

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION sur le réseau de transport ZOU ! – Mise à jour du 17/10/2025

Sommaire

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES, <i>dispositions relatives aux élèves inscrits dans le cadre du règlement régional des transports scolaires</i>	2
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES <i>dispositions relatives aux étudiants, étudiants des métiers et volontaires du service civique ou élèves se déplaçant pour leurs loisirs, ou en train ou sur lignes Express du réseau ZOU</i>	12
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT DES LIGNES DE BUS ZOU ! et de la Ligne des Chemins de Fer de Provence	23
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT DES TRAINS ZOU !	58
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE LA CARTE ZOU ! MALIN	116
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE LA CARTE ZOU ! SOLIDAIRE	118
CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PASS ZOU ! SURETE	124

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES

Dispositions relatives aux 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.

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.

1. DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

1.1. Le PASS ZOU ! Etudes est réservé aux usagers remplissant l'ensemble des quatre conditions suivantes :

- I. **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.
- II. **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).
- III. **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 www.geoportail.gouv.fr.
- IV. 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.

1.2. Le PASS ZOU ! Etudes est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! Etudes par année scolaire.

1.3. Le PASS ZOU ! Etudes est valable du 1^{er} 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.

1.4. Le PASS ZOU ! Etudes est un contrat de transport chargé sur une carte billettique sans contact qui constitue le titre de transport.

1.5. 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.

2. SOUSCRIPTION AU PASS ZOU ! ETUDES

Le PASS ZOU ! Etudes peut être souscrit sur le site zou.maregionsud.fr ou par correspondance auprès du service réseau transport du département de résidence. La première possibilité doit être privilégiée en ce qu'elle garantit des délais de traitement plus rapides.

2.1. Souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes

La souscription implique la création d'un espace personnel qui permet de gérer le PASS ZOU ! Etudes en ligne. En cas de renouvellement, l'espace personnel des années antérieures doit être utilisé.

Lors de la souscription, le titulaire devra :

- I. Renseigner le formulaire en ligne.
- II. Indiquer son trajet de référence (trajet domicile-établissement scolaire), en sélectionnant un point d'arrêt dans la liste proposée*.
- III. Enregistrer une photo récente permettant l'identification du titulaire (format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état).
- IV. Renseigner son numéro d'allocataire CAF ou joindre le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco 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**, ou en dernier recours l'avis d'imposition N-1 mentionnant les nom et prénom du titulaire.
- V. S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.

** Si le point d'arrêt désiré n'est pas proposé, 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 (voir conditions générales de vente et d'utilisation relatives aux déplacements loisirs).

- 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.

*** Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Caisse d'Allocations Familiales et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 800 €, la tarification solidaire à demi-tarif s'appliquera automatiquement au moment de l'inscription en ligne dès lors qu'ils renseignent leur n° d'allocataire. Le payeur sera invité à payer le montant correspondant à sa situation. En cas de dysfonctionnement technique, le titulaire ou le payeur pourra joindre une attestation tel qu'expliqué dans le paragraphe suivant.*

Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Mutualité Sociale Agricole ou des caisses sociales de Monaco et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 800 €, le payeur devra télécharger une attestation de paiement délivrée par ces organismes. Cette attestation de paiement doit faire apparaître le montant du quotient familial (inférieur ou égal à 800 €) du mois de l'inscription ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire.

En cas de renouvellement, certaines pièces de la précédente demande peuvent être conservées.

2.1.1. Période de souscription

La date d'ouverture de la période de souscription en ligne est précisée sur le site internet 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. Après cette date, aucune nouvelle demande pour l'année en cours ne pourra être admise.

2.1.2. Instruction et validation de la demande

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

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'utilisateur, le dossier sera réputé refusé.

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

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

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 15 jours 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. 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 titre, le titulaire devra s'acquitter de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables), ou utiliser son titre de transport provisoire le cas échéant.

2.2. Souscription par correspondance

Lors de la souscription le titulaire devra :

- I. Renseigner le formulaire papier, en y indiquant son trajet de référence (trajet domicile établissement scolaire), en précisant le point de montée*.
- II. Fournir une photo d'identité récente, format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état, permettant l'identification du titulaire.
- III. Fournir le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco 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, ou en dernier recours l'avis d'imposition N-1 mentionnant les nom et prénom du titulaire.
- IV. Fournir un chèque du montant correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.

**Si le point d'arrêt demandé ne peut être proposé, l'élève sera invité à s'inscrire sur le point d'arrêt le plus proche (il est précisé que le point d'arrêt validé au moment de l'inscription doit être celui utilisé dans la pratique).*

Si le trajet domicile-établissement scolaire indiqué ne correspond à aucune solution de transport existant sur le réseau régional ZOU, l'élève pourra, s'il remplit les conditions, formuler une demande d'aide forfaitaire. Dans le cas où il existe une solution de transport 'tout public' sur le réseau régional ZOU (non spécifiquement scolaire), l'élève pourra souscrire à un PASS ZOU ! Etudes non scolaire (voir conditions générales de vente et d'utilisation relatives aux déplacements loisirs).

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. 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 sur présentation du récépissé de réclamation auprès de la Poste. Pour voyager en attendant la réception du titre, le titulaire devra s'acquitter de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables), ou utiliser son titre de transport provisoire le cas échéant.

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 solidaire à demi-tarif à 45 € est proposée pour le titulaire dont les responsables légaux ont un quotient familial ~~est~~ inférieur ou égal à 800 €.

Le quotient familial s'apprécie le mois de l'inscription, ou l'un des trois mois précédant l'inscription.

Sont également éligibles à la tarification solidaire les titulaires dont les responsables légaux sont non-allocataires CAF, MSA ou Caisses Sociales de Monaco pouvant justifier de ressources équivalentes à un quotient familial CAF inférieur ou égal à 800€.

Il sera procédé au calcul de cette équivalence sur la base du mode de calcul de la CAF en considérant le revenu imposable de l'année N-1 et le nombre de part telles que définies par la CAF.

Le demandeur doit fournir son dernier avis.

Sont également éligibles à la tarification solidaire les bénéficiaires de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), sur présentation d'un justificatif de perception.

3.3. Il est proposé aux familles ayant au moins 3 enfants titulaires d'un abonnement PASS ZOU ! Etudes achetés à plein tarif, un remboursement de 45 € pour le 3ème enfant et les suivants.

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.

3.4. La gratuité existante sur le réseau ZOU ! pour les enfants de moins de 4 ans ne s'applique pas au PASS ZOU ! Etudes.

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, ou d'une e-carte bancaire, ou d'une carte bancaire prépayée.

Le montant du titre est à régler intégralement dès la souscription sur le site zou.maregionsud.fr.

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 (voir modalités décrites à l'article 2.2.).

Pour les souscriptions par correspondance, le PASS ZOU ! Etudes est payable uniquement par chèque bancaire.

Un chèque unique 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.

Montant et date des prélèvements :

- 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 QF 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 13). 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. Toutefois, chaque PASS ZOU ! Etudes est à payer séparément.

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. Dès lors, à défaut de régularisation dans les délais impartis, la résiliation automatique 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 au plus tard à la fin de l'année scolaire, soit à l'initiative de la Région, soit après demande de l'utilisateur et décision d'une commission dédiée. Un RIB sera systématiquement demandé pour effectuer ce type de remboursement.

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

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 :

- **Sur les lignes de cars et bus ZOU ! et dans les bus et trains des Chemins de Fer de Provence** qui sont 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.
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.
- **Sur les lignes express**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est fortement recommandée.
- **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est obligatoire.
- **Les services de transport à la demande** ne sont pas accessibles pour des trajets domicile-établissement les jours scolaires.
- **Sur le réseau des trains régionaux ZOU ! (Hors Chemin de fer de Provence)**, 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 et inscrit sur sa carte, 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 ou sur l'application Assistant SNCF. Il est précisé qu'il n'est pas possible d'obtenir un titre sur un service fermé à la vente.
Seuls les trajets internes au territoire régional sont autorisés en libre circulation avec le PASS ZOU ! Etudes, à l'exception des trains régionaux depuis/vers Vintimille et Monaco, qui eux sont accessibles avec le PZE.
A bord des trains régionaux, le PASS ZOU ! Etudes est valable en 2^e classe uniquement.
- **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.

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'utilisateur 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.

La Région pourra délivrer un duplicata gratuit en cas de vol avéré sur présentation de la copie du récépissé du dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie.

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 sous réserve que soient respectées les modalités décrites dans les présentes conditions générales.

7. 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. Le titulaire est alors informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

8. DELIVRANCE DE DUPLICATA

8.1. La demande de duplicata est à effectuer sur le site zou.maregionsud.fr ou dans un point de vente du réseau ZOU routier habilité à vendre des PASS ZOU ! Etudes.

En cas de perte, de vol ou de détérioration, le tarif est fixé à 10 euros. La demande de duplicata est à effectuer dans les meilleurs délais.

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 ou en point de vente.

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

8.2. 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 le document provisoire qui lui aura été délivré après paiement le cas échéant.

9. SUSPENSION DU PASS ZOU ! ETUDES A L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DU TITULAIRE

Il n'existe aucun motif permettant au titulaire ou au payeur de demander la suspension du PZE.

10. RÉSILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES À L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DU TITULAIRE

Le PASS ZOU ! Etudes peut être résilié à l'initiative du payeur ou du titulaire.

