduction applicable sur Trains Zou ! Région Provence Alpes Côte d'Azur.

Les militaires des forces armées françaises voyageant soit en groupes ou en détachements encadrés, soit isolément, pour cause de service, envoyés en congé limité ou en permission bénéficient dans tous les trains nationaux d'une réduction de 75 % dans les Trains ZOU ! sur le prix de base Tarif Normal défini au paragraphe 5.1 du présent volume 2 des CGV Trains ZOU !

A compter du 01 janvier 2024 et conformément au décret du 27/04/2023, le tarif militaire devient un tarif social et s'applique sur les barèmes kilométriques déterminés par les autorités organisatrices de transport. En Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, c'est le barème kilométrique régional qui s'applique. Le taux de réduction est de 75%. Les ayants-droits militaires adultes bénéficient d'une réduction de -40%. Les ayants-droits enfants bénéficient d'une réduction de 70% sur le barème ayants droits adultes.

Pour l'application de ces prix, les bénéficiaires doivent être munis par l'Autorité militaire, soit d'une carte de circulation, soit de titres donnant droit à un voyage déterminé mentionnant la classe d'application de la réduction.

Particularité des personnels militaires de réserves : les militaires réservistes bénéficient de réductions comparables à celles des militaires d'active mais ne disposent pas de cartes de circulation. Les militaires réservistes sont assujettis à une tarification spécifique.

Délivrance et utilisation des titres de transport :

Pour les militaires d'active : les titres de transport sont délivrés sur présentation d'une carte de circulation sécurisée en cours de validité ou d'un bon de transport militaire donnant droit à un voyage déterminé.

Les conditions et délais d'utilisation des titres de transport utilisés conjointement avec le bon de transport militaire (bon à feuillet unique) résultent des indications portées sur ce dernier.

Pour les personnels réservistes : les titres de transport sont délivrés par des points de vente agrées par le ministère des Armées qui effectue en amont un contrôle des droits accordés au voyageur.

Classe de voiture :

La classe de voiture à utiliser est déterminée par l'Autorité militaire.

Conditions d'application de la réduction :

La réduction est appliquée sans limitation dans tous les trains y compris les trains à réservation obligatoire. La réduction militaire (75 %) n'est pas prise en compte lorsque le militaire monte dans un train sans titre de transport. Le militaire doit être en possession d'une carte ouvrant droit à réduction, valable le jour du voyage.

Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV Trains ZOU !

7.1.2 Réformés pensionnés de guerre (RPG)

Bénéficiaires, réductions et conditions d'application du tarif sur Trains ZOU !

Les réformés pensionnés de guerre (sont assimilés aux réformés de guerre français, les étrangers pensionnés au titre de la loi du 31 mars 1919) ayant au moins 25 % d'invalidité, titulaires d'une carte d'invalidité munie de leur photographie, bénéficient dans tous les Trains ZOU ! de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur de la réduction ci-après :

50 % pour les pensionnés de 25 % à 45 % d'invalidité ;

75 % pour les pensionnés de 50 % et plus, sur le tarif normal en vigueur.

La gratuité du voyage est, en outre, accordée au guide de l'invalide à 100 % bénéficiaire des dispositions du point 10 de la loi du 31 mars 1919 (art. 18 du Code des pensions militaires d'invalidité).

Si deux réformés pensionnés de guerre tels que définis précédemment voyagent ensemble, il est exclu que chacun d'eux :

- Puisse corrélativement avoir la qualité d'accompagnateur de l'autre personne en situation de handicap ,
- Puisse bénéficier de la gratuité.

Échange et remboursement :

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » des présentes CGV Trains ZOU !

Pour tout autres informations relatives au tarif Réformés pensionnés de guerre (RPG) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com.

7.2 Familles nombreuses

7.2.1 Familles comprenant au moins trois enfants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans

Réduction et conditions d'application de la réduction

En application de l'article L.112-2 du code de l'action sociale et des familles, le tarif Famille nombreuse est établi afin d'aider les familles à élever leurs enfants.

Le tarif s'applique aux familles, parents et enfants, comprenant au minimum trois enfants vivants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans.

Pour le titulaire, la CARTE FAMILLE NOMBREUSE permet de bénéficier d'une réduction :

- 30 % pour une famille comprenant trois enfants de moins de 18 ans,
- 40 % pour une famille comprenant quatre enfants de moins de 18 ans,
- 50 % pour une famille comprenant cinq enfants de moins de 18 ans,
- 75 % pour une famille comprenant six enfants et plus de moins de 18 ans.

Ces familles bénéficient, en outre, d'une réduction de 30 % calculée de manière identique, aux parents et à chacun des enfants de moins de 18 ans jusqu'à ce que le dernier enfant atteigne 18 ans.

La réduction est calculée dans les Trains ZOU ! sur le prix de base défini au point 1.2 et 1.3 du Volume 2 des présentes CGV Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Conformément à l'article L.112-2 du code de l'action sociale et des familles, le tarif Famille Nombreuse n'est valable que dans le cadre d'un déplacement à motif personnel (privé, vacances…) et ne peut s'appliquer pour des voyages réalisés à titre professionnel.

Lorsqu'une partie du trajet est effectuée en 1ère classe, il est délivré deux titres de transport distincts. Le prix de ces titres de transport est calculé indépendamment l'un de l'autre selon le parcours effectué dans chacune des classes de voiture.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du Volume 2 chapitre 1 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com

Pour tout autres informations relatives au tarif Familles nombreuses (délivrance des cartes, pièces justificatives, frais de traitement de dossier, établissement et durée de validité des cartes, demande et renouvellement de cartes, perte ou vol de cartes) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com

7.2.2 Pères et mères de familles ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfants

Bénéficiaires

Sous réserve des conditions définies dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur www.sncf.com, il est délivré une carte « Famille nombreuse » strictement personnelle, permettant de bénéficier, quelle que soit la classe de voiture empruntée, d'une réduction de 30 % calculée sur le prix du tarif de base de 2ème classe.

Cette carte est délivrée aux parents :

- qui ont été titulaires à bon droit d'une carte Famille Nombreuse donnant droit à une réduction de 50 % ou 75 % en qualité de parent ;

- qui auraient été éligibles à une carte Famille Nombreuse donnant droit à une réduction de 50 % ou 75 % en qualité de parent dans les conditions définies dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur www.sncf.com - qui ont été précédemment titulaires à bon droit d'une carte Famille Nombreuse (Titre II) donnant droit à une réduction de 30% en qualité de parents ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfant, dans les conditions déterminées dans les tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur www.sncf.com. Les enfants décédés dont l'acte de décès est revêtu de la mention « Mort pour la France » entrent en compte dans la détermination du nombre total d'enfants.

Pour tout autres informations relatives au tarif Familles nombreuses (délivrance des cartes, pièces justificatives, frais de traitement de dossier, établissement et durée de validité des cartes, demande et renouvellement de cartes, perte ou vol de cartes) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com

7.3 Aller et retour populaires

7.3.1 Titres de transport d'aller et retour de congé annuel

Bénéficiaires

Les titres de transport d'aller et retour de congé annuel sont délivrés une fois par an à un même bénéficiaire, en 2ème classe, pour un voyage d'aller et retour effectué à l'occasion d'un congé payé. Peuvent en bénéficier :

- 1 A - les salariés affiliés à la Sécurité sociale ordinaire ou agricole ;
- 1 B - les salariés bénéficiant d'un régime de Sécurité sociale les dispensant de l'immatriculation aux assurances sociales ;
- 1 C - les salariés français résidant à l'étranger ;
- 1 D - les agriculteurs français ou originaires d'un pays membre de l'Union européenne (UE), exploitants non assujettis à l'impôt général sur le revenu, qui ne possèdent ou n'exploitent que des propriétés non bâties dont le revenu cadastral total n'excède pas 30,49 euros ;
- 1 E - les travailleurs à domicile ou les personnes exerçant des professions de caractère artisanal, qui bénéficient, du point de vue fiscal, des dispositions prévues respectivement aux articles 80 ou 1452 à 1457 du Code général des impôts ;
- 1 F - les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi et bénéficiant d'une prestation servie par le régime d'assurance chômage, dont le montant journalier ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix ;
- 1 G - les stagiaires de la formation professionnelle n'appartenant pas aux catégories précédentes, suivant ou ayant suivi dans l'année en cours un stage assuré par un organisme ayant déposé une déclaration d'existence auprès du Ministère chargé de la Formation professionnelle ;
- 1 H - les salariés en cessation anticipée d'activité et percevant un revenu de remplacement dont le montant ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Le titre de transport peut comprendre :

- Le conjoint (époux ou épouse uniquement) et les enfants âgés de moins de 21 ans ;
- Le père et/ou la mère du célibataire ; à la condition que ces personnes habitent chez le demandeur. Le prix doit être payé en une seule fois pour l'ensemble des voyageurs.

Le bénéfice de la réduction ne peut être accordé qu'une seule fois par an à une même personne, soit au titre de l'une des catégories énumérées ci-dessus, soit en qualité d'ayant droit.

Réductions et conditions d'application

Une réduction de 25 % est accordée dans les conditions suivantes, pour chacun des trajets d'aller et de retour, dans tous les trains Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation…) quelle que soit la classe empruntée.

Dans les trains sans réservation obligatoire, la réduction de 25 % est accordée sans limitation.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du paragraphe 2.1.2 des présentes CGV Trains ZOU !

Dans le cas d'arrêt en cours de route supérieur à 24 heures ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser l'heure limite d'utilisation après validation du titre, la réduction est appliquée à chacun des titres de transport émis.

Lorsqu'une partie du trajet est effectuée en 1ère classe, il est délivré deux titres de transport distincts ; le prix de chacun de ces titres de transport est calculé indépendamment l'un de l'autre en fonction du parcours effectué dans chacune des classes de voiture.

Itinéraire et minimum de parcours

Le minimum de parcours est fixé à 200 kilomètres, retour compris. L'itinéraire doit être le même pour l'ensemble des voyageurs.

En cas d'arrêts en cours de route supérieurs à 24 heures, les différents trajets doivent être consécutifs. Tous les titres de transport émis pour un voyage comportant des arrêts supérieurs à 24 heures doivent être demandés en même temps.

Délai d'utilisation des titres de transport

Toutefois, le trajet de retour doit être effectué au plus tard le 61ème jour suivant la date indiquée par le voyageur pour le trajet aller. En cas d'échange du titre de transport, ce délai ne peut être prolongé.

Pour tout autres informations relatives aux Aller et Retour populaires (demande et pièces justificatives, mesures de contrôle, échanges des titres totalement inutilisés et recueil de données clients) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com.

7.3.2 Titres de transport d'aller et retours annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre

Bénéficiaires

Les titres de transport d'aller et retours annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre, sont délivrés une fois par an à un même bénéficiaire en 2ème classe pour un voyage aller et retour, sans condition de trajet. Peuvent en bénéficier :

1 A - les titulaires, au titre de la Sécurité sociale, d'une pension, retraite, allocation aux vieux travailleurs salariés, allocation de réversion, ou d'un secours viager, à l'exclusion des bénéficiaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées prévue par la loi du 17 janvier 1948, pour les personnes non salariées ;

1 B - les titulaires de l'allocation spéciale de vieillesse ;

1 C - les titulaires des régimes spéciaux de retraite ou pension visés à l'article 61 du décret du 8 juin 1946 ou maintenus provisoirement en vigueur conformément à l'article 65 du même décret ;

1 D - les veuves de guerre non remariées, titulaires d'une pension, ayant à leur charge au moins deux enfants de moins de 15 ans et ces derniers ;

1 E - les orphelins de guerre, de père et de mère, de moins de 21 ans ;

- 1 F - les titulaires de rentes d'incapacité permanente servies au titre de la loi du 9 avril 1898 ;
- 1 G - les titulaires de l'allocation spéciale du Fonds national de l'emploi, prévue par la loi du 18 décembre 1963
- 1 H - les pré-retraités âgés d'au moins 55 ans bénéficiant d'une garantie de ressources versée par Pôle Emploi, sous réserve que le montant journalier de la garantie de ressources ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Il est délivré, au choix du demandeur :

- Régime I : un titre de transport d'aller et retour ;
- Régime II : deux titres de transport, l'un pour le trajet d'aller, l'autre pour le trajet de retour.

Le choix du régime I ou du régime II est définitif pour la totalité du voyage.

Pour les catégories 1 A, 1 B, 1 C, 1 F, 1 G, 1 H, le titre de transport peut comprendre le conjoint (époux ou épouse) et les enfants âgés de moins de 21 ans à la condition qu'ils habitent chez le demandeur et que le régime (I ou II) soit le même pour l'ensemble des voyageurs.

Le prix doit être payé en une seule fois (pour chaque trajet en ce qui concerne le régime II) pour l'ensemble des voyageurs.

Réductions et conditions d'application du tarif

Une réduction de 25 % est accordée dans les conditions suivantes, pour chacun des trajets d'aller et de retour, dans tous les trains Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation…) quelle que soit la classe empruntée.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte.

Dans le cas d'arrêt en cours de route supérieur à 24 heures ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser l'heure limite d'utilisation après validation du titre, la réduction est appliquée à chacun des titres de transport émis.

Lorsqu'une partie du trajet est effectuée en 1ère classe, il est délivré deux titres de transport distincts ; le prix de chacun de ces titres de transport est calculé indépendamment l'un de l'autre en fonction du parcours effectué dans chacune des classes de voiture.

Délai d'utilisation des titres de transport

Toutefois, pour le régime I, le trajet de retour doit être effectué au plus tard le 61ème jour suivant la date indiquée par le voyageur pour le trajet aller. En cas d'échange de l'un des trajets aller ou retour, ce délai ne peut être prolongé. Lorsque le demandeur a opté pour le régime II, il lui est délivré en même temps que le titre de transport d'aller, un bon à remettre pour obtenir la réduction pour le voyage de retour. Ce bon doit être utilisé dans un délai de 6 mois à compter de la date d'origine du délai d'utilisation du titre de transport d'aller.

Pour tout autres informations relatives aux Aller et Retour populaires (demande et pièces justificatives, mesures de contrôle, échanges des titres totalement inutilisés et recueil de données clients) se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com.

7.4 Personnes en situation de handicap et leurs accompagnateurs bénéficiaires

Chaque personne accompagnant un voyageur en situation de handicap titulaire d'une des cartes d'invalidité définies ci-après, bénéficie des facilités décrites ci-dessous au point 2B :

- 1.A Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% (article L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles ou article 173 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1.B Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention canne blanche (article 173 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1.C Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention 'Besoin d'accompagnement' (article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles)
- 1.D Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention 'Cécité' ou une 'Etoile Verte' (articles 169 et 174 du Code de la famille et de l'aide sociale)

- 1.E Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention 'Besoin d'accompagnement cécité'(article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles)

- 1.F en outre, les personnes en situation de handicap des catégories 1.A à 1.E se déplaçant en fauteuil roulant, bénéficient de la facilité reprise au point 22A.

Facilités accordées – Titres de transport

Les conditions tarifaires sont appliquées dans tous les trains nationaux dans les conditions suivantes :

- 2 A - pour la personne en situation de handicap :

• 21 A - quelle que soit la nature de son handicap : la personne en situation de handicap doit être munie d'un titre de transport aux prix et conditions des Dispositions générales ou d'un tarif à prix réduit, si elle en remplit les conditions ;

• 22 A - lorsqu'elle se déplace en fauteuil roulant : en plus des réductions auxquelles elle peut prétendre (point 21 A), la personne se déplaçant en fauteuil roulant est admise en 1ère classe, munie d'un titre de transport de 2ème classe, dans les trains dont l'espace dédié est situé en 1ère classe, dans la limite des places disponibles.

Le fauteuil roulant de la personne devra respecter les normes STI PMR (annexe du règlement (UE) N° 1300 / 2014 de la Commission européenne du 18 novembre 2014 sur la spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse). Ces normes stipulent que les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant manuel ou électrique sont de 70 cm de large et de 120 cm de profondeur, et que le diamètre de braquage est de 1 500 mm. Un poids en charge de 300 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant électrique ne nécessitant aucune assistance pour franchir un dispositif d'aide à l'embarquement et au débarquement.

Un poids en charge de 200 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant manuel ».