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

- Changement de domicile ou d'établissement entraînant l'inutilité du PASS ZOU ! Etudes.
Le changement doit intervenir dans un délai maximum de 30 jours après le 1er septembre de l'année scolaire en cours ou 30 jours après la date d'inscription au PASS ZOU ! Etudes si celle-ci est postérieure au 1er septembre.
- Titulaire décédé.
- Non-utilisation du PASS ZOU ! Etudes supérieure à 90 jours pour raison de santé.
- Erreur de réseau de transport : le déplacement envisagé relève d'une autre Autorité Organisatrice de la Mobilité.
- Modification de l'offre de transport rendant le PASS ZOU ! Etudes inutile ou inadapté durant plus de 90 jours.
- 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 payeur 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.

11. 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 11.1, 11.2 et 11.3 ci-dessous.

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

11.2. 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.

11.3. 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.

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

11.5. 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.

12. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

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

12.2. 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.

13. CONTACT

Par courriel, formulaire contact sur portail ZOU <https://zou.mareregionsud.fr/contactez-nous/>

Par téléphone, le Service client PASS ZOU ! Etudes : 04 86 88 50 50

Dans un Point de vente ZOU (liste sur le site [zou.mareregionsud.fr/carte interactive/points de vente](https://zou.mareregionsud.fr/carte_interactive/points_de_vente/))

14. RECLAMATIONS

Le titulaire et/ou le payeur 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 (<https://zou.mareregionsud.fr/contactez-nous/>)
- 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.

15. 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 Monsieur le Médiateur.

Par courrier :

Monsieur le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Hôtel de Région

27, place Jules Guesde
13481 Marseille Cedex 20
Par courriel : missionmediation@maregionsud.fr

16. PROTECTION DES DONNÉES 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 Région (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). Les données numériques et les documents physiques seront conservés vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation de l'Abonnement.

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 réglementation 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 vos données, qu'il peut exercer en s'adressant au délégué à la protection des données de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, par courrier postal à l'adresse : 27 place Jules Guesde, 13481 Marseille Cedex 20, ou par courriel à l'adresse : dpd@maregionsud.fr.

Pour plus d'information, voir sur Internet la page :

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

17. ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont votées le 17 octobre 2025 pour les PASS ZOU ! Etudes délivrés à compter de l'année scolaire 2025-2026.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES

Dispositions relatives aux étudiants, étudiants des métiers et volontaires du service civique (ou 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 ! Express le cas échéant).

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.

1. DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

1.1. Le PASS ZOU ! Etudes est réservé aux usagers remplissant l'ensemble des trois conditions suivantes :

- I. 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.
- II. 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.
- III. 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.

1.2. Le PASS ZOU ! Etudes est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! Etudes par année scolaire.

1.3. Le PASS ZOU ! Etudes est valable du 1^{er} 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.

1.4. Le PASS ZOU ! Etudes est un contrat de transport chargé sur une carte billettique sans contact qui constitue le titre de transport.

1.5. 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.

2. SOUSCRIPTION AU PASS ZOU ! ETUDES

Le PASS ZOU ! Etudes peut être souscrit sur le site zou.maregionsud.fr ou par dossier papier auprès d'un point de vente ZOU. La première possibilité doit être privilégiée en ce qu'elle garantit des délais de traitement plus rapides.

2.1. Souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes

La souscription implique la création d'un espace personnel qui permet de gérer le PASS ZOU ! Etudes en ligne. En cas de renouvellement, l'espace personnel des années antérieures doit être utilisé.

Lors de la souscription, le titulaire devra :

- I. Renseigner le formulaire en ligne.
- II. Indiquer son 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.
- III. Enregistrer une photo récente permettant l'identification du titulaire (format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état).
- IV. Joindre 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).
- V. S'il a plus de 18 ans au 1^{er} septembre de l'année N : produire un justificatif* de scolarité ou de formation dont une partie minima est comprise entre le 1^{er} septembre N et le 31 août N+1.
- VI. Renseigner son numéro d'allocataire CAF ou joindre le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco 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**, ou en dernier recours l'avis d'imposition N-1 mentionnant les nom et prénom du titulaire.
- VII. S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.
- VIII. Joindre un justificatif de domicile en Région Provence Alpes-Côte d'Azur en cas de formation à distance le cas échéant.

** 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.*

*** Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Caisse d'Allocations Familiales et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 800 €, la tarification solidaire à demi-tarif s'appliquera automatiquement au moment de l'inscription en ligne dès lors qu'ils renseignent leur n° d'allocataire. Le payeur sera invité à payer le montant correspondant à sa situation. En cas de dysfonctionnement technique, le titulaire ou le payeur pourra joindre une attestation tel qu'expliqué dans le paragraphe suivant.*

Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Mutualité Sociale Agricole ou des caisses sociales de Monaco et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 800 €, le payeur devra télécharger

une attestation de paiement délivrée par ces organismes. Cette attestation de paiement doit faire apparaître le montant du quotient familial (inférieur ou égal à 800 €) du mois de l'inscription ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire.

En cas de renouvellement, certaines pièces de la précédente demande peuvent être conservées.

2.1.1. Période de souscription

La date d'ouverture de la période de souscription en ligne est précisée sur le site internet 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. Après cette date, aucune nouvelle demande pour l'année en cours ne pourra être admise.

2.1.2. Instruction et validation de la demande

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

En cas d'irrecevabilité de la demande, un courriel sera envoyé à l'adresse mail saisie lors de l'inscription. Le dossier sera réputé refusé, et un remboursement sera effectué au profit du payeur le cas échéant.

En cas de pièces justificatives non conformes ou manquantes, le titulaire sera invité à régulariser son dossier pour pouvoir recevoir son PASS ZOU ! Etudes. En cas de non-régularisation sous deux mois après demande auprès du titulaire, le dossier sera réputé refusé et un remboursement sera effectué au profit du payeur le cas échéant, au plus tard en fin d'année scolaire.

2.1.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier, le titulaire pourra télécharger sur son espace personnel en ligne une attestation de paiement ainsi qu'un titre provisoire d'une validité de 15 jours 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. 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 titre, le titulaire devra s'acquitter de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables), ou utiliser son titre de transport provisoire le cas échéant.

2.2. Souscription auprès d'un point de vente du Réseau ZOU routier habilité à vendre un PZE

(Liste sur le site zou.maregionsud.fr/carte_interactive/points_de_vente)

Lors de la souscription le titulaire devra :

- I. 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 extra-muros existante sur le réseau ZOU.
- II. Fournir une photo d'identité récente, format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état, permettant l'identification du titulaire.

- III. 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).
- IV. S'il a plus de 18 ans au 1^{er} septembre de l'année N : produire un justificatif* de scolarité ou de formation, dont une partie minima est comprise entre le 1^{er} septembre N et le 31 août N+1.
- IX. Fournir le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco 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, ou en dernier recours l'avis d'imposition N-1 mentionnant les nom et prénom du titulaire.
- V. S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.
- VI. Fournir un justificatif de domicile en Région Provence Alpes-Côte d'Azur en cas de formation à distance le cas échéant.

** 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.*

En cas de renouvellement, certaines pièces de la précédente demande peuvent être conservées.

2.2.1. Période de souscription

La date d'ouverture de la période de souscription en guichet est précisée sur le site internet zou.maregionsud.fr avant les vacances d'été pour l'année scolaire suivante.

La souscription au PASS ZOU ! Etudes en guichet est possible jusqu'au 31 mai de l'année scolaire en cours. Après cette date, aucune nouvelle demande pour l'année en cours ne pourra être admise.

2.2.2. Instruction et validation de la demande

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

2.2.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier et du paiement, l'agent du point de vente remettra au titulaire un titre provisoire d'une durée de validité de 15 jours 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. 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 sur présentation du récépissé de réclamation auprès de la Poste. Pour voyager en attendant la réception du titre, le titulaire devra s'acquitter de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables), ou utiliser son titre de transport provisoire le cas échéant.

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 solidaire à demi-tarif à 45 € est proposée pour le titulaire ou ses responsables légaux dont le quotient familial est inférieur ou égal à 800 €.

Le quotient familial s'apprécie le mois de l'inscription, ou l'un des trois mois précédant l'inscription.

Sont également éligibles à la tarification solidaire les titulaires ou leurs responsables légaux non-allocataires CAF, MSA ou Caisses Sociales de Monaco pouvant justifier de ressources équivalentes à un quotient familial CAF inférieur ou égal à 800€.

Il sera procédé au calcul de cette équivalence sur la base du mode de calcul de la CAF en considérant le revenu imposable de l'année N-1 et le nombre de part telles que définies par la CAF.

Le demandeur doit fournir son dernier avis.

Sont également éligibles à la tarification solidaire les bénéficiaires de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), sur présentation d'un justificatif de perception.

3.3. Il est proposé aux familles ayant au moins 3 enfants titulaires d'un abonnement PASS ZOU ! Etudes achetées à plein tarif, un remboursement de 45 € pour le 3ème enfant et les suivants.

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.

3.4. La gratuité existante sur le réseau ZOU ! pour les enfants de moins de 4 ans ne s'applique pas au PASS ZOU ! Etudes.

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, ou d'une e-carte bancaire, ou d'une carte bancaire prépayée.

Le montant du titre est à régler intégralement dès la souscription sur le site zou.maregionsud.fr.

En cas d'impossibilité de paiement par internet, la souscription en ligne ne sera pas possible. Le titulaire devra dans ce cas se rendre auprès d'un point de vente du réseau ZOU (voir modalités décrites à l'article 2.2.).

Pour les souscriptions auprès d'un point de vente, le PASS ZOU ! Etudes est payable par carte bancaire, chèque bancaire ou en espèces.

En cas de paiement par chèque, un chèque unique 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.

Montant et date des prélèvements :

- 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 QF 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 13). 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 d'inscription en point de vente, 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. Toutefois, chaque PASS ZOU ! Etudes est à payer séparément.