- 2 B - pour son accompagnateur : à raison d'un accompagnateur par personne, l'accompagnateur et la personne en situation de handicap devant voyager ensemble sur le même parcours, il est accordé,

• 21 B - une réduction de 50 % sur le Plein Tarif Loisir si la personne en situation de handicap a un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 %, il s'agit des personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.A et 1.B, dans les conditions suivantes dans les Trains ZOU ! : sur le prix de base ou le prix correspondant de 1ère classe, hors compléments éventuels (réservation…),

• 22 B - la gratuité du transport, à l'exception de la réservation obligatoire dans les trains à réservation obligatoire, si la personne en situation de handicap a un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 % et bénéficie d'un avantage « tierce personne » ou « Besoin d'accompagnement ». Il s'agit des personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.C et en 1.E. Pour les trajets effectués en TGV, le prix indiqué au Recueil des prix est appliqué en fonction de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;

• 23 B - la gratuité du transport, à l'exception de la réservation obligatoire dans les trains à réservation obligatoire, si la personne en situation de handicap visuel : civil titulaire de la carte d'invalidité portant la mention « cécité et/ou étoile verte » ou « Besoin d'accompagnement Cécité ». Il

s'agit de personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.D et en 1.E. Pour les trajets effectués en TGV, le prix indiqué au Recueil des prix est appliqué en fonction de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;

- 24 B - l'admission en 1ère classe sans supplément de prix si la personne se déplace en fauteuil roulant. La réservation est obligatoire en toutes périodes du calendrier « voyageurs » et doit être effectuée, au plus tard, 2 jours avant le départ (samedis, dimanches et fêtes non compris).

La gratuité du transport dont peut bénéficier l'accompagnateur de la personne en situation de handicap ne le dispense aucunement de l'obligation de posséder un titre de transport. Lorsque la personne en situation de handicap est détentrice d'un abonnement, et qu'elle est accompagnée de la même personne dans tous ses déplacements effectués avec ledit abonnement, des dispositions particulières peuvent être prises au cas par cas pour faciliter la délivrance des titres de transport nécessaires à l'accompagnateur.

La personne en situation de handicap civile, détentrice d'une carte mentionnant un taux d'incapacité d'au moins 50 %, quel que soit son handicap, peut voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance (en plus de son accompagnateur pour les détenteurs d'une carte mentionnant un taux d'incapacité d'au moins 80%). Le chien guide d'aveugle « écouteur » ou d'assistance voyage gratuitement et sans billet. Il n'est pas nécessaire d'établir un titre de transport « chien guide gratuit».

Pour les voyageurs en situation de handicap visuel accompagnés de leur chien guide, ou les personnes en situation de handicap accompagnées de leur chien « écouteur » ou d'assistance, la condition d'occupation exclusive du compartiment en voiture-lit (y compris sur les trains internationaux proposant ces prestations) n'est pas exigée. Lors du voyage, en cas d'opposition des autres voyageurs à la présence du chien guide d'aveugle, « écouteur » ou d'assistance, le personnel d'accompagnement essayera de trouver, dans la mesure du possible, une solution de reclassement. En cas d'impossibilité à trouver une telle solution, les voyageurs pourront par exception se voir imposer la présence du chien guide.

Conditions d'application des facilités accordées

- 3 A - dans les trains sans réservation obligatoire :

- 31 A - la réduction ou la gratuité (points 21 B et 22 B ci-dessus) accordée à l'accompagnateur des personnes en situation de handicap des catégories 1 A à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs,

- 32 A - la gratuité (point 23 B ci-dessus) accordée à l'accompagnateur des personnes en situation de handicap visuel : de la catégorie 1 D à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs,

- 33 A - le sur classement gratuit (point 24 B ci-dessus), en faveur des personnes se déplaçant en fauteuil roulant et de leur accompagnateur est accordé en toutes périodes du calendrier voyageurs ;

- 3 C - les conditions visées au point 2 B sont accordées à un accompagnateur par personne en situation de handicap, l'un et l'autre devant voyager ensemble sur le même parcours.

Si deux personnes en situation de handicap telles que définies au point 4.1 du présent titre voyagent ensemble, il est exclu que chacune d'elles :

- Puisse corrélativement avoir la qualité d'accompagnateur de l'autre personne,
- puisse bénéficier des conditions visées au point 2 B.

Pièces justificatives

Le droit à la réduction ou à la gratuité de l'accompagnateur est justifié par la présentation de la carte d'invalidité délivrée par les préfectures ou les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) qui sont :

- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 %.
- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 % portant la mention 'canne blanche'.
- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 % portant la mention 'Besoin d'accompagnement'.
- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 % portant la mention 'Cécité' ou une 'Etoile Verte'.
- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 % portant la mention 'Besoin d'accompagnement cécité'.

Mesures de contrôle

Le voyageur en situation de handicap est tenu, à toute demande des agents de SNCF, de justifier de son identité et de produire la pièce requise pour l'obtention de la réduction ou de la gratuité accordée à son accompagnateur et/ou du sur classement gratuit en 1ère classe.

A défaut de la présentation de cette pièce, le voyageur et/ou l'accompagnateur sont considérés comme étant en situation irrégulière.

Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV Train ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Pour tout autres informations relatives se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com.

7.5 Tarifs Groupes

7.5.1 Tarifs pour les groupes de 10 à 60 personnes et de plus de 60 personnes

Bénéficiaires

Le Groupe doit au minimum être constitué de 10 personnes au moment de l'achat, voyager ensemble et pour le même motif à destination. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (professionnel du tourisme, organisateur de voyages ou de séjours, association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé, collectivité publique, entreprise…) ou par les personnes physiques membres du groupe qui peuvent témoigner d'un lien antérieur à l'organisation du voyage.
Le tarif groupe n'est pas accessible à des clients individuels, se regroupant ou étant regroupés par un intermédiaire, sans motif commun à destination, dans le seul but de bénéficier d'un prix réduit associé à la tarification groupe.
Les membres du groupe sont représentés par un organisateur qui se porte garant du comportement du groupe pendant le voyage.
Pour information, les règles d'encadrement des enfants sont définies par la loi : l'article R227-15 du CASF et fixé par un décret de 2006. La loi prévoit :

- Un animateur pour 8 mineurs âgés de moins de 6 ans,
- Un animateur pour 12 mineurs âgés de 6 ans ou plus.

L'organisateur du voyage en groupe (colonies, classe verte, etc.) est responsable du nombre suffisant d'accompagnateurs pour encadrer le groupe de mineurs à bord des TER.
L'intégralité des conditions de ventes et d'utilisation de l'offre pour les voyages en groupe est disponibles sur internet :
Sur le site de TER de votre région, en complétant le formulaire suivant :

- Voyages en groupe : https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/
- Feria pour les agences : https://www.feria.sncf.com/fr/user/login
- Sur le site de TER de votre région, en complétant le formulaire suivant : https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/

Trois profils de voyageurs (sans minimum de voyageurs par profil) sont retenus pour déterminer le prix du Groupe :

- « Adulte » : 28 ans et plus
- « Jeune » : de 12 à 27 ans
- « Enfant » : moins de 12 ans

L'enfant de moins de 4 ans voyagera gratuitement.

Réductions

Les réductions du tarif groupe sont les suivantes :

- Pour un « Adulte » : le tarif « adultes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 30% garantie sur Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le tarif Normal.
- Pour un « Jeune » : le tarif « jeunes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 50% garantie sur Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le tarif Normal.
- Pour un « Enfant » : de 4 à moins de 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix perçu pour un Jeune pour la classe considérée.

Minimum de perception

Le minimum de perception est égal au prix des 10 titres de transport à prix réduit.

Délai d'utilisation des titres de transport

Le billet doit être utilisé pour le train à la date indiquée sur le mémo de voyage envoyé par courrier postal avec le billet. Le billet et le mémo de voyage devront être présentés lors du contrôle à bord du train.

Conditions d'utilisation des titres de transport

Les billets doivent être utilisés pour le train à la date indiquée :

- Pour les groupes de 10 à 60 passagers, sur présentation des billets digitaux, reçus par mail et disponibles sur le compte client dans l'espace « Mes commandes » du site Voyages En Groupes, 11 jours avant départ. Les billets devront être présentés lors du contrôle à bord du train.
- Pour les groupes à partir de 61 passagers, sur présentation des billets reçus par mail et disponibles sur le compte client dans l'espace « Mes commandes » du site Voyages En Groupes dès lors que le paiement a été réalisé et validé. Les billets devront être présentés lors du contrôle à bord du train.

Les Billets de chacun des Voyageurs doivent être téléchargés et imprimés de manière lisible sur une page au format A4 en respectant les modalités techniques prévues par les Tarifs Voyageurs. Ces Billets sont également téléchargeables sur un smartphone.
Le courriel de confirmation de Réservation/Contrat ne constitue pas un justificatif de voyage, ni un Billet pour le Groupe de Voyageurs.

Canaux de vente

Selon la composition du groupe et des spécificités tarifaires, l'organisateur aura accès aux canaux de ventes suivants :

- Voyages en groupe (https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/) pour les groupes de 10 passagers à moins de 61 passagers pour les parcours intra régionaux de la Région Sud, ou pour les groupes de 10 passagers à moins de 37 passagers pour les parcours interrégionaux de la Région Sud vers les régions Occitanie et Auvergne-Rhône-Alpes.
- Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs (https://www.feria.sncf.com/fr/user/login) pour les groupes de 10 passagers à moins de 61 passagers ;
- Le Centre d'Appel Unique TER pour les groupes supérieurs ou égaux à 61 passagers et pour certains tarifs spécifiques (promenade d'enfants, tarifs conventionnés, …) via le formulaire accessible depuis le site TER de votre région (https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/)
- ou par téléphone au 09 74 13 66 51. Après étude de la demande et autorisation de SNCF Voyageurs, le Client (ou Organisateur) recevra un devis et les conditions générales de vente. L'émission et l'envoi des titres digitaux sont réalisés après paiement, par virement selon les conditions décrites dans le devis, de l'intégralité des sommes dues.

Le Centre d'Appel Unique TER réalise uniquement les ventes pour un parcours sur les lignes TER.
Ainsi, pour voyager en groupe dans les TER y compris en correspondance avec TGV/Intercités, le représentant du Groupe (ci-après le Client) adresse une demande de réservation, au minimum 21 jours calendaires avant le départ du train, auprès du Centre d'Appel Unique TER via le formulaire accessible depuis le site TER de votre région (https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/)ou par téléphone au 09 74 13 66 51.
Après étude de la demande et autorisation de SNCF Voyageurs, le Client (ou Organisateur) recevra un devis et les conditions générales de vente.
L'émission et l'envoi des titres digitaux sont réalisés après paiement, par virement selon les conditions décrites dans le devis, de l'intégralité des sommes dues.

Classes de voitures

Les membres du groupe ont la faculté de voyager dans des classes de voitures différentes (en 1ère et en 2nde classe).

Réservation des places

La réservation des places est obligatoire pour tous les trains TER. La réservation des places se fait sous réserve de disponibilité de l'offre groupe sur les trains ZOU !

Demande de modification de la réservation

Toute demande de modification du groupe nécessite d'annuler la commande précédente et sera traitée sous réserve de disponibilité. Des frais peuvent s'appliquer conformément aux conditions décrites dans le paragraphe relatif aux conditions de remboursement et d'annulation ci-dessous.

Par ailleurs, la demande de modification ne respectant pas les délais ci-dessous ne pourra pas être traitée.

En cas de réduction du nombre de passagers :

- Site Internet Voyages en groupe (https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/) : pour modifier votre voyage au tarif groupe après paiement, après annulation de votre réservation procéder à une nouvelle réservation via le site ;
- Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs : se rapprocher de votre agence d'achat ;
- Le Centre d'Appel Unique TER : toute demande de modification doit être réalisée (horaires, dates, nombre et / ou profil des passagers) au plus tard 21 jours avant la date du voyage (21 jours avant la date du voyage aller dans le cas d'un aller-retour) auprès du Centre d'Appel Unique TER par e-mail ou par téléphone au 09 74 13 66 51.

En cas d'ajout du nombre de passagers :

- Site Internet Voyages en groupe (https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/) : l'ajout de passagers au dossier n'est pas disponible ;
- Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs : se rapprocher de votre agence d'achat ;
- Le Centre d'Appel Unique TER : toute demande de modification doit être réalisée (horaires, dates, nombre et / ou profil des passagers) au plus tard 21 jours avant la date du voyage (21 jours avant la date du voyage aller dans le cas d'un aller-retour) auprès du Centre d'Appel Unique TER par e-mail ou par téléphone au 09 74 13 66 51.

  Toute demande de modification ou d'annulation ne respectant pas les délais ci-dessus ne pourra pas être traitée.

Conditions de remboursement et d'annulation

Les conditions de remboursements varient selon le canal d'achat :

- Voyages en groupe : annulation gratuite possible jusqu'à 7 jours avant le voyage. Au-delà des 7 jours, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée.
- Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs : annulation gratuite possible jusqu'à 7 jours avant le voyage. Au-delà des 7 jours, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée
- Le Centre d'Appel Unique TER : si vous avez modifié votre voyage dans les délais impartis (jusqu'à J –21 jours avant départ), le remboursement (sans retenue) sera effectué directement sur le compte bancaire du RIB transmis au Centre d'Appel Unique TER.

Jusqu'à J-19 : 0% de retenue

A partir de J-18 : pas d'annulation possible, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée.

Toute demande d'annulation ne respectant pas les délais ci-dessus ne pourra pas être traitée.

7.6 L'offre Pass Eurail/Interrail sur les Trains ZOU !

Le Pass Interrail (destiné au marché européen) et le Pass Eurail (destiné au marché « overseas ») sont des offres qui permettent de voyager dans la plupart des trains européens. Ils ouvrent l'accès aux services de près de 37 entreprises ferroviaires et compagnies de ferry dans 30 pays.

Dans les Trains ZOU ! Provence-Alpes-Côte d'Azur, la montée à bord des trains se fait en présentant simplement le Pass.

Les conditions d'utilisation de ces deux offres sont détaillées dans les documents suivants :

• Pour le Pass Interrail : https://www.interrail.eu/fr/modalites/conditions-de-reservation

• Pour le Pass Eurail : https://www.eurail.com/en/terms-conditions/booking-conditions

7.7 Tarification nationale applicable sur trajets interrégionaux effectués en Trains ZOU ! au départ ou à destination de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

En complément des tarifs nationaux sociaux précités, seront maintenus également pour des parcours interrégionaux effectués en Trains ZOU ! au départ ou à destination de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

7.7.1 Abonnement pour Elèves, Etudiants et Apprentis

Ces abonnements s'adressent exclusivement :

- les abonnements pour élèves, aux enfants et jeunes gens, âgés de moins de 21 ans à la date initiale de l'abonnement, qui fréquentent régulièrement les écoles, institutions, lycées, collèges, cours municipaux de dessin et autres établissements similaires d'enseignement primaire, secondaire, commercial, industriel ou professionnel ;

- les abonnements pour étudiants, aux jeunes gens, âgés de moins de 26 ans à la date initiale de l'abonnement, qui suivent régulièrement l'enseignement des établissements d'enseignement supérieur, des écoles techniques supérieures, des grandes écoles et classe du second degré préparatoires à ces écoles, visés par les arrêtés pris en application de la loi du 23 septembre 1948 étendant aux étudiants certaines dispositions de l'ordonnance du 19 octobre 1945 relative aux assurances sociales ;

- les abonnements pour apprentis, aux apprentis âgés de moins de 23 ans à la date initiale de l'abonnement, effectuant leur apprentissage en France ou dans un pays membre de l'Union européenne et dont le contrat, lorsque l'apprentissage a lieu en France, satisfait aux conditions de la loi du 20 mars 1928 relative à l'organisation de l'apprentissage et de celle du 18 janvier 1929 (apprentis agricoles) (tant que les lois du 20 mars 1928 et du 18 janvier 1929 relatives à l'organisation de l'apprentissage ne seront pas applicables dans les départements du Haut-Rhin et de la Moselle, la production du contrat d'apprentissage ne sera pas exigée à l'appui des demandes d'abonnement présentées par les apprentis faisant leur apprentissage dans l'un de ces trois départements).

Pour bénéficier de ces abonnements, les intéressés sont tenus de présenter un certificat du directeur de l'école ou du chef de l'établissement qu'ils fréquentent, ou de l'employeur chez lequel ils travaillent, attestant leur qualité d'élève, d'étudiant ou d'apprenti, ainsi qu'une pièce officielle justifiant de leur âge.

Pour toute autre information relative au tarif Elève, Etudiants, Apprentis (délai d'utilisation, demande, réservation des places et modalités de réservation, échange et remboursement), se reporter au Volume 3 des tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site www.sncf.com.

8. Tarification régionale applicable sur les Trains ZOU!

Les tableaux ci-dessous reprennent les tarifs régionaux pérennes et réguliers disponibles dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, ainsi que les tarifs combinés + urbain et les tarifs exceptionnels.

Sur présentation d'un billet TGV ou d'un billet Train ZOU ! daté du même jour, la tarification régionale ci-dessous est valable sur le réseau Bus Express de l'axe Digne – Manosque – Aix-en-Provence TGV, à l'exception :

- des titres 10 voyages ZOU ! et de leurs déclinaisons Solidaires,
- des abonnements Mensuels, ZOU ! Flex et de leurs déclinaisons Solidaires.

Pour davantage d'information sur les tarifs listés si dessous et les offres promotionnelles ponctuelles, se reporter au site TER région Provence-Alpes-Côte-d'Azur : https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
1 voyage ZOU!	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Pas de réduction	Modalité d'échange et remboursement définies au chapitre_3 "échange et remboursement" des présentes CGV Train Zou!
1 voyage ZOU! enfant	Tout voyageur de 4 à moins de 12 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	50% du prix perçu par un adulte sur le tarif 1 voyage ZOU! adulte	Modalité d'échange et remboursement définies au chapitre_3 "échange et remboursement" des présentes CGV Train Zou!
1 voyage Mini-groupe 3 à 9 ZOU!	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Titre unitaire réduction de 30%→ 3 personnes 40%→ 4 personnes 50%→ 5 à 9 personnes prix selon la distance Offre valable sur les relations interrégionales Provence-Alpes-Côte d'Azur/ Occitanie.	Modalité d'échange et remboursement définies au chapitre_3 "échange et remboursement" des présentes CGV Train Zou!

10 voyages ZOU!	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Réduction de 30% pour l'achat d'un carnet de 10 voyages sur OD prédéfinie carnet valable 12 mois	Remboursement possible pour tout carnet non entamé et valide
Mensuel Flex 10 voyages ZOU! Mensuel Flex 20 voyages ZOU! Mensuel Flex 30 voyages ZOU!	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 60% en fonction du nombre de titre choisis lors de l'achat sur OD prédéfinie	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début validité du carnet auprès du centre de gestion des réclamations (après la fin de validité de l'abonnement) Pas de remboursement de titres en cours de validité du carnet
Mensuel ZOU!*	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% en libre circulation sur OD prédéfinie Offre valable sur les relations interrégionales Provence-Alpes-Côte d'Azur/ Occitanie. Provence-Alpes-Côte d'Azur / Auvergne- Rhône- Alpes	Remboursement possible jusqu'à la veille du premierjour de début de validité de l'abonnement
Annuel ZOU!*	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Abonnement annuel libre circulation sur OD prédéfinie offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% Offre valable sur les relations interrégionales Provence-Alpes-Côte d'Azur/ Occitanie. Provence-Alpes-Côte d'Azur / Auvergne- Rhône- Alpes	Modalités de remboursement disponibles sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur

* En région Provence-Alpes-Côte d'Azur, les abonnements mensuels et annuels sur support billettique valables sur Train Zou! sont également utilisables sur les Bus Express dont les Origines et Destinations sont communes aux gares Trains Zou! et Bus Express. Les abonnements de la relation Val de Durance, hors OD intégralement comprise au sein du territoire de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence, donnent également un accès aux réseaux ZOU! Proximité 04 et ZOU! Proximité 05 en libre circulation.

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Carte ZOU! Malin	Tout voyageur à partir de 4 ans	Carte de réduction au prix de 20€ offrant 30% de réduction sur titres unitaires et l' accompagnant.	Non remboursable. Duplicata : pas de duplicatas possible si carte délivrée en version papier
1 voyage ZOU! Malin 1 voyage ZOU! Malin accompagnant	Titulaire de la carte ZOU! Malin	30% de réduction valable avec la carte ZOU! Malin pour le titulaire et 1 accompagnant, vpyageant avec le titulaire. Le titre 1 voyage ZOU! Malin est valable également sur les relations interrégionales Provence-Alpes-Côte d'Azur / Auvergne- Rhône- Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur/ Occitanie. le titre 1 voyage ZOU! Malin accompagnant est valable uniquement sur les relations interrégionales Provence-Alpes-Côte d'Azur/ Occitanie.	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du billet
Carte ZOU ! Solidaire et Carte ZOU ! Solidaire +	Carte de réduction gratuite (à partir de 4 ans) délivrée sous conditions de ressources à 2 catégories : 1) les demandeurs ayant un QF situé entre 601€ et 800€/Mois ou bénéficiaire de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées 2) les demandeurs ayant un QF inférieur ou égal à 600€/Mois ou bénéficiaire de l'Allocation Adulte Handicapé ou de l'AEEH.	Carte de réduction valable 12 mois offrant respectivement 50% ou 90% sur la gamme de produits ci-dessous	Modalités de duplicata, changement de Quotient Familial en cours d'année et renouvellement à retrouver sur le site "Zou.maregionsud.fr"

1 voyage ZOU! Solidaire et Solidaire +	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Billet offrant respectivement 50% et 90% de réduction	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du billet
1 voyage ZOU! Solidaire et Solidaire + enfant	Enfant de 4 moins de 12 ans titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Billet offrant 50% de réduction sur le billet 1 voyage adulte ZOU ! Solidaire et ZOU ! Solidaire+	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du billet
10 voyages ZOU ! Solidaire et Solidaire +	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Réduction de 30% pour l'achat d'un carnet de 10 voyages sur OD prédéfinie + application de la réduction de 50% ou 90%	Remboursement possible pour tout carnet non entamé et valide

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Mensuel Flex 10 voyages ZOU! Solidaire et Solidaire + Mensuel Flex 20 voyages ZOU! Solidaire et Solidaire + Mensuel Flex 30 voyages ZOU! Solidaire et Solidaire +	Titulaire de la carte ZOU ! Solidaire et Zou ! Solidaire+	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 60% en fonction du nombre de titre choisis lors de l'achat sur OD prédéfinie + application de la réduction de 50% ou 90%	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début validité du carnet auprès du centre de gestion des réclamations (après la fin de validité de l'abonnement) Pas de remboursement de titres en cours de validité du carnet
*Mensuel ZOU! Solidaire et Solidaire+	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction pouvant atteindre ou exécer 75% en libre circulation sur O/D prédéfinie +application de la réduction de 50% ou 90 %	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement
*Annuel ZOU! Solidaire et Solidaire +	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Abonnement annuel libre circulation sur OD prédéfinie offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% + application de la réduction 50% ou 90%	Modalité de remboursement disponible sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur

Carte Pass Sûreté Pro	Carte de réduction gratuite valable 3 ans délivrée sous conditions de statut professionnel de certaines catégories des forces de l'ordre. Liste prédéfinie à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur	Carte de réduction offrant la gratuité sur l'OD domicile/travail	Non concerné. Modalité de duplicata à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur
Carte Pass Sûreté Pro + Loisirs	Carte de réduction gratuite valable 3 ans délivrée sous conditions de statut professionnel de certaines catégories des forces de l'ordre. Liste prédéfinie à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur	Carte de réduction offrant la gratuité sur l'OD domicile/travail ainsi que sur les OD loisirs	Non concerné. Modalité de duplicata à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur
Annuel ZOU! Pass Sûreté	Abonnement annuel digital gratuit pour les titulaires du pass sureté pro et pro+loisir nominatif. Trajets illimités sur une O/D entre le domicile et le lieu de travail, sur le réseau Train Zou!	Abonnement digital gratuit	Non concerné
1 voyage ZOU! Pass Sûreté Pro + Loisirs	Titulaire de la carte Pass Sûreté Pro + Loisirs	Billet digital gratuit	Non concerné

*En région Provence-Alpes-Côte d'Azur, les abonnements mensuels et annuels sur support billettique valables sur Trains Zou! sont également utilisables sur les Bus Express dont les Origines et Destinations sont communes aux gares Trains Zou! et Bus Express. Les abonnements de la relation Val de Durance, hors OD intégralement comprise au sein du territoire de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence, donnent également un accès aux réseaux ZOU! Proximité 04 et ZOU! Proximité 05 en libre circulation.

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Pass ZOU! Etudes	Carte de réduction destinée aux jeunes scolarisés en France, de 3 à moins de 26 ans	Abonnement payant, pour les jeunes scolarisés en France de 3 à moins de 26 ans , le PASS ZOU ! Etudes permet des déplacements illimités en bus et train ZOU ! du 1er septembre au 31 août , y compris les week-ends et vacances, que ce soit pour les trajets scolaires ou de loisirs. Les bénéficiaires déclarent un trajet préférentiel (ex : domicile <-> école), hors duquel ils doivent se munir d'un ticket gratuit.	CGV disponible sur le site "Zou.maregionsud.fr"
1 voyage Pass ZOU! Etudes	Titulaire du Pass ZOU! Etudes	Billet digital gratuit et obligatoire sur Trains Zou! valable avec le Pass ZOU! Etudes en dehors de leur OD domicile-études	Non concerné
Pass Intégral Annuel	Tous les voyageurs	Abonnement annuel : 68€ par mois. Permet de voyager en illimité, pour la durée de validité du titre, sur le territoire de la Métropole Aix-Marseille	Modalité de remboursement via le site Trains Zou! en consultant les conditions générales de vente ou possibilité de contacter le Centre d'Abonnement Annuel
Pass Intégral Mensuel	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel : 73€ par mois. Permet de voyager en illimité, pour la durée de validité du titre, sur le territoire de la Métropole Aix-Marseille	Le Pass Intégral Mensuel est remboursé intégralement aux guichets des gares jusqu'à la veille du premier jour de validité si celui-ci a été vendu par la SNCF. Si le Pass a été émis par un autre réseau de distribution, le client devra s'adresser au réseau émetteur. Tout produit entamé est non échangeable et non remboursable quel que soit le réseau émetteur

Pass Intégral 3 jours Pass Intégral 7 jours	Tous les voyageurs	Forfaits 3 jours à 40€ et 7 jours à 55€. Permet de voyager en illimité, pour la durée de validité du titre, sur le territoire de la Métropole Aix-Marseille	Les pass sont non remboursables quel que soit le réseau émetteur

Pass Sudazur Mensuel	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel permettant la libre circulation selon 7 zones allant de 27€ à 80€ selon les OD	Le Pass Sudazur Mensuel est remboursé intégralement aux guichets des gares jusqu'à la veille du premier jour de validité si celui-ci a été vendu par la SNCF. Si le Pass a été émis par un autre réseau de distribution, le client devra s'adresser au réseau émetteur. Tout produit entamé est non échangeable et non remboursable quel que soit le réseau émetteur
Pass Sudazur Explore 3, 7, 14 jours	Forfait de 3, 7 ou 14 jours permettant la libre circulation sur les Alpes-Maritimes et Monaco	3 jours : 35€ 7 jours : 50€ 14 jours : 80€	Remboursable sans frais jusqu'à la veille du premier jour de validité
Pass Sudazur Explore 3, 7,14 jours Accompagnant	Forfait de 3, 7 ou 14 jours permettant la libre circulation sur les Alpes-Maritimes et Monaco pour les personnes de moins de 18 ans accompagnés d'un adulte titulaire d'un forfait 3, 7 ou 14 jours	3 jours : 30€ 7 jours : 40€ 14 jours : 65€	Remboursable sans frais jusqu'à la veille du premier jour de validité
Pass Sudazur Annuel	Tous les voyageurs	Abonnement annuel permettant la libre circulation sur toutes les zones du Pass	Modalité de remboursement via le site Trains Zou! en consultant les conditions générales de vente ou possibilité de contacter le Centre d'Abonnement Annuel

Mensuel ZOU! TER + RMTT Mensuel ZOU! TER + Transcove Mensuel ZOU! TER + TUB (Bollène) Mensuel ZOU! TER + RTM Mensuel ZOU! TER + SMEGTU (Martigues) Mensuel ZOU! TER + SMITEEB (Etang de Berre) Mensuel ZOU! TER + MPM Mensuel ZOU! TER + CPA Mensuel ZOU! TER + ULYSSE Mensuel ZOU! TER + SOCIETE DES TRANSPORTS D'ARLES Mensuel ZOU! TER + TCRA Mensuel ZOU! TER + SILLAGE	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% en libre circulation sur OD prédéfinie + forfait mensuel urbain	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement

Tarifs	**Bénéficiaires**	**Tarifs conditions d'application de la réduction**	**Echange et remboursement**
Mensuel ZOU! TER + ENVIBUS Mensuel ZOU! TER + ZEST Mensuel ZOU! TER + PALM BUS Mensuel ZOU! TER + MISTRAL	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% en libre circulation sur OD prédéfinie + forfait mensuel urbain	Remboursement possible jusqu'à la veille du premierjour de début de validité de l'abonnement

Mensuel ZOU! TER + TRANS COMTAT			
Mensuel ZOU! TER + CAM	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel offrant la libre circulation sur OD hors Alpes-Maritimes de où vers Monaco + forfait mensuel urbain	Abonnement calendaire. Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Intercités	Tous les voyageurs	Concerne les clients Mensuel ZOU!, Annuel ZOU!, les étudiants élèves et apprentis Abonnement à 15€, valable du lundi au vendredi congés scolaires inclus	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Résilience	Voyageurs occasionnels	Abonnement annuel; reconductible dans les mêmes conditions. Bénéficiaires: Les victimes, veufs, veuves et pupilles des attentats de Nice ressortissants de l'ONACCVG (office national des anciens combattants et victimes de guerre) qui résident en PACA. Tarifs : Droit valable 1 an, donnant la gratuité dans les transports ZOU !	Non concerné
Billet Pic Pollution	Voyageurs occasionnels	Forfaits valables sur 1 département au prix de 5€ ou sur l'ensemble de la région au prix de 20€, activés en fonction du seuil d'alerte pollution.	Non échangeable et non remboursable
Pass Journée 1 département Titulaire	Voyageurs très occasionnels	Forfait d'une journée au prix de 20€ valable sur 1 département au choix entre le 06, le 13, le 83 ou le 84.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité

Pass Journée 1 département Accompagnant	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 5€ valable sur 1 département au choix entre le 06, le 13, le 83 ou le 84. Possibilité d'ajouter jusqu'à 8 pass accompagnants. Obligation de voyager avec le titulaire du Pass journée 1 département correspondant.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Pass Journée Côte d'Azur Titulaire	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 30€ valable sur les départements 06 et 83.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Journée Côte d'Azur Accompagnant	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 5€ valable sur les départements 06 et 83 pour un accompagnant du Pass journée Côte d'Azur Titulaire. Possibilité de rajouter jusqu'à 8 pass accompagnants. Obligation de voyager avec le titulaire du Pass journée Côte d'Azur.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Journée Alpes du Sud Titulaire	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 20€ valable sur les départements 04 et 05.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Journée Alpes du Sud Accompagnant	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 5€ valable sur les départements 04 et 05 pour un accompagnant du Pass Alpes du Sud Titulaire. Possibilité d'ajouter jusqu'à 8 pass accompagnants. Obligation de voyager avec le titulaire du Pass Journée Alpes du Sud.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité

Pass Journée Provence Alpes du Sud Titulaire	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 30€ valable sur les départements 04,05,13,83 et 84.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Journée Provence Alpes du Sud Accompagnant	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 5€ valable sur les départements 04,05,13,83 et 84 pour un accompagnant du Pass Provence Alpes du Sud Titulaire. Possibilité d'ajouter jusqu'à 8 pass accompagnants. Obligation de voyager avec le titulaire du Pass journée 1 Provence Alpes du Sud .	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Régional 3 jours	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 3 jours consécutifs sur l'ensemble de la région au prix de 60€	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Régional 3 jours Accompagnant	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 3 jours consécutifs au prix de 20€ valable sur les départements 04,05,13,83 et 84 pour un accompagnant du Pass Provence Alpes du Sud Titulaire. Possibilité d'ajouter jusqu'à 8 pass accompagnants. Obligation de voyager avec le titulaire du Pass journée 1 Provence Alpes du Sud .	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Pass Régional 7 jours	Voyageurs très occasionnels	Forfait occasionnel valable 7 jours dans les Trains Zou! de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur au prix de 100€ pour un adulte et 50€ pour un enfant de 4 à moins de 12 ans	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité