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. Dès lors, à défaut de régularisation dans les délais impartis, la résiliation automatique 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 au plus tard à la fin de l'année scolaire, soit à l'initiative de la Région, soit après demande de l'utilisateur et décision d'une commission dédiée. Un RIB sera systématiquement demandé pour effectuer ce type de remboursement.

4.7. En cas de paiement du PASS ZOU ! Etudes demi-tarif en l'absence de justificatif conforme, il sera demandé au payeur, dans un délai de 2 mois :

- soit d'apporter au dossier un nouveau justificatif conforme,
- soit de régulariser le paiement, en payant le complément entre le plein tarif et le demi-tarif.

En cas d'impossibilité de régulariser, le payeur pourra demander l'abandon de sa demande qui ouvrira droit à un remboursement au plus tard en fin d'année scolaire.

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

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 :

- **Sur les lignes de bus ZOU ! et dans les bus et trains des Chemins de Fer de Provence** qui sont 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.
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.
- **Sur les lignes express**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est fortement recommandée.
- **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est obligatoire.
- **Les services de transport à la demande** ne sont pas accessibles pour des trajets domicile-établissement les jours scolaires.
- **Sur le réseau des trains régionaux ZOU ! (Hors Chemin de fer de Provence)**, 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 et inscrit sur sa carte, 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 ou sur l'application Assistant SNCF. Il est précisé qu'il n'est pas possible d'obtenir un titre sur un service fermé à la vente.
Seuls les trajets internes au territoire régional sont autorisés en libre circulation avec le PASS ZOU ! Etudes, à l'exception des trains régionaux depuis/vers Vintimille et Monaco, qui eux sont accessibles avec le PZE.
A bord des trains régionaux, le PASS ZOU ! Etudes est valable en 2^e classe uniquement.
- **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.

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'utilisateur 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.

La Région pourra délivrer un duplicata gratuit en cas de vol avéré sur présentation de la copie du récépissé du dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie.

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 sous réserve que soient respectées les modalités décrites dans les présentes conditions générales.

Selon la nature du changement demandé, il pourra être demandé à l'utilisateur de payer un duplicata au tarif en vigueur (article 8).

7. 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. Le titulaire est alors informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

8. DELIVRANCE DE DUPLICATA

8.1. La demande de duplicata est à effectuer sur le site zou.maregionsud.fr ou dans un point de vente du réseau ZOU routier habilité à vendre des PASS ZOU ! Etudes.

En cas de perte, de vol ou de détérioration, le tarif est fixé à 10 euros. La demande de duplicata est à effectuer dans les meilleurs délais.

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 ou en point de vente.

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

8.2. 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 le document provisoire qui lui aura été délivré après paiement le cas échéant.

9. SUSPENSION DU PASS ZOU ! ETUDES A L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DU TITULAIRE

Il n'existe aucun motif permettant au titulaire ou au payeur de demander la suspension du PZE.

10. RÉSILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES À L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DU TITULAIRE

Le PASS ZOU ! Etudes peut être résilié à l'initiative du payeur ou du titulaire.

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

- Changement de domicile ou d'établissement entraînant l'inutilité du PASS ZOU ! Etudes.
Le changement doit intervenir dans un délai maximum de 30 jours après le 1er septembre de l'année scolaire en cours ou 30 jours après la date d'inscription au PASS ZOU ! Etudes si celle-ci est postérieure au 1er septembre.
- Titulaire décédé.
- Non-utilisation du PASS ZOU ! Etudes supérieure à 90 jours pour raison de santé.
- Erreur de réseau de transport : le déplacement envisagé relève d'une autre Autorité Organisatrice de la Mobilité.
- Modification de l'offre de transport rendant le PASS ZOU ! Etudes inutile ou inadapté durant plus de 90 jours.
- 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 payeur 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.

11. 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 11.1, 11.2 et 11.3 ci-dessous.

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

11.2. 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.

11.3. 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.

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

11.5. 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.

12. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

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

12.2. 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.

13. CONTACT

Par courriel, formulaire contact sur portail ZOU <https://zou.mareregionsud.fr/contactez-nous/>

Par téléphone, le Service client PASS ZOU ! Etudes : 04 86 88 50 50

Dans un Point de vente ZOU (liste sur le site zou.mareregionsud.fr/carte interactive/points de vente)

14. RECLAMATIONS

Le titulaire et/ou le payeur 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 (<https://zou.mareregionsud.fr/contactez-nous/>)
- 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.

15. 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 Monsieur le Médiateur.

Par courrier :

Monsieur le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Hôtel de Région

27, place Jules Guesde

13481 Marseille Cedex 20

Par courriel : missionmediation@maregionsud.fr

16. 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 Région (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). Les données numériques et les documents physiques seront conservés vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation de l'Abonnement.

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 réglementation 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 vos données, qu'il peut exercer en s'adressant au délégué à la protection des données de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, par courrier postal à l'adresse : 27 place Jules Guesde, 13481 Marseille Cedex 20, ou par courriel à l'adresse : dpd@maregionsud.fr.

Pour plus d'information, voir sur Internet la page :

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

17. ENTREE EN VIGUEUR



Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont votées le 17 octobre 2025 pour les PASS ZOU ! Etudes délivrés à compter de l'année scolaire 2025-2026.

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET
D'UTILISATION DU RESEAU DE TRANSPORT
REGIONAL ZOU ! applicable aux :**

- Lignes de bus Proximité**
- Lignes de bus Express**
- Ligne des Chemins de fer de Provence**

Version initiale établie au 05/01/23

Version modificative n°12 en vigueur au 17/10/25

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
CONTEXTE ET CHAMPS D'APPLICATION.....	4
GLOSSAIRE ET LEXIQUE DES TERMES EMPLOYES.....	5
1. Périmètre concerné.....	6
2. Conditions d'accès au réseau régional ZOU !.....	6
2.1 Conditions générales	6
2.2 Règles de conduite des usagers sur le réseau ZOU !.....	7
3. Canaux de vente et supports des titres	8
3.1 Canaux de vente	8
3.2 Supports des titres	9
4. Titres de transport et tarifs applicables sur le réseau	10
4.1 Tarification.....	10
4.2 La gamme Tout public	11
4.3 Canaux de distribution et supports des titres Tout public	13
4.4 La gamme ZOU ! Malin	14
4.5 La gamme ZOU ! Solidaire	15
4.6 La gamme ZOU ! Sûreté.....	15
5. Paiement et facturation	15
5.1 Moyens de paiement.....	15
5.2 Facturation, preuve d'achat	16
6. Voyager en règle : validation, contrôle, infractions et sanctions	16
6.1 Validation des titres.....	16
6.2 Contrôle des titres, situations irrégulières.....	17
7. Service après-vente : remboursement, duplicatas et résiliation	20
7.1 Remboursement avant le voyage.....	20
7.2 Remboursement après le voyage.....	20
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	24
8.1 Identité du responsable de traitement	25
8.2 Les sous-traitants	25
8.3 Finalités de traitement	25
8.4 Base juridique des finalités du traitement et caractère obligatoire ou facultatif de la collecte	26

8.5	Destinataires de vos données personnelles.....	26
8.6	Durée de conservation des données personnelles	26
8.7	Sécurité des données personnelles.....	26
8.8	Vos droits.....	27
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 de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur <https://www.zou.maregionsud.fr>.

Les présentes Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation font office de règlement usagers et 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'utilisateur, 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 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.

Il appartient à l'utilisateur/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](https://www.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 [zou.maregionsud.fr](https://www.zou.maregionsud.fr).

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 de ventes 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	Chemins de fer de Provence
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
Multivalider (titre multivalider)	Possibilité de voyager à plusieurs en validant autant de fois que de personnes. Par ex sur un carnet de 10 voyages : cela décompte autant de titres du carnet qu'il y a de voyageurs.

1. Périmètre concerné

Les présentes conditions s'appliquent au réseau Express hors TRAINS RÉGIONAUX et au réseau routier de Proximité ZOU !

Les présentes conditions ne s'appliquent pas aux titulaires d'un titre PASS ZOU ! Etudes.

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.

Conditions d'accès spécifiques

Groupes de voyageurs

Le transport des groupes est accepté dans la limite de 8 personnes et sous réserve de places disponibles. Sur les lignes ouvertes à la réservation, il est fortement conseillé de réserver sa place.

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.

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 des transports scolaires en vigueur.

2.2 Règles de conduite des usagers sur le réseau ZOU !

Règles d'admission à bord des véhicules et aux points d'arrêt

Montée et descente des véhicules :

Trains des Chemins de fer de Provence

Il est interdit de monter en marche.

La montée ou la descente ne peuvent se faire que dans les gares et les haltes prévues et après l'arrêt complet du train, sauf requête du Chef de train ou des forces de l'ordre.

Sur la ligne, il existe des arrêts facultatifs, en conséquence, les voyageurs désirant monter à bord des trains doivent tendre franchement le bras et assez tôt, pour permettre d'être vus par le conducteur, afin que celui-ci soit en mesure d'arrêter le train en toute sécurité.

Les voyageurs désirant descendre à un arrêt facultatif sont tenus de demander l'arrêt au Chef de train assez tôt pour permettre l'arrêt du convoi sans danger. En cas de demande trop tardive, les voyageurs seront débarqués à l'arrêt suivant, sans supplément.

Conditions d'accès et de séjour dans les gares du réseau des Chemins de fer de Provence

Il est interdit :

- De pénétrer, circuler ou stationner dans les parties de la voie ferrée, ou de ses dépendances, qui ne sont pas affectées à la circulation publique ;
- D'entrer dans l'enceinte des Chemins de fer de Provence, ou d'en sortir, par d'autres issues que celles affectées à l'usage des voyageurs ;
- De troubler ou entraver, de quelque façon que ce soit, la mise en marche ou la circulation des trains ;
- De fumer dans les bâtiments ; à l'extérieur, cette pratique est tolérée mais les mégots ne doivent pas être abandonnés au sol, sur les quais ou sur les voies ;
- De stationner indument, de mendier, faire la quête ou des collectes, de distribuer des tracts ou des prospectus dans les emprises des Chemins de Fer de Provence.