Forfait Loisirs Lac Serre-Ponçon 2 à 5 voyageurs	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel aller-retour à prix forfaitaires : 2 voyageurs 10€ 3 voyageurs 14€ 4 voyageurs 18€ 5 voyageurs 22€	Non échangeable et non remboursable
Pass Journée du Patrimoine	Voyageurs très occasionnels	Pass occasionnel à 5€ valable pour le week-end du patrimoine	Ni échangeable ni remboursable
Pass Journées de la Mobilité	Voyageurs très occasionnels	Pass de 5 € occasionnel valable pour les journées de la Mobilité	Ni échangeable ni remboursable
Pass Côte Bleue Duo (ex Bermuda Duo)	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel de 15€ permettant d'effectuer des voyages illimités entre Marseille et Miramas (via Côte Bleue) tous les jours du 1er juin au 31 Août pour 2 personnes	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Côte Bleue (ex Bermuda)	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel de 10€ permettant d'effectuer des voyages illimités entre Marseille et Miramas (via Côte Bleue) tous les jours, du 1er juin au 31 Août	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Train des Neiges Casterino	Voyageurs très occasionnels	Prix forfaitaire occasionnel valable sur le Train des Neiges avec acheminement par autocar à la station 15€ forfait adulte et 6,50€ forfait enfant	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Train des Neiges Alpes du Sud	Voyageurs très occasionnels	Prix forfaitaire occasionnel valable sur une OD Train des Neiges avec acheminement par autocar à la station 20€ forfait adulte 7.50€ forfait enfant	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Festival du livre de Mouans Sartoux	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel aller-retour 50% à destination de Mouans Sartoux. Prix variant selon OD	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Marathon des Alpes Maritimes	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel accompagnateur / coureur au prix de 8€	Non échangeable, non remboursable

8.1 Animaux

Il est nécessaire d'acheter un billet de train pour chaque animal, au tarif en vigueur.
A titre d'exception, voyagent gratuitement et sans billet :

- Les chiens guide d'aveugle ou d'assistance, voyageant avec des personnes en situation de handicap détentrices d'une carte mentionnant un taux d'invalidité d'au moins 50 %, quel que soit leur handicap. Cette disposition s'applique également aux personnes réformées pensionnées de guerre titulaires d'une carte avec deux barres bleues.
- Les élèves chiens guide s'ils portent un gilet de travail comportant la mention « élève chien guide », ou le logo du centre d'éducation. L'accompagnateur doit être muni d'un titre de transport ainsi que de sa carte d'éducateur de chien guide ou de la carte d'identification du chien.
- Des chiens de service d'une unité cynophile concourant aux actions de secours en mer ou de secours en montagne, sur présentation par leur conducteur :
  – d'une carte professionnelle ou d'un agrément d'un organisme de secours ;
  – d'une attestation officielle d'habilitation du chien, précisant sa spécialité.

Le montant à percevoir est un prix forfaitaire de 5 euros quel que soit le poids de l'animal.

Les personnes en situation de handicap détentrices d'une carte mentionnant un taux d'invalidité d'au moins 50 %, quel que soit leur handicap, peuvent voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance qui voyage gratuitement et sans billet. Cette disposition s'applique également aux personnes réformées pensionnées de guerre titulaires d'une carte avec deux barres bleues. Les élèves chiens guide voyagent gratuitement s'ils portent un gilet de travail comportant la mention « élève chien guide », ou le logo du centre d'éducation. L'accompagnateur doit être muni d'un titre de transport ainsi que de sa carte d'éducateur de chien guide ou de la carte d'identification du chien.

8.2 Réfugiés ukrainiens

La gratuité des transports sur l'ensemble du réseau régional de transport ZOU !, s'applique pour tous les déplacements intrarégionaux au sein de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, aux réfugiés ukrainiens munis d'une pièce d'identité justifiant de leur nationalité et d'un justificatif nominatif précisant leur statut de réfugié ou de bénéficiaires de la protection subsidiaire. Les justificatifs acceptés sont un titre de séjour portant la mention « réfugié » ou « protection subsidiaire », une autorisation provisoire de séjour portant la mention « bénéficiaire de la protection temporaire » ou une attestation de prolongation d'instruction d'une demande portant la mention « réfugié » ou « protection subsidiaire ». Les attestations temporaires favorables délivrées par l'OFPRA ou la CNDA, et associées à une demande d'asile en qualité de réfugié en cours, sont par ailleurs acceptées.

9. Données à caractère personnel

9.1 Responsable de Traitement

SNCF Voyageurs SA, 4, rue André Campra– 93 200 – Saint Denis, agissant en qualité de responsable de traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre de circulation de ces données (ci-après le « RGPD ») applicable depuis le 25 mai 2018 et la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 modifiant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier

1978, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des services qu'elle assure.

9.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel

SNCF Voyageurs met en œuvre un traitement automatisé des données à caractère personnel.

En souscrivant un abonnement, l'Abonné et le Payeur (lorsque celui-ci est différent de l'Abonné) acceptent de fournir un certain nombre de données à caractère personnel, nécessaires au Traitement.

Celles-ci seront traitées conformément à la règlementation en vigueur, visée ci-dessus.

9.3 Les données personnelles collectées sont :

Nom ; Prénom ; Téléphone mobile personnel ou professionnel ; Adresse Mail personnelle ou professionnelle ; Civilité ; Date de naissance ; Gare d'arrivée ; Gare de départ ; Information abonnement et réduction ; N° dossier Voyage ; N° Réservation ; N° Carte de paiement ; N° Carte de transport ; Type de carte de transport

9.4 Finalités de traitement

Les traitements sont mis en œuvre par SNCF Voyageurs pour les finalités suivantes :

- La gestion des services assurés par SNCF Voyageurs ;
- Information des voyageurs concernant leur voyage et leurs abonnements ;
- La gestion de ses relations contractuelles ;
- La gestion des abonnements ;
- La prospection commerciale des voyageurs et des prospects (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;
- L'envoi de communications sur les produits et services de SNCF Voyageurs et ses filiales ; (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;
- L'organisation de jeux-concours (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;
- La gestion des réclamations ;
- La réalisation de sondages et d'enquêtes de satisfaction ;
- L'élaboration d'études statistiques à des fins de ciblage marketing au travers d'une évaluation des comportements de segmentations et de profilages ;
- L'accompagnement des voyageurs en situation de handicap ou personne à mobilité réduite (PMR)

Les données collectées directement ou indirectement par SNCF Voyageurs sont nécessaires à ces Traitements et sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, ou prestataires.

Les données à caractère personnel peuvent être traitées par les employés de SNCF Voyageurs, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés.

Dans ce cadre, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à tout employé de SNCF Voyageurs, ou aux agences de voyages agrées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

Les données à caractère personnel peuvent également être traitées par les partenaires et prestataires de SNCF Voyageurs, y compris ses filiales, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés.

Les grandes catégories de prestataires auxquels les données collectées par SNCF Voyageurs peuvent être destinées sont les suivants :

- « CRMS » : Filiale de SNCF Voyageurs en charge de l'animation commerciale et relationnelle des clients.

- Les instituts de sondage et d'enquête de satisfaction

- Les prestataires de services relatifs notamment à l'accompagnement des enfants à bord, la restauration ou encore l'accompagnement des personnes à mobilité réduite

- Les fournisseurs de service informatique (hébergeurs, développeurs, support informatique etc) dont E-Voyageurs Technologies, filiale de SNCF Voyageurs

Ces différents prestataires sont mentionnés plus précisément dans les documents relatifs à chaque traitement concerné. Cependant, plus spécifiquement en matière de prévention et lutte contre la fraude, gestion des précontentieux et contentieux, SNCF VOYAGEURS peut être amenée à coopérer avec différents acteurs externes (centre de services, développement informatique, hébergement, environnement « cloud » de recette et de production).

A ce titre, les données sont hébergées dans l'Union Européenne.

Les prestataires de service de SNCF Voyageurs ont fait l'objet d'une sélection rigoureuse et se sont engagés à respecter un certain nombre de mesures de sécurité, toutes alignées sur l'état de l'art.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de pouvoir auditer à tout moment la bonne application de celles-ci par les prestataires de services.

Il est à noter que dans le cadre de votre voyage, et afin de satisfaire à ses obligations légales (enquêtes de satisfaction clientèle dans le cadre des normes minimales de qualité prévues par le Règlement (CE) N°1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires), SNCF Voyageurs peut être amenée à mesurer la satisfaction des clients sur leur expérience de voyage dans le but d'améliorer la qualité du service à bord et l'expérience client.

Afin de mettre en œuvre ce traitement, des e-mails sont envoyés depuis l'outil « Sales Force », infrastructure technique ayant accès aux données.

9.5 Durée de conservation

Les données à caractère personnel du Client /des Abonnés et des Payeurs ne sont traitées que pour une durée limitée et ne sont conservées que 3 ans après la dernière activité du client.

9.6 Droits des personnes

En application du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de la limitation du traitement, de portabilité, d'effacement, et d'opposition de vos données personnelles.

A ce titre, le service données personnelles de l'Activité TER de SNCF Voyageurs met à votre disposition le formulaire de demande d'exercice de droits en cliquant sur le lien suivant : formulaire en ligne

Vous pouvez également exercer vos droits par courrier postal à l'adresse suivante :

SNCF Voyageurs SA – Direction TER

Département Juridique et Contrats - à l'attention du C-DPO
116 cours Lafayette
69003 Lyon

Ces droits sont plus amplement décrits sur le site de la CNIL : https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre3. En cas de réclamation, vous pouvez contacter le Correspond Délégué à la Protection des Données de l'Activité TER de SNCF Voyageurs (aux coordonnées indiquées ci-dessus).

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES pour l'année scolaire 2026-2027

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de déterminer les conditions d'accès au PASS ZOU ! Etudes et ses règles d'utilisation.

La souscription et l'utilisation du PASS ZOU ! Etudes valent acceptation des présentes Conditions Générales par le titulaire et le payeur s'il est distinct du titulaire.

- La dénomination « **Titulaire** » désigne nommément la personne dont la photo et l'identité figurent sur le PASS ZOU ! Etudes dont il est l'utilisateur.
- La dénomination « **Payeur** » désigne la personne physique qui paye le PASS ZOU ! Etudes.
- La dénomination « **PASS ZOU ! Etudes** » constitue un contrat entre le titulaire et le réseau de transport ZOU ! . Il est constitué du titre de transport du même nom.
- La dénomination « **Détenteur du compte en ligne** » désigne la personne qui détient et contrôle le compte utilisateur.

Le PASS ZOU ! peut être attribué à plusieurs catégories d'usagers relevant de **cadres juridiques distincts**.

Afin de garantir une lecture claire et conforme, pour chacun des paragraphes suivants, les dispositions applicables sont organisées en trois sous-ensembles :

1. Dispositions communes à l'ensemble des bénéficiaires

Ces règles sont **communes à l'ensemble des titulaires du PASS ZOU ! Études**, quelle que soit leur catégorie d'éligibilité.

2. Dispositions applicables aux élèves relevant du transport scolaire réglementé
Ces dispositions concernent les élèves inscrits dans le cadre du règlement régional des transports scolaires, relevant de la compétence transport scolaire des Régions au sens de l'article L3111-7 du Code des Transports et empruntant les lignes interurbaines routières du réseau ZOU ! Proximité ou ZOU ! Express le cas échéant.

3. Dispositions applicables aux autres bénéficiaires du PASS ZOU ! Études
Ces dispositions s'appliquent :

- **aux étudiants,**
- **aux apprentis,**
- **aux stagiaires de la formation professionnelle,**
- **aux élèves des formations sanitaires et sociales,**
- **aux volontaires en service civique**

- **aux élèves scolarisés de la maternelle à la terminale se déplaçant pour leurs loisirs, ou en train régional ZOU !, ou pour des trajets scolaires sur les lignes de bus du réseau ZOU !**

Si un paragraphe ne comporte pas de règle particulière applicable à un type de bénéficiaire, alors les dispositions générales communes s'appliquent.

En cas de divergence ou de contradiction entre les dispositions communes à l'ensemble des bénéficiaires et les dispositions spécifiques applicables à un type d'usager, les dispositions spécifiques prévalent.

1. DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

1.1 : Dispositions communes à l'ensemble des bénéficiaires

- Le PASS ZOU ! Etudes est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! Etudes par année scolaire.
- Le PASS ZOU ! Etudes est valable du 1er septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1, correspondant ainsi à une année scolaire. Quelle que soit sa date d'acquisition, celui-ci prend automatiquement fin le 31 août de l'année scolaire en cours.
- Le PASS ZOU ! Etudes est un contrat de transport chargé sur une carte billettique qui constitue le titre de transport.
- Le PASS ZOU ! Etudes permet l'accès illimité à l'ensemble des réseaux de transports régionaux ZOU ! selon les conditions définies à l'article 5.

1.2 : Dispositions applicables aux élèves relevant du transport scolaire réglementé

Le PASS ZOU ! Etudes est réservé aux usagers remplissant l'ensemble des quatre (4) conditions suivantes :

- **Être âgé de plus de 3 ans et de moins de 26 ans.** L'âge de 3 ans s'apprécie au 31 décembre de l'année scolaire en cours. L'âge de 26 ans s'apprécie au 1er septembre de l'année scolaire en cours pour les inscriptions antérieures au 1er septembre, et à la date de l'inscription pour les inscriptions postérieures au 1er septembre. La gratuité pour les moins de 4 ans prévue dans la gamme tarifaire ZOU ! ne s'applique pas au PASS ZOU! Etudes.
- **Disposer du statut d'élève** pour l'année scolaire en cours **dans un établissement scolaire en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur,** ou dans une ville desservie par une ligne routière du réseau ZOU ! (dont la liste est consultable sur www.zou.maregionsud.fr).
- **Être domicilié en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, à plus de 3 km de l'établissement scolaire**. La distance domicile-établissement est calculée sur la base du trajet routier le plus court tel qu'indiqué sur le site HERE WeGo .
- Effectuer un **trajet domicile-établissement scolaire non inclus dans le ressort territorial d'une autorité organisatrice de la mobilité non régionale,** ou, à titre dérogatoire, effectuer un trajet domicile - établissement scolaire au sein d'une communauté de communes Autorité Organisatrice de la Mobilité quand le circuit scolaire correspondant existe et est organisé par la Région. Ce trajet est déterminé en sélectionnant un point d'arrêt* d'origine et un point

d'arrêt correspondant à l'établissement dans la liste proposée lors de la souscription (se référer à l'article 2. Souscription d'un PASS ZOU ! Etudes).

*Si le point d'arrêt désiré n'est pas proposé dans le formulaire de souscription cela signifie que :

- Soit il n'existe aucune solution de transport scolaire entre le domicile et l'établissement. Dans ce cas, l'élève pourra, s'il remplit les conditions, formuler une demande d'aide forfaitaire. Il pourra également souscrire à un PASS ZOU ! Etudes non scolaire.
- Soit le point d'arrêt n'existe pas ou est indisponible. Dans ce cas, l'élève est invité à s'inscrire sur le point d'arrêt le plus proche. Il est précisé que le point d'arrêt déclaré au moment de l'inscription doit être celui utilisé dans la pratique.

En outre, en cas de garde alternée, l'élève peut bénéficier du PASS ZOU ! Etudes dès lors que l'un des deux trajets domicile-établissement effectué dans le cadre de la garde alternée correspond à une solution de transport existante.

1.3 **Dispositions applicables aux autres bénéficiaires du PASS ZOU ! Études**

Le PASS ZOU ! Etudes est également réservé aux usagers remplissant l'ensemble des quatre (4) conditions suivantes :

- **Être âgé de plus de 3 ans* et de moins de 26 ans.** L'âge de 3 ans s'apprécie au 31 décembre de l'année scolaire en cours. L'âge de 26 ans s'apprécie au 1er septembre de l'année scolaire en cours pour les inscriptions antérieures au 1er septembre, et à la date de l'inscription pour les inscriptions postérieures au 1er septembre. La gratuité pour les moins de 4 ans prévue dans la gamme tarifaire ZOU ! ne s'applique pas au PASS ZOU! Etudes
- **Disposer du statut d'élève, étudiant, apprenti étudiant des métiers ou volontaire du service civique** pour tout ou partie de l'année scolaire en cours. Les formations de courte durée (inférieures à 1 mois) ne sont pas éligibles.
- **Être inscrit dans un établissement** ou en alternance dans un lieu d'apprentissage ou dans un établissement dispensant l'enseignement à distance, **en France**, ou à Monaco ou Vintimille.
- Effectuer un trajet habituel dit « **trajet de référence** », intégralement situé en Région Provence Alpes-Côte d'Azur, ou sur une ligne routière extra-muros existante sur le réseau ZOU !

2. SOUSCRIPTION AU PASS ZOU ! ETUDES

Le PASS ZOU ! Etudes peut être souscrit sur le site www.zou.maregionsud.fr pour tous les bénéficiaires du PASS ZOU ! Etudes.

Il est également possible de souscrire :

- Par correspondance pour les élèves relevant du transport scolaire réglementé
- Auprès d'une agence commerciale BUS ZOU ! habilitée, muni d'un dossier complet ; pour tous les autres bénéficiaires du PASS ZOU! Etudes.

La souscription en ligne doit être privilégiée en ce qu'elle garantit des délais de traitement plus rapides.

2.1. Souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes pour tous les bénéficiaires

La souscription ou le renouvellement implique la création d'un espace personnel qui permet de gérer le PASS ZOU ! Etudes en ligne (données des années précédentes non conservées).
Lors de la souscription, le détenteur du compte en ligne devra :

1 Renseigner le formulaire en ligne.

2 Indiquer le trajet de référence du titulaire correspondant.

3 Enregistrer une photo récente permettant l'identification du titulaire (format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état).

4 Si le titulaire ne relève pas du transport réglementé, fournir les pièces obligatoires, à savoir :

Une pièce d'identité prouvant sa date de naissance (ou une copie du livret de famille, ou un extrait d'acte de naissance, ou tout autre document émanant d'une autorité officielle).

Un justificatif* de scolarité ou de formation dont une partie a minima est comprise entre le 1er septembre N et le 31 août N+1.

5 Si le titulaire ou ses responsables légaux sont éligibles à la tarification réduite à 45 €, fournir les justificatifs correspondant à sa situation (se référer à l'article 3.4 Conditions d'éligibilité à la tarification réduite).

6 S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.

** Les justificatifs suivants sont recevables : certificat de scolarité, certificat de formation, justificatif de paiement des droits d'inscription universitaire, courrier d'acceptation de l'établissement résultats de l'année N mentionnant le passage en année N+1, carte étudiant, contrat d'apprentissage, contrat de service civique.*

2.1.1. Période de souscription

La date d'ouverture de la période de souscription en ligne est précisée sur le site internet www.zou.maregionsud.fr, avant les vacances scolaires d'été, pour l'année scolaire suivante.
La souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes est possible jusqu'au 31 mai de l'année scolaire en cours, sauf mesures exceptionnelles qui seront communiquées sur le site ZOU !. Après cette date, aucune nouvelle demande pour l'année en cours ne pourra être admise.

2.1.2. Instruction et validation de la demande

2.1.2.1 : Dispositions applicables à l'ensemble des bénéficiaires

La validation automatique du dossier a lieu si l'ensemble des critères à satisfaire sont remplis.
En cas de pièce manquante ou d'anomalie sur la solution de transport, l'instruction du dossier est soumise à une validation par les services régionaux.

En cas de non-validation par les services régionaux, le titulaire ou son représentant légal sera invité par courriel à régulariser son dossier ou sera informé du rejet de sa demande. En cas de non-régularisation sous deux mois après demande auprès de l'usager, le dossier sera réputé refusé.

Le paiement ne pourra être effectué qu'après validation de la demande (automatiquement en ligne, ou après instruction par les services régionaux).

2.1.2.2 : Dispositions applicables aux élèves relevant du transport scolaire réglementé

La vérification de la scolarité sera faite par les services régionaux en cours d'année scolaire auprès de l'établissement scolaire.

2.1.2.3 : Dispositions applicables aux autres bénéficiaires du PASS ZOU ! Études

La recevabilité de la demande du PASS ZOU ! Etudes sera vérifiée au regard des pièces justificatives transmises.

2.1.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier, le titulaire pourra télécharger le cas échéant sur son espace personnel en ligne une attestation de paiement ainsi qu'un titre provisoire d'une durée de validité de quinze (15) jours lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de quinze (15) jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre.

Le titre est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. La carte ne peut être délivrée par courrier qu'en France et à Monaco. Le numéro de suivi est communiqué par mail au titulaire dès l'envoi de sa carte.

En cas de non-réception de la carte, dès lors que le numéro de suivi a été généré, la Région ne pourra être tenue pour responsable. Le titulaire devra formuler une demande de réclamation auprès des services de La Poste.

Un duplicata gratuit pourra être émis sur présentation du récépissé de réclamation auprès de la Poste.

Pour voyager en attendant la réception du duplicata, le titulaire devra être en règle :

I. En utilisant son titre de transport provisoire
II. Ou en s'acquittant de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables après voyage)

2.2. Souscription par correspondance (uniquement pour les élèves relevant du transport scolaire réglementé)

Lors de la souscription le titulaire devra :

1. Renseigner le formulaire papier, en y indiquant son trajet de référence (trajet domicile établissement scolaire), en précisant le point de montée*.

2. Fournir une photo d'identité récente, format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état, permettant l'identification du titulaire.

3. Fournir le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA, des Caisses Sociales de Monaco ou de l'AEEH mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire.

4. Fournir un chèque du montant correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.

* - S'il n'existe aucune solution de transport scolaire entre le domicile et l'établissement, l'élève pourra,

s'il remplit les conditions, formuler une demande d'aide forfaitaire. Il pourra également souscrire à un PASS ZOU ! Etudes non scolaire.

- Si le point d'arrêt demandé n'existe pas ou est indisponible, l'élève est invité à s'inscrire sur le point d'arrêt le plus proche. Il est précisé que le point d'arrêt déclaré au moment de l'inscription doit être celui utilisé dans la pratique.

En outre, en cas de garde alternée, l'élève peut bénéficier du PASS ZOU ! Etudes dès lors que l'un des deux trajets domicile-établissement effectué dans le cadre de la garde alternée correspond à une solution de transport existante.

2.2.1. Période de souscription

La période de souscription par correspondance est la même que pour la souscription en ligne (voir article 2.1.1).

2.2.2. Instruction et validation de la demande

La recevabilité de la demande de PASS ZOU ! Etudes sera vérifiée par les services régionaux au regard de la demande et des pièces justificatives transmises.

2.2.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier et du paiement, un titre provisoire d'une durée de validité de 15 jours pourra être remis à l'usager par les services régionaux, lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 15 jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre.

Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. La carte ne peut être délivrée par courrier qu'en France et à Monaco. Le numéro de suivi est à la disposition du titulaire, sur demande au service client ZOU !.

En cas de non-réception de la carte, dès lors que le numéro de suivi a été généré, la Région ne pourra être tenue pour responsable. Le titulaire devra formuler une demande de réclamation auprès des services de La Poste.

Un duplicata gratuit pourra être émis sur présentation du récépissé de réclamation auprès de la Poste.

Pour voyager en attendant la réception du duplicata, le titulaire devra être en règle :

I. En utilisant son titre de transport provisoire

II. Ou en s'acquittant de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables après voyage)

2.3 Souscription auprès d'une agence commerciale BUS ZOU ! habilitée à vendre un PASS ZOU ! Etudes uniquement pour les autres bénéficiaires du PASS ZOU ! Etudes

Lors de la souscription le titulaire devra :

1. Renseigner le formulaire papier, en y indiquant son trajet habituel, dit « trajet de référence », intégralement situé en Région Provence Alpes-Côte d'Azur, ou sur une ligne routière extramuros existante sur le réseau ZOU !.

2. Fournir une photo d'identité récente, format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état, permettant l'identification du titulaire.

3. Fournir une pièce d'identité prouvant sa date de naissance (ou une copie du livret de famille, ou un extrait d'acte de naissance, ou tout autre document émanant d'une autorité officielle).

4. Produire un justificatif* de scolarité ou de formation, dont une partie a minima est comprise entre le 1er septembre N et le 31 août N+1.

5. Si le titulaire ou ses responsables légaux sont éligibles à la tarification réduite à 45 €, fournir un justificatif.

6. S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.

** Les justificatifs suivants sont recevables : certificat de scolarité, certificat de formation, justificatif de paiement des droits d'inscription universitaire, courrier d'acceptation de l'établissement, résultats de l'année N mentionnant le passage en année N+1, carte étudiant, contrat d'apprentissage, contrat de service civique.*

2.3. 1. Période de souscription

La date d'ouverture de la période de souscription en agence commerciale BUS ZOU ! est précisée sur le site internet www.zou.maregionsud.fr avant les vacances d'été pour l'année scolaire suivante.
La souscription au PASS ZOU ! Etudes en agence commerciale BUS ZOU ! est possible jusqu'au 31 mai de l'année scolaire en cours, sauf mesures exceptionnelles qui seront communiquées sur le site ZOU !. Après cette date, aucune nouvelle demande pour l'année en cours ne pourra être admise.

2.3.2. Instruction et validation de la demande

La recevabilité de la demande de PASS ZOU ! Etudes sera vérifiée **en agence commerciale BUS ZOU !** au regard des pièces justificatives transmises.

2.3.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier et du paiement, l'agent d**e l'agence commerciale BUS ZOU !** remettra au titulaire un titre provisoire d'une durée de validité de quinze (15) jours lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de quinze (15) jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre. Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. La carte ne peut être délivrée par courrier qu'en France et à Monaco. Le numéro de suivi est à la disposition du titulaire au service client ZOU !.

En cas de non-réception de la carte, dès lors que le numéro de suivi a été généré, la Région ne pourra être tenue pour responsable. Le titulaire devra formuler une demande de réclamation auprès des services de La Poste.

Un duplicata gratuit pourra être émis sous réserve des conditions détaillées dans l'article 7.1.

Pour voyager en attendant la réception du duplicata, le titulaire devra être en règle en :

I. Utilisant son titre de transport provisoire
II. Ou en s'acquittant de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables)

3. TARIF DU PASS ZOU ! ETUDES

3.1. Le tarif du PASS ZOU ! Etudes est de 90 €.

Ce tarif est fixé pour la durée du titre soit jusqu'au 31 août de l'année scolaire de souscription quelle que soit la date de souscription ou la durée ou la fréquence d'utilisation.

3.2. Une tarification réduite à 45 € est proposée, les conditions d'éligibilité étant décrites dans l'article 3.4, ci-après.
Le quotient familial s'apprécie le mois de l'inscription, ou l'un des trois mois précédant l'inscription.

3.3. Pour toute famille, y compris fratrie ou famille recomposée, avec trois enfants ou plus titulaires du PASS ZOU ! Études, le 3e enfant et les suivants bénéficient d'un tarif réduit fixé à 45 €.

Lorsque les conditions d'éligibilité sont réunies et identifiées lors de la souscription, la dégressivité tarifaire est appliquée automatiquement. Dans ce cas, le tarif réduit de 45 € est directement pris en compte au moment de l'achat de l'abonnement, sans formalité complémentaire pour l'usager.
Lorsque les conditions d'éligibilité ne peuvent être réunies et identifiées lors de la souscription, notamment dans le cas où les souscriptions ouvrant droit au remboursement prévu au premier alinéa de cet article n'interviennent pas de manière simultanée, la dégressivité tarifaire n'est pas appliquée automatiquement. L'usager peut toutefois solliciter un remboursement au titre du troisième enfant et des suivants, correspondant à un montant de 45 € par abonnement éligible. Cette disposition nécessite la constitution d'un dossier avec la production de justificatifs. Le dossier accompagné des justificatifs (a minima attestation de paiement CAF, MSA, Caisses sociales de Monaco, avec nom du représentant légal et des enfants + attestations de paiement des 3 abonnements) est à constituer à compter du 1er novembre et au plus tard avant le 31 mai de l'année scolaire en cours. Si le dossier est recevable, le versement sera fait en une seule fois à la fin de l'année scolaire concernée.

Des contrôles sur pièces pourront avoir lieu a posteriori à tout moment de l'année scolaire.

3.4. Eligibilité à la tarification réduite

Sont éligibles au demi-tarif de 45€, le titulaire ou ses responsables légaux qui entrent dans l'une des catégories ci-dessous. Pour toute demande, en plus des pièces spécifiques, il sera également obligatoire de fournir :

- Copie d'une pièce d'identité avec photo en cours de validité (CNI, passeport, titre de séjour ou permis de conduire),
- Photographie d'identité récente, de face, tête nue, en couleur.

Catégorie	Conditions d'accès	Pièces spécifiques à fournir
Allocataire de la CAF ou de la MSA	Disposer d'un Quotient Familial CAF, MSA ou CSM inférieur ou égal à 800 €/mois	Dans le cas où le quotient familial ne peut être automatiquement déterminé lors de la souscription : Attestation de paiement de la CAF ou de la MSA de moins de trois mois, faisant apparaître le Quotient Familial, le nom et prénom(s) du titulaire
Allocataire des Caisses Sociales de Monaco		Attestation de paiement délivrée par les CSM, mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou des mois précédents, dans la limite des

		trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom(s) du titulaire.
Allocataire de l'AEEH	N/A	Attestation de la CAF de moins de 3 mois mentionnant l'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) ainsi que les nom et prénom(s) du titulaire.
Autre demandeur	Disposer d'une équivalence de Quotient Familial CAF inférieur ou égale à 800 €/mois (*)	Dernier avis d'imposition.

**Pour plus d'informations sur les modalités de calcul du quotient familial, nous vous invitons à consulter les pages officielles du site de la CAF : CAF - Calculer son quotient familial.*

4. PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES

4.1. Paiement au comptant

Le PASS ZOU ! Etudes est payable en ligne, annuellement au moyen d'une carte bancaire.

Le montant du titre est à régler intégralement dès la souscription sur le site zou.maregionsud.fr, sauf cas particulier spécifié dans l'article 4.2.

En cas d'impossibilité de paiement par internet, la souscription en ligne ne sera pas possible. Le titulaire devra dans ce cas procéder à une souscription par correspondance ou auprès d'une **agence commerciale BUS** ZOU ! routier (voir modalités décrites aux article 2.2 et 2.3).

Dans ces cas, le PASS ZOU ! Etudes est payable selon les modalités de paiement acceptées dans le point de vente concerné . Dans le cas d'un paiement par chèque, celui ci doit accompagner chaque demande de souscription. Il est encaissé dès sa réception.

4.2. Paiement en 3 fois

Pour toute inscription en ligne effectuée avant le 30 septembre de l'année scolaire en cours, lors du paiement en ligne de l'inscription par carte bancaire, le payeur pourra régler en 3 fois s'il le souhaite.

Montants et dates de prélèvement :

I. Tarif 90 € :
   - 30 € le jour de l'inscription *(ex : 5 juillet)*
   - 30 € le 10 du mois suivant *(ex : 10 août)*
   - 30 € le 10 du dernier mois *(ex : 10 septembre)*

- Tarif 45 € uniquement pour les familles dont le quotient familial est inférieur ou égal à 800 € :
    - 15 € le jour de l'inscription *(ex : 5 juillet)*
    - 15 € le 10 du mois suivant *(ex : 10 août)*
    - 15 € le 10 du dernier mois *(ex : 10 septembre)*

En cas de paiement en 3 fois, le payeur doit s'assurer que la date d'expiration de la carte bancaire n'intervient pas dans les trois mois. Tout changement de carte bancaire doit être signalé (voir rubrique « contacts » article 12). Le payeur devra honorer les prélèvements qui ne pourront être effectués, selon les modalités qui lui seront alors communiquées. Quelle que soit la date d'inscription, ou la durée d'utilisation, le montant du titre sera à régler intégralement.

En cas de souscription par correspondance, le paiement en 3 fois n'est pas possible.

4.3. Le payeur peut être différent du titulaire du PASS ZOU ! Etudes.

4.4. Un payeur peut payer plusieurs PASS ZOU ! Etudes.

4.5 En cas d'incident de paiement, le payeur devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier ou le courriel qui lui sera adressé. Le non-respect de ces modalités peut entraîner la suspension du titre. A défaut de régularisation, la résiliation automatique du titre intervient deux mois après l'incident. La résiliation pour défaut de paiement oblige le débiteur à payer l'intégralité des sommes restant dues. Le débiteur conserve à sa charge les éventuels frais occasionnés. Faute de pouvoir utiliser son PASS ZOU ! Etudes désactivé, le titulaire devra s'acquitter d'un billet unitaire ou de tout autre titre pour pouvoir voyager.