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 replié 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 desservants 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.

Sur le réseau des Chemins de fer de Provence :

Les objets trouvés sur le réseau des Chemins de fer de Provence sont regroupés en gare de Nice ou Digne et tenus à disposition des voyageurs pendant cinq jours ouvrables. Passé ce délai, si le propriétaire ne les a pas réclamés, les objets de valeurs seront remis au service communal compétent.

Les usagers doivent se rapprocher du service-clients ZOU ! pour les récupérer.

3. Canaux de vente et supports des titres

3.1 Canaux de vente

Vente en agence

La liste des points de vente est disponible sur le portail 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 titre. Cette majoration ne s'applique pas aux titres vendus à bord des Chemins de fer de Provence, ni aux billets unitaires ZOU ! Malin, ni aux billets achetés avec le service Open Payment ou par SMS.

Vente en ligne

On entend par vente en ligne tout achat effectué en ligne, par exemple sur le site internet www.ZOU.maregionsud.fr ou sur l'application mobile ZOU ! Certaines lignes de bus EXPRESS ou PROXI proposent leur propre service de réservation et vente en ligne sur des sites partenaires, accessible depuis www.ZOU.maregionsud.fr :

- Ligne 50 Aéroport Marseille-Provence > Aix-TGV > vers les stations de ski des Hautes-Alpes
- Ligne 55 Grenoble-Briançon
- Lignes 83 Nice-Valberg
- Lignes saisonnières d'accès aux stations dans les Hautes-Alpes

3.2 Supports des titres

Carte personnelle ZOU !

La carte ZOU ! est un support physique sous forme d'une carte personnelle sans contact, qui permet de charger des titres de transport. Elle est personnalisée avec la photo, le nom, le prénom et le numéro de dossier du porteur de la carte. Elle peut être rechargée avec tout type de produit de la gamme tarifaire en fonction du profil de l'utilisateur. La carte est personnelle et unique. Elle ne peut être utilisée que par le titulaire. La date de fin de validité du support est indiquée sur la carte. La création de la carte ZOU ! peut être réalisée sur [ZOU.maregionsud.fr](https://zou.maregionsud.fr) ou dans les points de vente ZOU ! dont la liste est disponible sur le site [ZOU.maregionsud.fr](https://zou.maregionsud.fr) : sa création est gratuite. En cas de perte, de vol ou de carte défectueuse, un duplicata peut être proposé à l'utilisateur dont le montant est précisé dans la grille tarifaire.

Le rechargement des contrats peut être effectué dans les points de vente ZOU !, ou sur la boutique en ligne.

Les cartes billettiques émises par d'autres réseaux

Certaines cartes des réseaux partenaires de la Région peuvent être acceptées sur le réseau régional, à condition d'avoir un titre de transport valide. Les titres de transport du réseau régional peuvent être rechargés sur certaines autres cartes billettique que la carte ZOU ! sous réserve d'un enregistrement de cette carte auprès d'un point de vente ZOU !

Le ticket dématérialisé sur smartphone

Sur l'application Zou ! le ticket dématérialisé sur smartphone (M'Ticket) est un ticket électronique disponible à l'achat. Le titre est valable 90 jours à compter de sa date d'achat. L'achat de ce titre ne fait pas office de réservation de place à bord d'un véhicule.

Sur les sites partenaires, un billet électronique est disponible à l'achat. Le titre est valable à la date choisie par l'utilisateur. L'achat de ce billet fait office de réservation de place à bord d'un véhicule.

Open Payment : Sur certaines lignes, il est possible d'acheter et valider un ticket 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>

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

Le ticket papier : Le support papier est proposé pour certains titres occasionnels vendus dans un point de vente 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 soit auprès du Service-clients ZOU !, soit aux guichets, soit auprès des distributeurs partenaires agréés, soit en ligne (site web et application mobile ZOU !), et, pour certaines relations directes, au moyen de guides et de fiches mis à la disposition de la clientèle.

Gratuité

Les enfants de 0 à moins de 4 ans (jusqu'à la veille du 4^{ème} 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'utilisateur PMR acquitte le coût du transport selon la tarification en vigueur.

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 12^{ème} 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 aux points de vente et sur le site ZOU.maregionsud.fr au moins un mois avant son application.

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 aux points de vente et sur le site ZOU.maregionsud.fr au moins un mois avant son application.

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 autorisées uniquement sur O/D conventionnées. 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, retour même ligne interdit 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. 10 voyages réalisables dans un sens ou l'autre (aller ou retour). Correspondances autorisées uniquement sur O/D conventionnées. 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 8 personnes)	Valable pour un voyage pour 3 à 8 personnes (nombre de voyageurs à déterminer à l'achat) sur une journée déterminée, sur une O/D déterminée à l'achat. Un seul ticket délivré pour le groupe. Correspondances autorisées uniquement sur O/D conventionnées. Durée de validité avant validation : 90 jours à partir de la date de l'achat**** Durée de validité après validation : 180 minutes.	Valable pour un voyage pour 3 à 8 personnes (nombre de voyageurs à déterminer à l'achat), sur une ligne du réseau de proximité **, pendant 90 minutes. Correspondance autorisée, retour même ligne interdit. Un seul ticket 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.
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). Correspondances autorisées uniquement sur O/D conventionnées. Durée de validité de l'abonnement : 30 jours à partir de la date choisie à l'achat. Durée de validité de chaque voyage : 180 minutes.	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 : 30 jours à partir de la date choisie à l'achat. Durée de validité de chaque voyage : 90 minutes. Non multivalidable.

	Non multivalidable.	
Mensuel	Nominatif. Utilisation illimitée sur une O/D dans les deux sens*. Durée de validité : 30 jours à partir de la date choisie à l'achat.	Nominatif. Utilisation illimitée sur tout le réseau de proximité **/***. Durée de validité : 30 jours 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 du 1er jour du mois suivant la date d'achat au dernier jour du mois de l'année suivante.	Nominatif. Utilisation illimitée sur tout le réseau de proximité **/***. Durée de validité : 1 an. Valable du 1er jour du mois suivant la date d'achat au dernier jour du mois de l'année suivante.

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

*Les abonnements mensuels et annuels illimité des lignes de bus ZOU ! EXPRESS N° 52, 65, 66, 68 et 69, 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 transports des lignes de bus ZOU ! Proximité donnent accès aux lignes de bus ZOU ! Express sur les itinéraires suivants :

- L52 : toutes les Origines/Destinations entre Digne et Serres
- 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 que toutes les Origines/Destinations 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.

**** A la mise en service de la nouvelle application ZOU !, le support M-ticket ne sera plus distribué. Il sera remplacé par un titre de transport digital avec QR code. En conséquence, la durée de validité de 90 jours avant validation (ou premier usage) d'un titre matérialisé sur un support M-ticket sera réduite progressivement : il pourra être utilisé (ou validé) à compter de sa date d'achat jusqu'à la veille de la date de remplacement par le nouveau support. La date de mise en application de cette nouvelle règle de validité ainsi que la date de déploiement de la nouvelle application seront communiquées sur le site web et via l'application mobile ZOU !.

La date de fin de validité avant premier usage (ou validation) indiquée sur le M-ticket est la seule opposable.

La durée de validité des titres matérialisés sur d'autres support (carte personnelle, ticket papier, ...) reste inchangée et maintenue à 90 jours.

Titres particuliers « Pic de Pollution » :

Libellé du titre	Usage et validité
1 Voyage Pic de Pollution – Lignes PROXIMITE	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 l'Appli ZOU !, en agence commerciale ZOU ! ou à bord et utilisable le jour de l'achat uniquement. Billet ni échangeable, ni remboursable.
1 Voyage Pic de Pollution – Lignes EXPRESS Trajet au sein d'un département	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 au sein du département subissant un épisode de pollution persistant. Vendu en agence commerciale ZOU ! ou à bord et utilisable le jour de l'achat uniquement. Billet ni échangeable, ni remboursable.
1 Voyage Pic de Pollution – Lignes EXPRESS Trajet au sein de la région	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 en agence commerciale 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 2.2 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 2.2 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	Conformément à la délibération n°16-866 du 03/11/16, la gratuité d'accès aux transports régionaux est accordée aux victimes civiles de guerre de l'attentat de Nice, résidentes en Région, à leurs enfants reconnus pupilles de la Nation et à leurs conjoints-tes reconnus veuves-veufs de guerre qui en feraient la demande.
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, TER 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	Ticket papier, Carte personnelle ZOU !
		Vente à bord	Ticket papier
		Vente en ligne	M-ticket* Carte personnelle ZOU !
	10 Voyages	Vente en agence	Carte personnelle ZOU !
		Vente en ligne	Carte personnelle ZOU !
	1 voyage Mini-groupe (3 à 8 personnes)	Vente en agence	Ticket papier Carte personnelle ZOU !
		Vente à bord	Ticket papier
		Vente en ligne	M-ticket* Carte personnelle ZOU !
Abonnements	Mensuel FLEX (10, 20 ou 30 voyages)	Vente en agence	Carte personnelle ZOU !
		Vente en ligne	
	Mensuel	Vente en agence	Carte personnelle ZOU !
		Vente en ligne	
	Annuel	Vente en agence	Carte personnelle 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.