4.6. En cas de paiement indu (paiement plein tarif alors qu'éligibilité au demi-tarif, paiements multiples dus à une erreur d'inscription, paiement à tort d'un duplicata…), un remboursement partiel sera effectué au profit du payeur.
Ce remboursement interviendra au plus tard à la fin de l'année scolaire concernée, soit à l'initiative de la Région, soit à la suite d'une demande formulée par l'usager et après décision d'une commission dédiée.
Le remboursement sera effectué exclusivement sur la carte bancaire utilisée lors de la souscription en ligne.
Pour les souscriptions réalisées par correspondance ou au guichet, le payeur est invité à prendre contact avec le Service Client PASS ZOU ! Etudes, afin de connaître les modalités de remboursement applicables.

4.7. Dans le cadre d'opérations évènementielles organisées à l'initiative de la Région SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, celle-ci se réserve le droit de procéder à un remboursement partiel ou total du Pass ZOU ! Études.
Les modalités de participation, seront définies dans le règlement spécifique à chaque opération. Ce règlement est indépendant des présentes Conditions Générales.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES

Il est rappelé que le titre de transport est nominatif et strictement personnel. Il ne peut en aucun cas être prêté à un autre usager, sous peine des sanctions prévues à l'article 5.2.

5.1. Utilisation du PASS ZOU ! ETUDES

5.1.1 Dispositions communes applicables à l'ensemble des bénéficiaires

Comme indiqué à l'article 1.5., le PASS ZOU ! Etudes permet l'accès illimité à l'ensemble des réseaux de transports régionaux ZOU !.
Toutefois, les conditions d'utilisation varient selon les réseaux :

I. **Sur les lignes de bus ZOU ! et la ligne des Chemins de Fer de Provence** équipées de billettique, le titulaire valide son PASS ZOU ! Etudes à chaque montée. Si la ligne n'est pas équipée de billettique, le titulaire présente son titre au conducteur ; le contrôle se fera à vue par ce dernier.

II. **Sur le réseau de trains régionaux ZOU ! (en dehors des Chemins de Fer de Provence, ci-après appelés CP)**, le titulaire doit valider son PASS ZOU ! Etudes avant la montée à bord du train, et ce lors de chaque trajet.
S'il est sur son trajet de référence mentionné lors de la souscription au PASS ZOU ! Etudes, la validation suffit.
En dehors du trajet de référence, le titulaire doit, en plus, obligatoirement se munir d'un billet gratuit, téléchargeable sur le site TER SUD. Il est précisé qu'il n'est pas possible d'obtenir un titre sur un service fermé à la vente. Le PASS ZOU ! Études permet la libre circulation uniquement sur les trajets trains ZOU ! (hors CP) internes au territoire régional. Toutefois, les trains ZOU ! (hors CP) à destination ou en provenance de Vintimille et de Monaco restent également accessibles avec le PASS ZOU ! Études. A bord des trains ZOU ! (hors CP), le PASS ZOU ! Etudes est valable en 2e classe uniquement

III. **Les lignes de proximité scolaires,** autres que celles utilisées pour effectuer le trajet de référence mentionné lors de l'inscription et inscrit sur le PASS ZOU ! Etudes du titulaire, ne sont accessibles que dans la limite des places disponibles.

IV. **Sur les lignes express,** la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est fortement recommandée.

V. **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est obligatoire.

VI. **Pour les élèves relevant du transport réglementé, les services de transport à la demande** ne sont pas accessibles pour des trajets domicile établissement les jours scolaires.

- **Le service ZOU ! COVOIT'** est accessible uniquement aux détenteurs du PASS ZOU ! Etudes ayant plus de 18 ans, et dans les limites fixées par les conditions générales de vente et d'utilisation propres à ce service.

- **Les titulaires d'un PASS ZOU ! Études et d'une des tarifications LibertiO'Jeunes, FrenquenciO'Jeunes ou +=0 de la Région Occitanie,** peuvent utiliser ces abonnements de façon combinés sur les lignes interrégionales du réseau ferré, entre les Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Occitanie.

- **Les titulaires d'un Pass ZOU ! Etudes et d'un abonnement Scolaire + Mobilité Région de la Région Auvergne-Rhône-Alpes** peuvent utiliser ces abonnements de façon combinée sur les lignes interrégionales du réseau ferré, entre les régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et

Auvergne-Rhône-Alpes, uniquement s'ils sont domiciliés en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et sous réserve d'une autorisation par les services transport de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

5.2. Contrôles et fraudes

Dans tous les cas ci-dessus, le titulaire devra être en mesure de présenter son titre de transport au contrôleur afin que ce dernier puisse vérifier la validité du titre.

En cas de doute sur l'identité de l'usager lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

Le défaut de validation, la non-présentation, ou l'utilisation irrégulière du titre de transport (falsification du titre, détention du titre nominatif d'autrui, détention d'un titre périmé) constaté lors d'un contrôle expose le titulaire et/ou le fraudeur au paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur, en plus des éventuelles sanctions prévues dans le règlement voyageur du réseau emprunté.

En cas de fraude dans l'utilisation du PASS ZOU ! Etudes par une autre personne que le titulaire, le PASS ZOU ! Etudes en défaut est retiré par le contrôleur, fait l'objet d'une suspension et implique de la part du titulaire la commande d'un duplicata à 10 €.

C'est pourquoi en cas de perte ou de vol du titre, le titulaire doit aussitôt demander la délivrance d'un duplicata au tarif en vigueur.

En cas de récidive de fraude pour ce motif (prêt de son PASS ZOU ! Etudes à un autre usager), le PASS ZOU ! Etudes peut être résilié de plein droit par la Région sans remboursement possible.

Toute personne qui continue à utiliser indûment son titre de transport est passible de poursuites pénales.

6. MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE

Les changements du trajet de référence du PASS ZOU ! Etudes sont possibles pendant toute la durée de l'abonnement. La demande est possible via le formulaire de contact du site ZOU ! .

7. DELIVRANCE DE DUPLICATA

7.1. La demande de duplicata est à effectuer sur le site zou.maregionsud.fr ou dans un **agence commerciale BUS ZOU !** habilitée à vendre des PASS ZOU ! Etudes.

En cas de perte ou le retrait de la carte par un contrôleur, le tarif est fixé à 10 euros. La demande de duplicata est à effectuer dans les meilleurs délais.

Une carte dégradée, volontairement ou non (torsion, pliage, humidité…) devra faire l'objet d'un duplicata payant au tarif de 10 euros si elle dysfonctionne ou si elle ne permet plus d'identifier le titulaire ou son trajet de référence.

En cas de vol, le duplicata sera délivré gratuitement, sous réserve d'avoir fourni le récépissé du dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie.

En cas de carte non remise par les services de la Poste, le duplicata pourra être délivré gratuitement, sous réserve de fournir le récépissé de réclamation obtenu auprès de la poste.

En cas de dysfonctionnement technique avéré de la carte, le duplicata sera délivré gratuitement, sous réserve que le support billettique soit restitué aux fins de vérification selon les modalités indiquées sur le site ZOU ! ou en **agence commerciale BUS ZOU !**.

7.2. Le duplicata est envoyé par courrier au titulaire dans un délai minimum de quinze (15) jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande de remplacement. Dans l'attente de cette réception, le titulaire présentera à toute personne chargée d'autorité de contrôle le titre provisoire qui lui aura été délivré après paiement le cas échéant.

8. SUSPENSION DU PASS ZOU ! ETUDES A L'INITIATIVE DETENTEUR DU COMPTE EN LIGNE

Il n'existe aucun motif permettant au détenteur du compte en ligne de demander la suspension du PASS ZOU ! Etudes.

9. RÉSILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES À L'INITIATIVE DU DETENTEUR DU COMPTE EN LIGNE

Le PASS ZOU ! Etudes peut être résilié à l'initiative du détenteur du compte en ligne.

Toutefois, la résiliation du titre ne permet aucun remboursement sauf dans les cas prévus ci-dessous :

1 Changement de domicile ou d'établissement entraînant l'inutilité du PASS ZOU ! Etudes. *Le changement doit intervenir dans un délai maximum de trente (30) jours après le 1er septembre de l'année scolaire en cours ou trente (30) jours après la date d'inscription au PASS ZOU ! Etudes si celle-ci est postérieure au 1er septembre.*

2 Titulaire décédé.

3 Non-utilisation du PASS ZOU ! Etudes supérieure à quatre-vingt-dix (90) jours pour raison de santé.

4 Erreur de réseau de transport : le déplacement envisagé relève d'une autre Autorité Organisatrice de la Mobilité.

5 Modification de l'offre de transport rendant le PASS ZOU ! Etudes inutile ou inadapté durant plus de quatre-vingt-dix (90) jours.

6 Autres cas non identifiés et relevant d'une erreur du système d'inscription le cas échéant, après décision d'une commission dédiée.

Il sera demandé au titulaire ou au détenteur du compte en ligne de joindre à sa demande de remboursement les documents justifiant de l'un des cas décrits ci-dessus.

Le remboursement est définitif et conduit à la résiliation du PASS ZOU ! Etudes sur l'année scolaire en cours. Une fois le PASS ZOU ! Etudes résilié, il ne sera pas possible de procéder à une nouvelle souscription au titre de la même année scolaire.

Les modalités de demande de remboursement et les justificatifs à produire sont précisés sur le site zou.maregionsud.fr.

10. SUSPENSION ET RESILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES A L'INITIATIVE DE LA REGION

Le PASS ZOU ! Etudes pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, être suspendu et/ou résilié de plein droit selon les cas listés aux 10.1, 10.2 et 10.3 ci-dessous.

10.1. En cas d'incident de paiement, le contrat peut être suspendu et/ou résilié dans les conditions décrites à l'article 4.5.

10.2. En cas de fraude dans l'utilisation du PASS ZOU ! Etudes, le contrat peut être suspendu et/ou résilié dans les conditions décrites à l'article 5.2.

10.3. En cas de fraude établie dans la constitution du dossier de demande du titre, notamment fausse déclaration, falsification des pièces fournies, tant par le titulaire que par le payeur, le contrat est résilié de plein droit par la Région. Aucun remboursement ne sera effectué.

10.4. La Région signifie la suspension ou la résiliation au moyen d'un courriel adressé à la dernière adresse 'contact' renseignée dans le dossier.

10.5. La résiliation conduit à l'interdiction d'utilisation du PASS ZOU ! Etudes sur l'ensemble des réseaux régionaux ZOU !, ainsi qu'à l'impossibilité de nouvelle souscription sur l'année scolaire en cours. Faute de pouvoir utiliser son PASS ZOU ! Etudes désactivé, le titulaire devra s'acquitter d'un billet unitaire ou de tout autre titre pour pouvoir voyager.

11. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

11.1. Les présentes conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au titulaire du PASS ZOU ! Etudes.

11.2. En souscrivant au PASS ZOU ! Etudes, son titulaire et le payeur reconnaissent avoir pris connaissance de ces conditions générales et les avoir acceptées. En cas de modifications, celles-ci s'y intégreront directement et seront publiées par tous moyens utiles afin que le titulaire et le payeur puissent en prendre connaissance.

Le titulaire et le payeur sont responsables de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'ils mentionnent dans le dossier.

12. CONTACT

Toute demande peut être adressée :

- Sur le site ZOU ! via le formulaire de contact
- Par téléphone auprès du Service Client PASS ZOU ! Etudes : 04 86 88 50 50
- Dans une agence commerciale BUS ZOU ! (liste sur le site ZOU !)

13. RECLAMATIONS

Le titulaire et/ou le détenteur du compte en ligne d'un PASS ZOU ! Etudes peut formuler toute réclamation concernant les conditions d'utilisation du titre :

- Sur le site ZOU ! via le formulaire de contact
- Par téléphone auprès du Service Client PASS ZOU ! Etudes : 04 86 88 50 50

Cette réclamation doit être formulée dans un délai de deux (2) mois à compter de la date des faits justifiant la réclamation. En cas de réclamation justifiée, la situation du client est restaurée dans les meilleurs délais, les deux parties s'efforçant, en tout état de cause, de trouver une solution amiable en cas de litige.

14. SAISINE DU MEDIATEUR

Tout usager en désaccord avec l'administration régionale a la possibilité de saisir le Médiateur afin de régler un conflit à l'amiable. Le Médiateur de la Région n'intervient que dans les domaines de compétence de la Région.
Toute demande officielle de médiation doit être faite par écrit (lettre ou courriel), spécifiquement adressée à la Mission de Médiation.

Par courrier :
Mission de Médiation de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Hôtel de Région
27, place Jules Guesde
13481 Marseille Cedex 20
Par courriel : missionmediation@maregionsud.fr

15. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le titulaire est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre de son titre, issues du formulaire d'Abonnement, de demande formulée en ligne ou de la demande par téléphone font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de la société Sud Mobilités Technologies, ci-après appelée SMT (responsable du traitement). Le traitement de ces données (nom, prénom, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, photographie) a pour finalité la gestion de la clientèle abonnée annuelle sous le contrôle du Délégué à la Protection des Données (DPO).

Vos données numériques et documents physiques sont conservés pendant toute la durée de votre Abonnement.

Après résiliation, ils seront conservés pour une durée de douze (12) mois supplémentaires pour les finalités suivantes : gestion d'éventuelles réclamations, service après-vente, et actions de prospection commerciale. Au-delà de cette période, vos données sont archivées de manière sécurisée pour une durée maximale de dix (10) ans. Cette conservation est nécessaire pour la défense de nos intérêts en cas de litige ou pour respecter nos obligations légales (exemples : obligations fiscales, commerciales). Durant cette phase, l'accès à ces données est strictement limité aux personnes habilitées et elles ne sont utilisées que pour les finalités de conservation précitées

Le titulaire du PASS ZOU ! Etudes est également informé que la fourniture des données demandées lors de l'inscription conditionne l'accès au dit PASS et qu'un défaut de réponse empêchera le Bénéficiaire d'y accéder.

Ces informations ne seront pas utilisées à des fins commerciales et ne seront communiquées qu'aux autorités compétentes qui en formuleraient la demande. En tout état de cause, ces données conservent un caractère strictement confidentiel et ne feront l'objet d'aucun transfert de données hors Union Européenne.

Conformément à la règlementation applicable en matière de données à caractère personnel, le titulaire du PASS ZOU ! Etudes dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de ses données, qu'il peut exercer en s'adressant au délégué à la protection des données de la DPO SMT, 10 Place de la Joliette. Atrium 10.4. 6ème étage. 13002 MARSEILLE, ou par courriel à l'adresse : dposmt@sud-mobilites-technologies.fr
Pour plus d'information, voir sur Internet la page :
https://www.maregionsud.fr/mentions-legales/donnees-personnelles

16. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES

La Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du PASS ZOU ! Etudes.

17. ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont votées octobre 2026 pour une entrée en vigueur au 24 octobre 2026.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE LA CARTE ZOU ! MALIN ET DES BILLETS 1 VOYAGE ZOU ! MALIN

ARTICLE I - OBJET

Les présentes conditions fixent, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation de la carte ZOU ! Malin sur l'ensemble du réseau régional.

ARTICLE II – PRINCIPES GENERAUX

La carte de réduction Zou ! Malin est une carte de réduction au tarif de 20€, offrant 30% de réduction sur le prix des billets 1 Voyage au titulaire de la carte, ainsi qu'à un accompagnant par voyage.

Elle est valable 1 an et permet d'acheter des titres à tarifs réduits sur :

- Les Lignes de bus et trains ZOU! (Réseau Proximité, Express et Chemins de Fer de Provence)
- Les lignes ferroviaires à destination du réseau régional d'Occitanie,
- Les lignes ferroviaires à destination du réseau régional d'Auvergne Rhône-Alpes.

ARTICLE III- LA CARTE

La carte personnelle ZOU ! MALIN est distribuée au choix sur deux types de supports :

- Digital (avec possibilité d'impression PDF)
    - Billet QR code (PDF imprimable, téléchargeable, envoi par courriel)
    - Papier (format facturette carte bancaire)
- IATA (format billet de train délivré par les guichets des gares SNCF. La fin de circulation des cartes ZOU Malin au format IATA est prévue pour avril 2027.

La carte mentionne : le nom, prénom, date de naissance, date de validité. La carte est valable 1 an.

ARTICLE IV- LE BENEFICIAIRE DE LA CARTE

La carte est nominative, strictement personnelle et son titulaire ne peut être qu'une personne physique.

ARTICLE V- SOUSCRIPTION DE LA CARTE

- L'achat de la carte peut se faire dans son intégralité de façon digitale sur les liens suivants :

    - Le site ZOU !
    - Le site internet de SNCF TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur
    - Les distributeurs agréés ZOU !

Une fois l'achat effectué, le bénéficiaire reçoit un mail de confirmation et sa carte sous forme de billet QR Code.

Il peut télécharger sa carte directement sur son smartphone ou l'imprimer en version PDF.

- L'achat de la carte peut également se faire auprès :

- Des agences commerciales trains ZOU !
- Des équipes-mobile de vente ferroviaires
- Des dépositaires Trains ZOU !

Une fois l'achat effectué, le bénéficiaire reçoit un mail de confirmation. Il peut télécharger sa carte directement sur son smartphone ou l'imprimer en version PDF. Il peut également obtenir sa carte sur papier (format facturette carte bancaire).

ARTICLE VI- LES BILLETS 1 VOYAGE

Les billets 1 voyage titulaire et accompagnant à 30 % de réduction peuvent être distribués sur différents types de supports :

- Sur le réseau des lignes de trains régionales :
- Billet QR code (PDF imprimable, téléchargeable, envoi par courriel) si achat sur site SNCF TER ainsi que via les distributeurs agrées ZOU !
- Support papier type ISO (format billet de train) si achat aux distributeurs automatiques de titres.
- Billet papier (format facturette) type titre thermique si achat auprès des guichets TRAIN ZOU ! et équipes-mobile de vente

- Sur le réseau des lignes de bus EXPRESS proximité du réseau régional Provence-Alpes-Côte d'Azur et sur la ligne des Chemins de Fer de Provence :
- Billet papier (format facturette carte bancaire) si achat à bord.
- Carte personnelle ZOU ! si achat en agence commerciale ZOU ! ou à bord des bus.

ARTICLE VII- CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE ET DES TICKETS 1 VOYAGE SUR LE RESEAU REGIONAL

- Le billet 1 voyage ZOU ! Malin est réservé aux possesseurs d'une carte de réduction Zou ! Malin. L'usager doit être en possession de sa carte de réduction en cours de validité lors du voyage et la présenter en cas de contrôle.
- Le billet 1 voyage ZOU ! Malin accompagnant permet à un voyageur accompagnant un autre voyageur titulaire de la carte, de profiter également d'un billet à tarif réduit de 30 %. Le titulaire ne peut voyager qu'avec un seul accompagnant par voyage. Les deux usagers doivent voyager ensemble.

En cas de défaut de présentation de la carte dématérialisée ou de carte périmée, le bénéficiaire est considéré en situation irrégulière et doit régulariser sa situation en s'acquittant d'un titre de transport plein tarif s'il souhaite monter à bord, selon les modalités en vigueur sur le réseau concerné. Il ne sera procédé à aucun remboursement à posteriori en cas d'oubli de la carte.

ARTICLE VIII- DUPLICATA DE LA CARTE ZOU ! MALIN

- Si la souscription de la carte ZOU ! MALIN a été effectuée sur :

- le site ou l'app ZOU ! via son compte ZOU !, le client peut retrouver sa carte dans son compte ZOU !
- le site ou app ZOU ! en mode déconnecté, le client peut retrouver sa carte en pdf dans son mail de confirmation de commande. Il ne sera procédé à aucun duplicata, ni remboursement en cas de perte définitive de l'email contenant la confirmation de commande.
- Le site internet de SNCF TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, auprès des équipes mobiles, ou auprès des dépositaires trains ZOU ! le client pourra réémettre gratuitement son duplicata auprès du canal d'achat.

- Si la souscription de la carte ZOU ! MALIN a été effectuée auprès d'une agence commerciale TRAIN ZOU !, le client pourra demander un duplicata auprès d'une agence commerciale TRAIN ZOU ! en indiquant le nom, prénom, date de naissance du client, et numéro du dossier dument conservé lors de la délivrance de la carte

-Si la souscription de la carte ZOU ! MALIN a été effectué sur support IATA (format billet de train délivré aux agence commerciale TRAIN ZOU ! dont la distribution va cesser fin avril 2027), le client ne pourra pas demander de duplicata.

La mise à disposition de duplicata par les distributeurs agréés ZOU ! demeurent de leur responsabilité.

ARTICLE IX- CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DE LA CARTE ZOU ! MALIN

La carte ZOU ! MALIN n'est pas remboursable.

ARTICLE X- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES TER SUD

Les données personnelles recueillies lors de la délivrance de la carte ZOU ! MALIN et des billets ZOU ! MALIN Trains ZOU via les canaux de vente TER Sud peuvent permettre à SNCF Voyageurs SA de communiquer des offres commerciales et promotionnelles par téléphone ou par voie électronique, sous réserve que le client ait donné son accord, en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire de demande de carte.

Le conseil régional Provence-Alpes-Côte d'Azur recevra de SNCF Voyageurs SA des données anonymisées pour effectuer des analyses statistiques de l'offre, établir des indicateurs de suivi et améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau.

Conformément à la règlementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne, justifiant de son identité, peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, ainsi que ses droits à la limitation du traitement, droit à la portabilité de ses données, et droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande : **soit via le** formulaire en ligne

soit par voie postale : SNCF Voyageurs SA – Direction TER - Département juridique & Contrats – A l'attention du Correspondant DPO TER – Campus INCITY, 116, cours Lafayette CS 13511 69489 LYON Cedex 03 France.

Le client est informé de son droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) s'il estime que ses droits ne sont pas respectés. Il peut adresser cette réclamation à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07, ou bien directement sur le site web dédié de la CNIL.

ARTICLE XI – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES SMT (site et app ZOU!)

Les données personnelles collectées pour la délivrance via le site ou l'app ZOU ! de la carte « ZOU ! Malin » au cours de son utilisation font l'objet d'un traitement dont la finalité est d'assurer la gestion administrative de la carte dans le cadre de l'exécution de la convention d'exploitation entre Sud Mobilités Technologies (ci-après « SMT ») et la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Ce traitement est fondé sur l'exécution du présent contrat.

Le responsable de traitement est SMT. Les données sont destinées à SMT et à ses prestataires intervenant dans la gestion administrative des dossiers. Elles sont conservées pendant une durée d'un (1) mois à compter de la fin de validité de la carte nominative. Les adresses postales et photographies d'identité sont détruites trente (30) jours après la fabrication de la carte.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur reçoit de SMT des données anonymisées à des fins d'analyses statistiques et d'amélioration de la connaissance de la clientèle.

Les informations mentionnées par un astérisque sur le formulaire sont obligatoires ; à défaut, la demande ne pourra être traitée.

Sous réserve de son consentement, recueilli par case à cocher sur le formulaire, le Bénéficiaire peut recevoir des offres commerciales de SMT par voie électronique. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 (RGPD), toute personne justifiant de son identité peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité, et son droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, par courriel à dposmt@sud-mobilites-technologies.fr ou par courrier à : DPO SMT, 10 Place de la Joliette, Atrium 10.4, 6ème étage, 13002 Marseille. Toute personne dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE XII- RECLAMATION

Toute réclamation, suggestion ou information concernant les conditions générales d'utilisation de la carte, doivent être adressées au distributeur de la carte.

ARTICLE XIII –DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises à la loi française.

Pour toute réclamation, suggestion ou demande de remboursement concernant la carte ZOU ! Malin, veuillez-vous adresser au service-client ZOU !
Si la carte a été achetée auprès de nos distributeurs agrées ZOU !, veuillez-vous adresser à ces derniers.

Tout litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution des conditions générales d'utilisation sera soumis, après toute tentative d'une résolution amiable, à l'appréciation du tribunal compétent.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES DROITS A REDUCTION ZOU ! SOLIDAIRE

ARTICLE I - OBJET

Les présentes conditions fixent, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation d'un droit à réduction « ZOU ! Solidaire » valable sur les lignes de trains et bus Express et sur les lignes de bus Proximité de la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur.

ARTICLE II – PRINCIPES GENERAUX

Le droit à réduction « ZOU ! Solidaire » (aussi appelé « profil ») se matérialise sous la forme d'une carte billettique personnelle gratuite chargée d'un droit à réduction.

Ce droit à réduction est valable un an et est délivré sous conditions de ressources à 2 catégories d'usagers :

- Un profil « ZOU ! Solidaire » délivré aux usagers dont le quotient familial (QF CAF ou équivalence) est compris entre 601€ et 800€ par mois et aux usagers bénéficiaires de l'Allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA),
- Un profil « ZOU ! Solidaire + » délivré aux usagers dont le quotient familial (QF CAF ou équivalence) est inférieur ou égal à 600€ par mois, aux bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) et aux enfants bénéficiant de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH).

Ces profils « ZOU ! Solidaire » et « ZOU ! Solidaire + » donnent droit à l'achat de titres de la gamme ZOU ! Solidaire au niveau de réduction correspondant :

- Le profil « ZOU ! Solidaire » ouvre droit aux titres Solidaires à 50% de réduction par rapport au plein tarif,
- Le profil « ZOU ! Solidaire + » ouvre droit aux titres Solidaires à 90% de réduction par rapport au plein tarif.

Les titres de la gamme ZOU ! Solidaire proposés sur le réseau régional sont les suivants :

Catégorie	Libellé du titre	Niveau de réduction par rapport au titre Tout public équivalent	Lignes sur lesquelles ces titres sont proposés
Titres occasionnels	**Ticket 1 Voyage ZOU ! Solidaire**	50 %	Réseau express et de proximité
	Carnet de 10 Voyages ZOU ! Solidaire	50 %	
	Ticket 1 Voyage ZOU ! Solidaire +	90 %	
	Carnet de 10 Voyages ZOU ! Solidaire +	90 %	
	Ticket 1 Voyage 4-11 ans ZOU ! Solidaire	75%	Réseau express
	Ticket 1 Voyage 4-11 ans ZOU ! Solidaire +	95%	Réseau express
Abonnements	**Mensuel Flex (10, 20 ou 30 voyages) ZOU ! Solidaire**	50%	Réseau express et de proximité
	Mensuel ZOU ! Solidaire	50%	
	Annuel ZOU ! Solidaire	50%	
	Mensuel Flex (10, 20 ou 30 voyages) ZOU ! Solidaire +	90%	
	Mensuel ZOU ! Solidaire +	90%	
	Annuel ZOU ! Solidaire +	90%	

Ces titres sont distribués en téléchargement sur billet QR code ou sur la carte billettique personnelle ZOU ! qui contient le droit à réduction.

ARTICLE III – LA CARTE

Il est entre autres inscrit graphiquement sur la carte billettique personnelle : les nom, prénom, photographie, et date de fin de validité de la carte. Il est entre autres chargé dans la carte : le type de profil Solidaire, ses dates de début et fin de validité.

ARTICLE IV - LE TITULAIRE DE LA CARTE

La carte est nominative, strictement personnelle et son titulaire ne peut être qu'une personne physique.

ARTICLE V - SOUSCRIPTION AU CONTRAT D'ADHESION

La souscription au contrat d'adhésion peut se faire dans son intégralité de façon digitale sur le site internet ZOU ! Elle est subordonnée à la fourniture des renseignements demandés ci-dessous.

5.1 Cas des allocataires CAF ou MSA ou CSM et allocataires de l'ASPA ou AAH ou AEEH.

Le demandeur ou le représentant légal du demandeur doit fournir les documents suivants :

- Photocopie d'une pièce d'identité avec photo en cours de validité (CNI, passeport, titre de séjour ou permis de conduire),
- Photographie d'identité récente, de face, tête nue, en couleur,
- Une attestation qui peut être :
    - Soit une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou Caisse Sociale de Monaco de moins de 3 mois, faisant apparaître le Quotient Familial et le nom du demandeur,
    - Soit une attestation de paiement de la caisse des retraites de moins de 3 mois mentionnant l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA) et le nom du bénéficiaire,
    - Soit une attestation de moins de 3 mois mentionnant l'Allocation Adultes Handicapés (AAH), l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapée (AEEH) et le nom du bénéficiaire.

5.2 Autres cas

Les autres demandeurs (hors allocataires CAF, MSA, CSM, ASPA, AAH, AEEH) disposant d'une équivalence de Quotient Familial CAF inférieur ou égal à 800€/mois, peuvent réaliser une demande de profil « ZOU ! Solidaire » ou « ZOU ! Solidaire + ». Les services de la Région Provence Alpes-Côte d'Azur procéderont au calcul du Quotient Familial, sur la base du mode de calcul de la CAF en considérant le revenu imposable N-1 et le nombre de part CAF.

Le demandeur ou le représentant légal du demandeur doit fournir les documents suivants :

- Photocopie d'une pièce d'identité avec photo en cours de validité (CNI, passeport, titre de séjour ou permis de conduire),
- Photographie d'identité récente, de face, tête nue, en couleur,
- Dernier avis d'imposition*

*En cas de non-perception de revenus, le demandeur pourra fournir une attestation certifiée de prise en charge par une structure d'aide homologuée (formulaire à demander auprès du service-clients ZOU ! Solidaire).

La souscription peut également être réalisée par voie postale. Les documents à transmettre sont à télécharger sur le site internet ZOU !. Ainsi le demandeur fournira, en sus des documents précités, le formulaire d'adhésion et transmettra le tout à l'adresse suivante :

ZOU ! SOLIDAIRE
TSA 91358
13591 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 3

Précisions pour la photographie d'identité à fournir dans le cas d'une demande par voie postale : dimensions L3.5 x H4.5 cm, avec les nom et prénom inscrits au dos. Les photocopies en noir et blanc ou en couleur et les photos laser ou ayant déjà fait l'objet d'utilisation ou perforées, ne sont pas acceptées.

Après étude du dossier et acceptation de la demande, une carte billettique, personnelle, chargée du profil « ZOU ! Solidaire » ou « ZOU ! Solidaire + » est envoyée au domicile du bénéficiaire.

ARTICLE VI - CONDITIONS D'UTILISATION SUR LE RESEAU REGIONAL

Conformément à la règlementation en vigueur, les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport en cours de validité.

Le bénéficiaire peut se procurer les titres de la gamme ZOU ! Solidaire auxquels il est éligible (titres à 50% de réduction s'il possède un profil Solidaire, ou titres à 90% de réduction s'il possède un profil Solidaire +).

Pour voyager en règle, le bénéficiaire doit voyager avec un titre de transport valide et doit pouvoir justifier du profil de réduction ZOU solidaire en cours de validité. Il doit donc voyager en possession de sa carte billettique personnelle porteuse du profil « ZOU ! Solidaire » ou « ZOU ! Solidaire + ».

Il peut également être demandé un justificatif d'identité lors du contrôle à bord. Si la carte ne correspond pas à l'identité du porteur, elle lui sera retirée immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XV des présentes conditions générales d'utilisation.

En cas d'oubli de la carte billettique personnelle, de présentation d'un titre de transport ne correspondant pas aux titres auxquels l'usager est éligible (exemple : voyage avec un titre à 90% de réduction alors que l'usager est titulaire d'un profil Solidaire, et non Solidaire +), ou de non-présentation d'un titre de transport en cours de validité, le Bénéficiaire est considéré en situation irrégulière et voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur sur le réseau concerné.

ARTICLE VII- CONDITIONS DE DETENTION DE LA CARTE

Le titulaire de la carte est responsable de son utilisation et de sa conservation. Tout usage abusif et frauduleux de la carte imputable à son titulaire entraine sa responsabilité et l'application à son encontre des sanctions prévues par la loi. Le titulaire pourra se voir retirer la carte immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XV des présentes conditions.

ARTICLE VIII- REMPLACEMENT DE LA CARTE

Les demandes de remplacement de carte peuvent être réalisées en ligne ou par courrier de la même manière que pour une première demande de carte Solidaire, tel que mentionné à l'article V des présentes conditions générales d'utilisation.