*A la mise en service de la nouvelle application ZOU !, le support M-ticket ne sera plus distribué. Il sera remplacé par un titre de transport digital avec QR code.

4.4 La gamme ZOU ! Malin

La carte de réduction ZOU ! Malin est une carte de réduction valable un an, au tarif de 20€, 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 Ticket 1 Voyage ZOU ! Malin,
- Le Ticket 1 Voyage ZOU ! Malin Accompagnant.

Ces titres ont les mêmes caractéristiques (durée de validité ...) que les tickets 1 Voyage Tout public cités plus haut. Pour plus de précisions (modalités d'achat, service après-vente...), se référer aux CGU ZOU ! Malin disponibles sur le site ZOU !

4.5 La gamme ZOU ! Solidaire

Les cartes de réduction « ZOU ! Solidaires »

Les cartes de réduction ZOU ! Solidaire et Solidaire + sont valables un an, et offrent 50% ou 90% de réduction sur les tarifs de la plupart des titres de transport régionaux. Elles prennent la forme d'une carte personnelle ZOU !. Ces cartes de réduction sont délivrées sous conditions de ressources.

Pour plus de précisions sur ces cartes de réduction (conditions d'éligibilité, processus de souscription ...) et les titres ZOU ! Solidaires associés, se référer aux CGU ZOU ! Solidaire disponibles sur le site ZOU !

4.6 La gamme ZOU ! Sûreté

Les cartes Pass 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.

Ces cartes Pass Sûreté émises à partir du 1^{er} décembre 2022 ont une **durée de validité de 3 ans**, et sont valables sur l'ensemble du réseau régional.

Pour plus de précisions sur ces cartes (conditions d'éligibilité, processus de souscription...) et les titres de transport associés, se référer aux CGU Pass 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.

Les paiements par CB sont possibles pour les achats sur internet par le biais d'une connexion sécurisée sur le site www.ZOU.maregionsud.fr ou auprès des transporteurs revendeurs si ces derniers sont équipés de Terminal de Paiement Electronique. Il est précisé que ni le site internet, ni les transporteurs ne conservent les coordonnées bancaires liées aux paiements des clients.

Open Payment : Sur certaines lignes, il est possible d'acheter et valider un ticket 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>

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

Par chèque

Le chèque doit être émis par une banque domiciliée en France et doit être adressé par le Client au point de vente. La mise en encaissement du chèque est réalisée à réception et le traitement de la commande est effectué après l'encaissement réel.

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 cas de rejet de chèque, la commande sera annulée.

En espèces

Le paiement en espèces est uniquement possible auprès des points de vente 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 sur le réseau des Chemins de fer de Provence uniquement.

5.2 Facturation, preuve d'achat

Une facture pourra être fournie à l'usager à sa demande, au moment de l'achat d'un produit tarifaire, notamment d'un abonnement mensuel, Flex ou annuel afin d'obtenir le remboursement auprès de son employeur.

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

6.1 Validation des titres

Le voyageur est tenu de valider son titre de transport (sur carte personnelle ou sur smartphone) à la montée dans le véhicule, y compris en cas de correspondance sur le réseau régional et sur les réseaux partenaires.

Toute validation non réalisée dès la montée dans le véhicule 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.

Le voyageur doit racheter un titre de transport si les données électroniques ou le certificat de sécurité d'un e-billet sont illisibles. Il pourra envoyer son e-billet à l'entité émettrice en vue de clarifier la situation ou d'obtenir un remboursement.

A bord des autocars

Les cartes personnelles ZOU ! se valident obligatoirement sur les équipements spécifiques installés dans les véhicules. La validation s'effectue en présentant la carte sur la cible de l'équipement, un signal sonore indique la validation.

Les tickets sur smartphone (M-Ticket) doivent être validés à l'entrée du bus. L'utilisateur doit s'assurer que la géolocalisation est active sur son smartphone, ouvrir son application puis scanner le QR-Code ou taper le numéro du bus inscrit sur l'adhésif à l'entrée du véhicule pour valider son titre ; il doit également présenter son smartphone au conducteur pour un contrôle visuel de la validation.

Sur les sites partenaires, le billet électronique est valable à la date choisie par l'utilisateur. L'utilisateur doit présenter son billet électronique au conducteur pour un contrôle visuel de la validation.

Sur le réseau des Chemins de fer de Provence

Le voyageur est tenu de faire valider son titre de transport auprès du Chef de train.

6.2 Contrôle des titres, situations irrégulières

Généralités

Le voyageur doit présenter son titre de transport (ticket papier, ou billettique, ou digital) à tout contrôleur (dûment habilité) en faisant la demande, à la montée, dans les véhicules, ou à la descente.

L'utilisateur 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 délivrance 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...) ne sont pas admises.

A défaut, il 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 PASS 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...) 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

En cas d'absence de titre de transport et situations assimilées, par exemple (liste non exhaustive) :

- La possession d'un titre de transport non valide (exemple : mauvaise origine-destination),
- La possession d'un titre non validé (y compris M-ticket),
- La possession d'un titre à tarif réduit sans possession d'un document ou d'une carte justifiant de cette réduction,
- L'absence de billet digital chargé sur smartphone,

le voyageur est considéré comme sans titre de transport et pourra se voir refuser l'accès au véhicule ou devra s'acquitter d'un nouveau titre conforme à son trajet ou être verbalisé.

Procès-verbal

En cas de situation irrégulière, le contrôleur pourra retirer le titre de transport au voyageur et émettre un procès-verbal.

Pour l'établissement des procès-verbaux, les agents mentionnés aux 3° à 5° du I de l'article L. 2241-1 du Code des transports sont habilités selon les cas à recueillir ou à relever l'identité et l'adresse du contrevenant, dans les conditions prévues par l'article 529-4 du code de procédure pénale.

Dans le cadre de leurs missions, les agents assermentés visés à l'article L.2241-1 I 4° du code des transports pourront également constater par procès-verbal des infractions non tarifaires.

En cas de difficultés opposées par le voyageur au relevé d'identité nécessaire à l'établissement du procès-verbal de constatation de l'infraction, le contrôleur peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent de contrôle assermenté en rend compte immédiatement à tout officier de Police Judiciaire territorialement compétent, qui peut alors ordonner de conduire l'auteur de l'infraction devant lui ou bien le retenir le temps nécessaire à son arrivée ou à celle d'un agent de police judiciaire agissant sous son contrôle.

Pendant le temps nécessaire à l'information et à la décision de l'officier de police judiciaire, le contrevenant est tenu de demeurer à la disposition d'un agent assermenté et agréé. La violation de cette obligation est punie de deux mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende.

Grille de verbalisation

Des contrôles sont effectués par des agents assermentés. Ces agents veillent au respect des dispositions prévues par les présentes conditions générales de vente et d'utilisation. S'ils constatent une infraction, ils établissent un procès-verbal qui précise outre les nom, prénom et adresse du contrevenant, le motif de l'infraction ainsi que le montant de l'indemnité forfaitaire conformément à la grille de verbalisation ci-après :

CLASSE	Exemple d'infraction	Indemnité forfaitaire Entre 0 et 7 jours inclus	Amende forfaitaire (indemnité forfaitaire + 50 € de frais de dossier) Entre 8 et 90 jours	Amende forfaitaire majorée (AMF) au-delà de 90 jours
2 ^{ème}	Non respect de l'interdiction de vapoter	20 €	70 €	75 €
3 ^{ème}	Titre de transport non validé	5 €	55 €	180 €
	Titre de transport non valable ou incomplet	40 €	90 €	
	Absence de titre de transport	50 €	100 €	
	Falsification de titre de transport	70 €	120 €	
	Non respect de l'interdiction de fumer	70 €	120 €	
4 ^{ème}	Comportement prohibé (liste non exhaustive) : • détériorer le matériel • introduire un animal non autorisé • troubler la tranquillité des autres voyageurs • introduire un objet dangereux • se trouver en état d'ivresse	150 €	200 €	375 €

Au moment du contrôle et pendant un délai de 7 jours à compter de la date du procès-verbal, le voyageur en situation irrégulière a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle. Au-delà de 7 jours et avant un délai de 90 jours à compter de la date du procès-verbal, l'indemnité est majorée de 50€.

A défaut de paiement dans les 90 jours ou de contestation dans un délai de 2 mois à compter de la date du procès-verbal, l'exploitant qui a établi le procès-verbal le transmet au Ministère public (Trésor Public) pour recouvrement et le contrevenant devient redevable d'une amende forfaitaire majorée de 75€ pour les infractions de 2^{ème} classe, 180€ pour celles de 3^{ème} classe et 375€ pour celles de 4^{ème} classe.

A défaut de paiement ou de contestation dans le délai de trois mois précité, le procès-verbal d'infraction est adressé par l'exploitant au ministère public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public en vertu d'un titre rendu exécutoire par le ministère public (article 529-5 du Code de procédure pénale).

Les infractions constatées conformément aux dispositions prévues au code des transports sont passibles des contraventions correspondantes prévues par ce texte et par le code pénal.

Les infractions sont punies des peines prévues par le Code Pénal, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements et des condamnations qui pourraient être réclamés par la société de transport.

Le Code des Transports, et notamment l'article L3116-1, prévoit les peines et risques encourus en cas d'infractions ou délits (agression...). Pour exemples (non exhaustif) :

- Est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende le fait de voyager, de manière habituelle, dans une voiture sans être muni d'un titre de transport valable. L'habitude est caractérisée dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, de plus de dix contraventions pour avoir voyagé sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable ou non complété, qui n'ont pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du code de procédure pénale (article L2242-6 du Code des Transports)
- Est puni de deux mois d'emprisonnement et de 3 750 € d'amende le fait de déclarer intentionnellement une fausse adresse ou une fausse identité auprès des agents assermentés mentionnés au I de l'article L. 2241-1. (article L2242-5 du Code des Transports).
- L'agression physique ou verbale d'un agent du réseau de transport public est passible d'un an d'emprisonnement et de 15 000€ d'amende (article L2242-7 du Code des Transports).

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 transports 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 2,10€ ne sont pas remboursables.

Les remboursements consistent à annuler totalement un titre de transport.

Les demandes de remboursement peuvent se faire auprès du distributeur chez qui le titre a été acheté ou directement en ligne via le formulaire : <https://services-ZOU.mareregionsud.fr/fr/contactez-nous?type=ZOU&object=claim>. Si le titre a été acheté en ligne, la demande de remboursement devra obligatoirement être effectuée en ligne via le formulaire de contact ci-dessus.

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

Aucun remboursement n'est effectué, lors d'une exclusion d'un usager n'ayant pas respecté les conditions d'usages des transports.

Remboursement du PASS ZOU ! Etudes

Se référer aux CGVU PASS ZOU ! Etudes

Remboursement de la carte ZOU ! Malin

Se référer aux CGVU ZOU ! Malin

7.2 Remboursement après le voyage

Dans certains cas particuliers listés ci-dessous, une demande de remboursement peut être effectuée dans un délai maximum 14 jours ouvrables à compter de la date du voyage. Au-delà, la demande de remboursement 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 au centre de relation client via le lien : <https://ZOU.maregionsud.fr/contactez-nous/> ou par téléphone au 04 13 94 30 50

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 ticket acheté par le client est remboursé à 100%.

Lorsqu'un itinéraire est modifié en raison d'un événement indépendant de la Région ou du transporteur (embouteillage, accident, événement météo freinant ou bloquant la circulation, événement 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 bloquant tous les points d'arrêts d'une commune, le ticket 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 événement indépendant du transporteur (embouteillage, accident, événement météo freinant ou bloquant la circulation, événement 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 ticket 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 :

Toutes les réclamations devront être faites auprès du service client SNCF ou du revendeur qui a vendu le titre de transport.

- Dans le sens Modane - Serre Chevalier :

Les conditions générales de Vente et d'Utilisation des tarifs, établies par la SNCF, s'appliquent.

- Dans le sens Serre-Chevalier - Modane :

Les conditions du paragraphe précédent s'applique sans limite de durée de retard si la correspondance TGV a été ratée et si aucune autre solution de remplacement n'a pu être proposée. Si la proposition de remplacement proposée par la SNCF ou le service-client ZOU ! n'a pas été acceptée par le voyageur alors aucun dédommagement ne sera accordé.

Substitution de mode transport

En cas de substitution de mode de transport, pour un itinéraire identique, l'utilisateur 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 ticket 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'utilisateur 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 ou l'impossibilité de valider à bord son ticket sur smartphone, le ticket acheté en ligne par le client est remboursé 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 CGV 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

En cas d'oubli de sa carte de réduction, le voyageur doit acheter un titre de transport plein tarif valable avant l'accès au véhicule. Il ne sera procédé en aucun cas au remboursement de la différence entre le montant payé par l'utilisateur et le tarif réduit dont il aurait bénéficié s'il était en possession de sa carte de réduction.

Si l'utilisateur 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 ; 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 ticket 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 ou digital

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 personnelle Zou !

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

Carte Personnelle ZOU !

Le remplacement d'une carte personnelle 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.

Le duplicata payant est établi directement, soit auprès d'une agence de vente, soit par internet sur le site du réseau régional (excepté pour le titre Pass ZOU ! Etudes) ou encore par voie postale à l'adresse indiquée sur le site ZOU !

Le remplacement d'une carte personnelle ZOU ! présentant un dysfonctionnement qui ne résulte pas d'une détérioration de la part de son titulaire est gratuit. La délivrance d'un duplicata gratuit est effectuée uniquement par la gare routière de Toulon après analyse de la carte défectueuse.

Dans l'attente de l'obtention de son duplicata, l'utilisateur peut accéder aux services ZOU ! en s'acquittant d'un titre de transport sur un autre support (papier, digital).

Carte ZOU ! Solidaire

Pour les conditions de reconstitution d'une carte personnelle ZOU ! Solidaire, se référer aux CGU ZOU ! Solidaire disponibles sur le site ZOU !

Carte Pass Sûreté

Pour les conditions de reconstitution d'une carte Pass Sûreté, se référer aux Conditions Générales d'Utilisation du Pass Sûreté de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (disponibles sur le site TER Sud).

Carte ZOU ! Malin

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

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'utilisateur, n'est pas proposée.

Résiliation

Résiliation à l'initiative de l'utilisateur

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 :

$$\text{Montant remboursé} = \text{tarif de l'abonnement annuel} - (\text{nombre de mois utilisés} \times \text{prix d'un abonnement mensuel})$$

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 Monsieur le Médiateur.

Par courrier : Monsieur le Médiateur 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

Dans ce cadre de l'exercice de ses compétences, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (la « Région ») est amenée à traiter les données personnelles des personnes strictement nécessaires à la mise en œuvre de ses politiques publiques.

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 la Région qui veut être transparente sur la façon dont sont utilisées les données personnelles.

Les présentes mentions légales détaillent les conditions dans lesquelles la Région s'engage à respecter les droits des personnes en matière de données personnelles conformément à la réglementation 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 la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, en tant que personne morale, représentée par :

Monsieur Renaud Muselier
Président du Conseil Régional de Provence Alpes-Côte d'Azur
Hôtel de Région - 27 Place Jules Guesde - 13481 Marseille Cedex 20

8.2 Les sous-traitants

La Région peut avoir recours à des sous-traitants. La Région 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, nous indiquerons aux personnes les finalités du traitement concerné. Hormis en cas d'incompatibilité, la communication thématique ou institutionnelle de la Région constitue une finalité complémentaire de la finalité initiale au titre de laquelle chaque collecte est effectuée.

La Région 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 que nous collectons auprès des personnes, nous indiquerons 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 la Région).

La communication thématique ou institutionnelle relève de l'intérêt légitime de la Région 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 la Région 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 votre consentement.

8.5 Destinataires de vos données personnelles.

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

Les sous-traitants de la Région 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.

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

8.6 Durée de conservation des données personnelles

La durée de conservation de vos données personnelles 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, la Région 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, la Région 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 « Vos droits »).

8.7 Sécurité des données personnelles

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses politiques publiques, la Région accorde la plus haute importance à la sécurité des données personnelles. La Région 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, la Région tient un registre des activités de traitement des données à caractère personnel.

8.8 Vos droits

Droit d'accès :

Les personnes ont le droit de demander des informations sur les données personnelles que nous détenons 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 ou relevant de l'exercice de l'autorité publique 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 la Région 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 votre 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 :

- A 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 ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement ;
- Pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique ;
- A des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques ;
- A la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Droit de vous opposer au traitement de vos données :

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

9. Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du réseau de transport régional ZOU ! (hors TRAINS RÉGIONAUX) sont modifiées et votées le 17/10/2025 pour une entrée en vigueur immédiate.

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)	2,10 €
	1 Voyage 4-11 ans*	Selon la distance (se référer à la grille tarifaire)	x
	1 Voyage Mini-groupe* (3 à 8 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	3 voyageurs : 4,40 € 4 voyageurs : 5 € 5 voyageurs : 5,30 € 6 voyageurs : 6,30 € 7 voyageurs : 7,40 € 8 voyageurs : 8,40 €
	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)	14,70 €
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 Mini-groupe, 1 Voyage ZOU ! Solidaire/Solidaire +

- Autres tarifs :

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

Conditions Générales d'Utilisation des Transports TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

V 10/25



Table des matières

1	Dispositions générales : Champs d'application	4
1.1	Généralités	4
1.2	Compétences régionales.....	4
1.3	Exceptions	4
2	Contrat de transport et conditions d'accès au transporteur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	5
2.1	Définition du contrat de transport.....	5
2.2	Conditions d'accès au transporteur TER Région Provence Alpes Côte d'Azur	5
2.2.1	Conditions générales	5
2.2.2	Conditions spécifiques d'accès aux trains, animaux.....	6
2.2.3	Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes dans les TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	6
2.2.4	Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	7
2.3	Validité et validation des titres de transport TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	7
2.3.1	Validités des titres.....	7
2.3.2	Délai d'utilisation des titres de transport	7
2.3.3	Validation des différents types de titres de transport	7
2.4	PRR, Contrat de transport, billet direct et conditions d'accès au transporteur TER	8
2.4.1	Billet direct.....	8
3	Contrôle des titres de transport et régularisation.....	9
3.1	Contrôle	9
3.2	Régularisation du voyageur en situation irrégulière.....	9
3.2.1	Situation irrégulière	9
3.2.2	Contrôle et transaction pénale	10
3.3	Régularisation du voyageur à titre commercial aux conditions du barème de bord et du Barème exceptionnel.....	12
3.3.1	Barème de bord	13
3.3.2	Barème exceptionnel / Barème distribution	13
3.3.3	Absence de titre de transport et situations assimilées	13
3.3.4	Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits	14
3.3.5	Sur classement.....	14
3.3.6	Modification de parcours.....	15

3.4	Modalités de paiement.....	15
3.5	Dispositifs spécifiques d'embarquement.....	15
3.5.1	Dispositifs d'embarquement.....	15
3.5.2	Conditions et modalités d'accès au train.....	15
3.5.3	Contrôle à quai et à bord.....	15
3.5.4	Horodatage et preuve du passage à l'embarquement	16
4	Contacts et Réclamation.....	16
4.1	Service CONTACT TER.....	16
4.2	Réclamation	16
5	Compensation des retards.....	17
5.1	Garantie fiabilité TER.....	17
5.2	Compensation en cas de retard pour un voyage en correspondance avec un billet direct .	17
6	Prestations associées au transport.....	18
6.1	Bagages	18
6.1.1	Généralités.....	18
6.1.2	Acceptation des bagages à mains.....	18
6.1.3	Responsabilité concernant les bagages à main	19
6.1.4	Les bagages interdits à bord	19
6.2	Objets trouvés.....	19
6.3	Animaux	20
7	Données à caractère personnel.....	20
7.1	Responsable de Traitement.....	20
7.2	Collecte et traitement des données à caractère personnel.....	20
7.3	Finalités de traitement.....	20
7.4	Durée de conservation.....	22
8	Annexe	23

1 Dispositions générales : Champs d'application

1.1 Généralités

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation des Transports TER précisent les conditions de transport relatifs aux services régionaux opérés par SNCF Voyageurs et assurés par son entité TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur pour la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Il est possible de déroger en tout ou partie aux dispositions des présentes CGUT TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur dès lors que sont établies des conditions générales propres à certains produits ou services.