En cas de perte, vol ou détérioration d'une carte contenant un profil ZOU ! Solidaire, la reconstitution de la carte et du profil sera facturée 10€. Le Bénéficiaire devra d'abord s'acquitter du prix du duplicata, puis transmettre sa demande via le formulaire dédié en joignant le justificatif de paiement, dans les 10 jours calendaires suivant le paiement.

En cas de défaillance de la carte billettique, celle-ci doit être analysée au guichet d'une gare ferroviaire ou en gare routière de Toulon, et le bénéficiaire se verra remettre une attestation de carte défectueuse le cas échéant. Le remplacement de la carte est alors gratuit. Le justificatif de défaillance de la carte est à joindre au formulaire de demande de duplicata.

ARTICLE IX- RENOUVELLEMENT DU DROIT ZOU ! SOLIDAIRE

Un usager titulaire d'un droit ZOU ! Solidaire en cours de validité ne peut pas effectuer une nouvelle demande de droit, ou une demande de changement de droit, et ce même en cas d'évolution de sa situation personnelle au cours de l'année de validité du droit (exemple : évolution de Quotient Familial).

Seule la demande de renouvellement du droit est autorisée, au plus tôt 2 mois avant l'expiration du droit. Lors du renouvellement, un nouveau profil « ZOU ! Solidaire » ou « ZOU ! Solidaire + » est attribué à l'usager, selon sa situation personnelle à date lors de sa demande de renouvellement.

ARTICLE X- CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les conditions et motifs de remboursement des titres de transport sont définis à l'article 7 des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du réseau de transport régional ZOU ! (Hors Trains ZOU !) et à l'article 3 des conditions générales de vente des titres de transport pour les Trains ZOU !

ARTICLE XI- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la règlementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne, justifiant de son identité, peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, ainsi que ses droits à la limitation du traitement, droit à la portabilité de ses données, et droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), en adressant une demande par courrier électronique à : dposmt@sud-mobilités-technologies.fr ou par courrier à l'adresse postale :

DPO SMT
10 PLACE DE LA JOLIETTE ATRIUM 10.4 6EME ETAGE
13002 MARSEILLE

ARTICLE XII- RECLAMATION

Toute réclamation, suggestion ou information concernant les conditions générales d'utilisation de la carte, sont à formuler :

- à l'adresse mentionnée à l'article V du présent document
- par téléphone au 0486885050
- ou sur le site ZOU ! via le formulaire de contact

ARTICLE XIII- DUREE DU CONTRAT D'ADHESION

La durée de validité du droit à réduction est d'un an à compter de la date d'acceptation de la demande. Le contrat d'adhésion prend effet à la date d'acceptation de la demande et cesse à la fin de la période de validité du profil « ZOU ! Solidaire » ou « ZOU ! Solidaire + ». A sa date d'échéance, le contrat d'adhésion peut être renouvelé à la demande du bénéficiaire et sous réserve du maintien par la Région de l'offre.

ARTICLE XIV- RESILIATION DU CONTRAT D'ADHESION A L'INITIATIVE DU BENEFICIAIRE

Le bénéficiaire peut résilier son adhésion au contrat à tout moment et sans fournir de justificatifs, en restituant sa carte à l'adresse postale indiquée à l'article V des présentes conditions. La résiliation est effective à la date de restitution de la carte et ne donne lieu à aucun remboursement.

ARTICLE XV- RESILIATION DU CONTRAT D'ADHESION A L'INITIATIVE DE SUD MOBILITES TECHNOLOGIES (CI-APRES SMT).

Le contrat d'adhésion est résilié de plein droit par SMT, sans aucune indemnité ni remboursement, pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie lors de la constitution du dossier de demande de profil « ZOU ! Solidaire » ou « ZOU ! Solidaire + », notamment fausse déclaration, falsification des pièces fournies.
- En cas de fraude établie lors de l'utilisation d'une carte.
- En cas de non-respect du règlement intérieur en vigueur sur le réseau régional

La résiliation est signifiée au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au domicile déclaré par le Bénéficiaire.

Les titres de la gamme Solidaire ne sont dès lors plus utilisables et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement. Le bénéficiaire de la carte devra alors déférer à toute injonction qui lui sera faite par SMT, et sous quelque forme que ce soit, de restituer la carte. La carte pourra également être retirée par les agents habilités. Le bénéficiaire devra attendre la fin de validité initiale du contrat d'adhésion pour procéder à une nouvelle souscription du contrat ZOU ! Solidaire.

ARTICLE XVI – DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises à la loi française.

Tout litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution des conditions générales d'utilisation sera soumis, après toute tentative d'une résolution amiable, à l'appréciation du tribunal compétent.

ARTICLE XVI – ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales d'utilisation des droits à réduction sont modifiées et votées le 26 juin 2026 pour une entrée en vigueur au 1 juillet 2026.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU ZOU ! SURETE

ARTICLE I - OBJET

Les présentes CGU fixent, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation « ZOU ! Sûreté » d'un « ZOU ! Sûreté » sur les lignes de trains et bus Express et sur les lignes de bus Proximité de la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur.

ARTICLE II – PRINCIPES GENERAUX

La gratuité des déplacements domicile/travail accordée depuis 2016 aux agents de la police nationale, gendarmes, douaniers, pompiers, marins pompiers de Marseille, militaires, personnels actifs de l'administration pénitentiaire, Equipes Mobiles Académiques de Sécurité (EMAS), résidant et travaillant exclusivement en Provence-Alpes-Côte d'Azur, a été étendue en 2021, à l'ensemble des trajets loisirs pour les agents de la police nationale, gendarmes, personnels pénitentiaires et douaniers.

ARTICLE III- LES CARTES

La carte personnelle « ZOU ! Sûreté » est matérialisée par la délivrance de deux cartes gratuites au format ISO* :

1 carte au format ISO pour les Bénéficiaires des trajets domicile/travail.

1 carte au format ISO pour les Bénéficiaires des trajets domicile/travail + extension loisirs.

Les deux cartes comportent : le nom, prénom, photographie, date de validité, origine/destination du parcours et les canaux d'information. Les cartes sont valables 3 ans.

* Pour utiliser ces cartes sur les lignes de bus EXPRESS, PROXIMITE et la Ligne des Chemins de Fer de Provence, le bénéficiaire devra charger son abonnement annuel ZOU ! sureté sur une carte billettique. Pour cela, Il devra se rendre à un bureau de vente du réseau transporteur avec sa carte au format ISO.

ARTICLE IV- LE BENEFICIAIRE DE LA CARTE

La carte est nominative, strictement personnelle et son titulaire ne peut être qu'une personne physique. Le titulaire ne peut prétendre qu'à la formule relative à sa profession.

ARTICLE V- SOUSCRIPTION AU CONTRAT D'ADHESION

La souscription au contrat d'adhésion peut se faire dans son intégralité de façon digitale sur le SITE SNCF TER SUD. Elle est subordonnée à la fourniture des renseignements demandés ci-dessous. Le demandeur doit fournir :

- L'attestation « ZOU ! Sûreté » dûment remplie
- Une photographie d'identité couleur récente du demandeur répondant aux conditions des documents officiels d'identité
- La lettre d'engagement signée

La souscription peut être également réalisée par voie postale. Les documents à transmettre sont à télécharger sur le SITE SNCF TER SUD. Ainsi le demandeur fournira en sus des documents précités, le formulaire d'adhésion et transmettra le tout à :

ZOU ! Sûreté
TSA 91358
13591 Aix en Provence Cedex 3

ARTICLE VI- CONDITIONS DE DETENTION DE LA CARTE

Le titulaire de la carte est responsable de son utilisation et de sa conservation. Tout usage abusif et frauduleux de la carte imputable à son titulaire entraine sa responsabilité et l'application à son encontre des sanctions prévues par la loi. Le titulaire pourra se voir retirer la carte immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XV des présentes conditions générales d'utilisation.

Lors du contrôle à bord, il peut être également demandé au titulaire un justificatif d'identité. Si la carte ne correspond pas à l'identité du porteur, elle lui sera retirée immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XV des présentes conditions générales d'utilisation.

ARTICLE VII L'ABONNEMENT ANNUEL ET LES TITRES GRATUITS

- Les bénéficiaires de la formule Pro pourront voyager avec leur carte ISO sur l'ensemble des lignes express et de proximité selon les conditions ci-dessous :

- Trajet en train régional :

Lors du contrôle à bord, les bénéficiaires de la carte auront l'obligation de présenter leur carte personnelle « ZOU ! Sûreté »ISO et leur abonnement digital gratuit. Pour l'obtenir, les bénéficiaires recevront à l'issue de la validation de leur dossier, un lien internet pour le télécharger.

- Trajets sur les lignes de bus EXPRESS, PROXIMITE et la Ligne des Chemins de Fer de Provence :

Lors du contrôle, les bénéficiaires de la carte auront l'obligation de présenter leur carte billettique chargée de leur abonnement annuel gratuit.

Pour obtenir la carte billettique, le bénéficiaire pourra en faire la demande par internet sur le site Zou ou directement dans les bureaux de vente des transporteurs. Le chargement de l'abonnement sera disponible dans les bureaux de vente des transporteurs sur présentation de la carte personnelle « ZOU ! Sûreté ».

- Les bénéficiaires de la formule Pro + Loisirs pourront voyager avec leur carte ISO sur l'ensemble des lignes express et de proximité selon les conditions ci-dessous :

Les bénéficiaires de la formule Pro + Loisirs devront se conformer au même modèle d'utilisation que précédemment sur leur trajet professionnel. S'ils souhaitent voyager dans le cadre de leurs loisirs :

- Trajet en train régional :

Lors du contrôle à bord, le bénéficiaire de la carte aura l'obligation de présenter sa carte personnelle « ZOU ! Sûreté » et son titre gratuit téléchargeable via le site SNCF TER SUD ou sur SNCF CONNECT.

- Trajets sur les lignes de bus EXPRESS, PROXIMITE et la Ligne des Chemins de Fer de Provence :

Lors du contrôle, le bénéficiaire de la carte aura l'obligation de présenter sa carte personnelle « ZOU ! Sûreté » ainsi que sa carte billettique chargée de son abonnement annuel gratuit.

ARTICLE VIII- REMPLACEMENT DE LA CARTE

La perte, le vol, la détérioration de la carte doit être signalée au centre d'édition des ZOU ! Sureté par courrier postal à l'adresse mentionnée à l'article XII des présentes conditions générales d'utilisation, par mail, ou par téléphone au 0486885050. Centre d'appel ouvert de 09H à 17H, du lundi au vendredi, sauf jours fériés. Appel gratuit depuis une ligne fixe depuis la France Métropolitaine et au tarif en vigueur chez les opérateurs mobiles.

Un seul duplicata sera toléré dans l'année de validité de la carte. La photographie et l'adresse professionnelle de réception de la carte seront à fournir lors de cette nouvelle demande.
La transmission de ces éléments pourra se faire soit par courrier postal à l'adresse reprise à l'article XII des présentes conditions générales d'utilisation, soit par mail à l'adresse suivante : pass.surete@kisio.com

ARTICLE IX- MODIFICATION D'ORIGINE/DESTINATION

En cas de modification de la gare d'origine ou de destination en cours de validité de la carte, le bénéficiaire devra procéder à une nouvelle souscription de la carte personnelle « ZOU ! Sûreté » dans les conditions prévues à l'article IV des présentes conditions générales d'utilisation.

ARTICLE X- CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

- Trajet en train régional :

Si le détenteur « ZOU ! Sûreté » n'est pas en mesure de présenter sa carte personnelle « ZOU ! Sûreté » accompagnée de son abonnement digital ou de son titre Loisirs gratuit lors du contrôle et que cela occasionne un achat de billet en tarif normal ou une contravention, aucun remboursement ne sera effectué.

- Trajets sur les lignes de bus EXPRESS, PROXIMITE et la Ligne des Chemins de Fer de Provence :

Si le détenteur « ZOU ! Sûreté » n'est pas en mesure de présenter sa carte personnelle « ZOU ! Sûreté » accompagnée de sa carte billettique chargée de l'abonnement annuel ZOU ! sureté lors du contrôle et que cela occasionne un achat de billet en tarif normal ou une contravention, aucun remboursement ne sera effectué.

ARTICLE XI- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées pour la délivrance du « ZOU ! Sûreté »et au cours de son utilisation font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est d'assurer la gestion administrative du « ZOU

! Sûreté » dans le cadre de l'exécution de la convention d'exploitation Sud Mobilités Technologies (ci-après SMT) et de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Il est fondé sur l'exécution du présent contrat. Les données personnelles recueillies peuvent également permettre à Sud Mobilités Technologies (ci-après SMT) de communiquer des offres commerciales et promotionnelles par téléphone ou par voie électronique, sous réserve que le client ait donné son accord, en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire de demande de carte.

Le responsable de ce traitement est SMT.

Ces données sont destinées à SMT et à son prestataire KISIO SA intervenant dans la gestion administrative des dossiers et seront conservées pour une durée d'un (1) mois à compter de l'expiration du présent contrat (date de fin de validité de la carte nominative). Dans le cadre d'une politique renforcée de protection des données personnelles, SMT et son prestataire KISIO SA s'engagent à procéder à la destruction des adresses postales et des photographies d'identité trente (30) jours après la fabrication de la carte nominative.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur recevra de SMT des données anonymisées pour effectuer des analyses statistiques de l'offre, établir des indicateurs de suivi et améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau.

Les informations relatives au Bénéficiaire figurant sur le formulaire, mentionnées par un astérisque, sont obligatoires pour la délivrance d'une carte nominative. A défaut d'avoir renseigné les informations obligatoires la demande de carte ne pourra être traitée.

Le Bénéficiaire, sous réserve de son consentement, recevra des communications électroniques comportant des offres commerciales de SMT. Le consentement peut être retiré à tout moment par le Bénéficiaire.

Conformément à la règlementation applicable relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne, justifiant de son identité, peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, ainsi que ses droits à la limitation du traitement, droit à la portabilité de ses données, et droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), en adressant une demande par courriel à : dposmt@sud-mobilités-technologies.fr ou par voie postale à :

DPO SMT,
10 Place de la Joliette. Atrium 10.4. 6ème étage.
13002 MARSEILLE

ARTICLE XII- RECLAMATION

Toute réclamation, suggestion ou information concernant les conditions générales d'utilisation de la carte, sont à formuler à l'adresse suivante :

ZOU ! Sûreté
TSA 9135813591
Aix-en-Provence Cedex 3

Ou par téléphone au 0486885050.

ARTICLE XIII- DUREE DU CONTRAT D'ADHESION

La durée de validité de la carte est de 3 ans à compter de son émission. Le contrat d'adhésion cesse à la fin de la période de validité de la carte. A sa date d'échéance, le contrat d'adhésion peut être renouvelé à la demande du Bénéficiaire et sous réserve du maintien par la Région de l'offre.

ARTICLE XIV- RESILIATION DU CONTRAT D'ADHESION ET ABONNEMENTS ASSOCIES A L'INITIATIVE DU BENEFICIAIRE

Le bénéficiaire peut résilier son adhésion au contrat à tout moment et sans fournir de justificatifs, en restituant sa carte à l'adresse postale indiquée à l'article XII des présentes conditions. La résiliation est effective à la date de restitution de la carte et ne donne lieu à aucun remboursement.

ARTICLE XV- RESILIATION DU CONTRAT D'ADHESION ET ABONNEMENT ASSOCIES A L'INITIATIVE DE SMT

Le contrat d'adhésion est résilié de plein droit par SMT, sans aucune indemnité ni remboursement, pour

les motifs suivants :

• En cas de fraude établie lors de la constitution du dossier de demande de carte ;

• En cas de fraude établie lors de l'utilisation d'une carte.

SMT signifie la résiliation au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au domicile déclaré par le Bénéficiaire.

Les titres ne sont dès lors plus utilisables et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement. Le Bénéficiaire de la carte devra alors déférer à toute injonction qui lui sera faite par SMT et sous quelque forme que ce soit, de restituer la carte.

Toute personne continuant d'utiliser indûment une carte résiliée est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

ARTICLE XVI –DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises à la loi française.

Tout litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution des conditions générales d'utilisation sera soumis, après toute tentative d'une résolution amiable, à l'appréciation du tribunal compétent.

ARTICLE XVII – ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales d'utilisation des droits à réduction entrent en vigueur au 1 juillet 2026.