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

1.2 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 personnes, 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'utilisateur, 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.

En application du 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 Voyageurs, les Régions en qualité d'Autorité Organisatrice des Transports peuvent décider de mettre en œuvre la liberté tarifaire. Elles ont par conséquent pleinement la compétence pour définir la politique tarifaire applicable aux services ferroviaires qu'elles organisent. Les tarifs sociaux nationaux sont hors champ d'application de la liberté tarifaire et continuent de s'appliquer aux services régionaux de personnes. La mise en œuvre de cette liberté tarifaire entraîne de fait la fin de la validité des Abonnements de Travail nationaux et les Abonnements Elèves étudiants apprentis à bord des TER de la région concernée.

1.3 Exceptions

Les services de transport répertoriés ci-après ne sont pas soumis aux présentes CGUT TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- Les services ferroviaires effectués par d'autres entités que SNCF Voyageurs TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.
- Les transports internationaux pour lesquels SNCF Voyageurs applique les Conditions Générales (GCCIV/PRR) élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT) sis à Berne et qui sont disponibles dans les Tarifs Voyageurs mis à disposition par SNCF.

2 Contrat de transport et conditions d'accès au transporteur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

2.1 Définition du contrat de transport

TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur s'engage à transporter le voyageur au lieu de destination dans les conditions définies au contrat de transport, sous réserve de la survenance d'un cas de force majeure ou d'impératifs de sécurité des circulations ferroviaires. Le transport du voyageur est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage, sauf exception mentionnée au paragraphe 2.2.4 ou convention de paiement différé conclue entre SNCF Voyageurs et le voyageur.

Le contrat de transport est constaté par l'émission d'un ou plusieurs titres de transport, sur papier ou support électronique, sauf exception mentionnée au paragraphe 2.3.3. Le titre de transport ainsi délivré fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport

2.2 Conditions d'accès au transporteur TER Région Provence Alpes Côte d'Azur

2.2.1 Conditions générales

Les règles suivantes s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni d'un titre de transport valable ou de son Billet Digital TER remplissant les conditions des CGUT TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, complété s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que la validation ou apposition de mentions manuscrites.

Par exception, le voyageur qui emprunte, sans s'être acquitté au préalable du paiement d'un titre de transport, un train au départ d'un point d'arrêt ne vendant pas de titres de transport, doit, dès sa montée à bord, s'adresser à l'agent chargé du contrôle afin de régulariser sa situation. A bord ou à l'arrivée des trains sur des lignes sans accompagnement commercial systématique, la régularisation s'effectue exclusivement au tarif contrôle. Le titre de transport émis à bord du train par l'agent chargé du contrôle est émis sur un format spécifique. A défaut de cette démarche spontanée, le voyageur est considéré, au moment du contrôle, comme étant en situation irrégulière.

Les enfants mineurs demeurent sous la responsabilité de leurs parents. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

Conformément aux normes de sécurité en vigueur, en cas de surcharge du train mettant en péril la sécurité des voyageurs, le voyageur peut se voir refuser l'accès au train.

Pour assurer le départ à l'heure des TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, tout voyageur doit impérativement être à quai et en mesure de monter à bord de son train au plus tard 2 minutes avant l'heure de départ. Au-delà de ce délai, l'accès au train n'est plus garanti.

2.2.2 Conditions spécifiques d'accès aux trains, animaux

Aucun animal n'est normalement admis dans les voitures servant au transport des voyageurs. Cependant, sous réserve de l'achat d'un titre valable pour l'animal, sont tolérés les chiens de grande taille (de plus de 6 kilos) tenus en laisse et muselés par leur propriétaire ainsi que les animaux domestiques de moins de 6 kilos convenablement enfermés dans un contenant ne dépassant pas 45x30x25 cm. Les renseignements tarifaires sont disponibles au paragraphe 6.3 des présentes CGUT TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Les chiens guides d'aveugles ou d'accompagnement voyagent gratuitement et sans billet dans tous les trains TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

L'introduction à bord des trains d'animaux considérés comme dangereux est interdite. Les animaux admis à bord relèvent de la surveillance et de la responsabilité exclusives du voyageur.

2.2.3 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes dans les TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

En règle générale en dehors de forte affluence, les vélos peuvent être transportés à bord des trains TER gratuitement et sans réservation dans la limite du nombre d'emplacements vélos disponibles à bord du train concerné. Toutefois, pour certains trains, dont notamment ceux à fréquentation accrue, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur se réserve le droit de mettre en place une réservation obligatoire, payante ou gratuite, pour la gestion des emplacements vélos.

Des emplacements vélos sont prévus sur les plateformes à l'entrée des TER. Ils sont signalés par un pictogramme vélo placé sur les portes extérieures des TER. Le personnel SNCF des gares et des trains est en droit de refuser l'accès des vélos à bord du train. Aucune restriction d'accès n'est applicable pour les vélos pliants, sous réserve qu'ils soient pliés.

Les emplacements prévus à bord (racks à vélos) doivent obligatoirement être utilisés. Le voyageur est responsable de son vélo (transport, maniement, surveillance) tout au long du trajet. Certains équipements ou matériels (remorque, triporteur, vélos couchés, tandem...) ont des dimensions qui rendent leur transport impossible à bord d'un train. Leur montée à bord est donc interdite, sauf s'ils sont démontés et qu'ils tiennent dans une housse de transport au format maximum de 90x120x60 cm.

Les vélos ne sont pas acceptés dans les autocars réguliers ou de substitution sauf dans certains autocars prévus à cet effet dans le cadre de la réservation vélo obligatoire.

Par ailleurs, les trottinettes électriques, si elles sont pliées et ne gênent pas la circulation des personnes, sont acceptées à bord des trains TER avec des dimensions de 130X90 cm.

2.2.3.1 Spécificités

Dans certains points d'arrêt, il n'est pas délivré de titres de transport. Les voyageurs partant d'un tel point d'arrêt doivent avoir au préalable acquis un titre de transport sur site internet par ex avant l'accès au train. Dans le cas contraire, si le client se présente de lui-même et immédiatement au chef de bord, il sera fait application du barème exceptionnel (se reporter au Volume 3 – Annexe 1 des présentes CGUT TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur).

Le voyageur ou la personne effectuant l'achat d'un titre de transport doit s'assurer, au moment de la commande du titre de transport, que celui-ci a été établi selon ses indications, notamment la date et l'heure, l'origine et la destination du voyage ainsi que les noms, prénoms et date de naissance du voyageur, lors de l'achat de certains titres de transport nominatifs tel que le billet digital TER.

2.2.4 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

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 TER de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur présentation d'une pièce d'identité avec photo ou à défaut sur présentation d'un livret de famille

2.3 Validité et validation des titres de transport TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

2.3.1 Validités des titres

Le titre de transport TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur est un titre de transport à utiliser uniquement à la date indiquée sur le billet, 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 TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur n'a pas été utilisé dans le train et à l'heure indiquée, il demeure utilisable sur un autre train partant à la date indiquée sur le billet à l'exception de certains tarifs régionaux à conditions de validité spécifiques.

Les titres de transport TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur 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 TER 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.

Depuis le 01/01/2024, les billets Papier IATA émis en gare ou les billets Papier ISO émis sur les machines automatiques ne font plus 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. De ce fait, en cas de trajet aller-retour, la partie correspondante au trajet aller doit être utilisée avant celle correspondant au trajet retour.

Le Billet Digital TER n'est pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès au train par le voyageur.

2.4 PRR, Contrat de transport, billet direct et conditions d'accès au transporteur TER

2.4.1 Billet direct

Le billet direct est défini aux articles 4.5 et 4.6 des GCC-CIV/PRR annexées en annexe 6 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs disponible sur le site <https://www.sncf-voyageurs.com>.

Dans le cas où le voyageur achète un voyage incluant un ou plusieurs trajets en correspondance opéré(s) par SNCF Voyageurs ou une entreprise ferroviaire entièrement détenue par cette dernière, ses billets sont considérés comme un billet direct si l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :

- Le voyage avec correspondance a été acheté dans le cadre d'une transaction commerciale unique
- Le ou les billet(s) mentionne(nt) la date, l'horaire et le numéro de train de chaque voyage
- Les correspondances du voyage de bout en bout ont été proposées par le vendeur de billet en respectant les temps de correspondance qui lui ont été indiqués par l'entreprise ferroviaire
- Le voyage en correspondance doit concerner : un voyage en France sur TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS, TER et les lignes domestiques France-Allemagne, France-Suisse (TGV Lyria) et Bruxelles-France coopérées par SNCF Voyageurs ou un voyage international sur les lignes Paris-Luxembourg, Paris-Fribourg, Paris-Barcelone ou Paris-Milan opérées par SNCF Voyageurs.

Si l'achat des billets en correspondance remplit toutes les conditions susvisées alors ils constituent un billet direct de bout en bout offrant, en cas de rupture de correspondance imputable à un des services ferroviaires mentionné sur le billet direct, un droit à prise en charge et assistance et, en cas de retard de plus de 60 mn à l'arrivée finale, un droit à indemnisation sur la totalité du voyage dans les conditions de l'article 5.2 du Volume 2 des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Transport.

En cours de parcours, si le client décide de renoncer à la poursuite de son voyage en raison d'un retard supérieur à 60 minutes à sa destination finale, il peut se faire rembourser sans frais la totalité de son parcours y compris la partie déjà effectuée et également pour les tarifs non échangeables et non remboursables. Il bénéficie également de la prise en charge sans frais pour le retour à son point de départ.

A défaut de remplir toutes les conditions susvisées, les trajets en correspondance constituent des contrats de transport distincts.

Le voyage n'est pas éligible à la garantie billet direct de l'entreprise ferroviaire SNCF Voyageurs si le voyageur compose lui-même ses propres trajets en correspondances sans recourir à l'offre de correspondance du vendeur de billet.

3 Contrôle des titres de transport et régularisation

3.1 Contrôle

Selon le type de titre de transport acquis, le voyageur doit présenter son titre de transport, Papier IATA, Papier ISO ou Digital TER imprimé ou chargé sur smartphone à tout agent de SNCF en faisant la demande, dans les trains et dans les gares.

Le Billet/Abonnement Digital TER ou carte commerciale digitale régionale peut être téléchargé (en PDF) sur un smartphone. Lors du contrôle des titres de transport, le PDF pourra être présenté sur un smartphone, en agrandissant le document. 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 voyageur titulaire d'un Billet Digital TER doit être en mesure de justifier de son identité. En effet, le Billet Digital TER 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) en plus de son Billet Digital TER. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises.

Le titulaire d'une carte ouvrant droit à réduction ou d'une carte d'abonnement est tenu de présenter sa carte avec son titre de transport. 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...) ne sont pas admises.

Lorsque l'utilisation du tarif est assujettie à la justification de son identité et que son identification visuelle sans ambiguïté n'est pas possible, pour quel que motif que ce soit, SNCF Voyageurs est en droit d'exiger la régularisation au Barème contrôle majoré. Le détail de ces montants est repris au volume 3 Annexes 2 « Barèmes de régularisation TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur » du présent document.

A défaut d'acceptation de régularisation, le voyageur est verbalisé.

Toute perception effectuée par les agents du contrôle donne lieu à l'établissement d'un reçu qui, le cas échéant, peut avoir valeur de titre de transport.

Afin de procéder à des analyses internes sur les conditions de vente de ses titres de transport, SNCF Voyageurs peut décider de retirer le titre de transport du voyageur à bord du train et lui remettre un titre de transport se présentant sur un support spécifique.

3.2 Régularisation du voyageur en situation irrégulière

3.2.1 Situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent du contrôle un titre de transport valable au sens des dispositions des présentes CGUT TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et du décret n° 2019-726 du 9 Juillet

2019 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés, c'est-à-dire notamment le voyageur qui :

- Ne peut présenter aucun titre de transport, son billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone ;
- Présente un titre de transport non complété par les opérations lui incombant (validation...) ;
- N'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix réduit de son titre de transport ;
- Voyage avec un titre de transport, ou billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone illisible ou falsifié ;
- Voyage avec un titre de transport nominatif et incessible établi au nom d'une autre personne ;
- Voyage avec un billet digital TER et présente un billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone dont la lecture révèle que le billet digital TER a déjà été contrôlé à bord du train ou que le voyageur a pris place dans un train ne correspondant pas au jour de celui indiqué sur le billet ;
- Ne s'est pas conformé aux dispositions qui régissent l'utilisation de son titre de transport.
- Présente un billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone correspondant à un billet digital TER ayant déjà fait l'objet d'un échange ou d'un remboursement.

Se trouve aussi en situation irrégulière le voyageur dont le titre de transport :

- Est un titre de transport composé de plusieurs segments dont un segment au moins est manquant ;
- Est nominatif sans qu'il soit toutefois en mesure de justifier son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo (les copies des pièces d'identité ne sont pas admises) ;
- N'est pas valable pour le trajet, le jour, la classe, les conditions de parcours ou le type du train qu'il a emprunté ;
- Est un Billet Imprimé dont le nom, le prénom et la date de naissance indiqués ne correspondent pas à la personne qui l'utilise (ou cette personne n'est pas en mesure de justifier de son identité) et/ou les éléments du voyage ne sont pas lisibles en particulier ceux figurant dans la trame de fond.

3.2.2 Contrôle et transaction pénale

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière qui ne s'est pas préalablement présenté spontanément à l'agent du contrôle dans les conditions définies à l'article 3.1 des présentes CGUT TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.

Pour le calcul de l'indemnité forfaitaire et de l'insuffisance de perception, il est fait application d'un montant forfaitaire au Barème contrôle ou Barème contrôle majoré défini en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail de ces montants est repris au volume 3 Annexes 2 « Barèmes de régularisation TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ».

Seuls les parcours ayant une origine – destination sur le train emprunté pourront être régularisés. Aucune régularisation ne permettra d'obtenir un titre de transport pour un autre train, même s'il s'agit d'une correspondance.

Aucune réduction ne sera accordée au Barème contrôle ou au Barème contrôle majoré.

L'indemnité forfaitaire est perçue par voyageur.

Le Barème contrôle majoré sera appliqué dans les cas de fraude avérée tels que la falsification de titre, l'utilisation par un tiers, la présentation d'une carte avec fausse date de naissance, un billet digital TER annulé avant départ, un surclassement frauduleux, sans que cette liste ne soit exhaustive.

Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter la somme qui lui est réclamée et refuse ainsi la transaction proposée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par l'agent du contrôle. Le voyageur dispose du délai prévu par la loi :

Pour régler le montant de la transaction qui comprend le montant forfaitaire au Barème contrôle ou au Barème contrôle majoré incluant l'insuffisance de perception, l'indemnité forfaitaire et les frais de dossier, conformément aux dispositions de l'article 529-4 du Code de procédure pénale et aux dispositions relatives à la transaction prévues à l'article R. 2241-36 du Code des transports ;

Ou pour adresser une protestation motivée à SNCF Voyageurs.

Pour l'établissement des procès-verbaux, les agents mentionnés aux 3° à 5° du I de l'article L. 2241-1 du Code des Transports sont habilités à recueillir ou à relever l'identité et l'adresse du contrevenant, dans les conditions prévues par l'article 529-4 du code de procédure pénale.

Lorsqu'ils constatent une infraction par procès-verbal, les agents du contrôle agréés par le Procureur de la République et assermentés sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. En cas de difficultés opposées par le voyageur au relevé d'identité nécessaire à l'établissement du procès-verbal de constatation de l'infraction, l'agent du contrôle peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent de contrôle assermenté et agréé en rend compte immédiatement à tout officier de Police Judiciaire territorialement compétent, qui peut alors ordonner de conduire l'auteur de l'infraction devant lui ou bien le retenir le temps nécessaire à son arrivée ou à celle d'un agent de police judiciaire agissant sous son contrôle.

Pendant le temps nécessaire à l'information et à la décision de l'officier de police judiciaire, le contrevenant est tenu de demeurer à la disposition d'un agent assermenté et agréé. La violation de cette obligation est punie de deux mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende.

Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal imparti et en l'absence de protestation, le voyageur fait l'objet de poursuites pénales conformément aux dispositions de l'article 529-5 du Code de procédure pénale.

Dans tous les cas où un procès-verbal a été établi, l'affaire est instruite, par voie informatique, au moyen d'une base de données dont la description et les conditions d'exploitation sont publiées en Annexe 5 du Volume 7 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site sncf-voyageurs.com

En outre, l'utilisation frauduleuse d'un titre de transport, d'une confirmation billet digital, d'un abonnement, et/ou d'une carte de réduction (titre de transport ou confirmation billet digital TER périmé, falsifié, contrefait, titre de transport nominatif utilisé par une tierce personne ou par une personne qui ne serait pas en mesure de justifier de son identité au moment de son contrôle, échange ou remboursement d'un titre de transport utilisé...), ou un comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel ferroviaire, ou à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare, entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'annulation des titres de transports d'ores et déjà commandés, la résiliation de plein droit de l'abonnement, la suspension temporaire du droit de se réabonner au service ou au produit résilié et l'ouverture de poursuites judiciaires.

La suspension du droit de se réabonner au service ou produit résilié durera :

- Jusqu' à la régularisation des impayés pour provision insuffisante ;
- 6 mois en cas d'impayé résultant d'une fraude avérée (notamment utilisation de l'IBAN d'un tiers, d'une carte volée ou falsifiée...) ;
- 1 an en cas d'utilisation frauduleuse (telle que définie au paragraphe précédent), de comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel de transport ferroviaire à bord des trains ou en gare, ou de comportement de nature à porter atteinte à la personne des voyageurs et du personnel SNCF Voyageurs à bord des trains ou en gare (tout type d'atteinte à la personne au sens du Livre II du Code pénal – partie législative).

Dans le cadre de leurs missions, les agents assermentés visés à l'article L.2241-1 I 4° et 5° du code des transports pourront également constater par procès-verbal des infractions non tarifaires.

Le montant des indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire est repris à l'Annexe 10 du Volume 5 des Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site sncf.com : « Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire ».

3.3 Régularisation du voyageur à titre commercial aux conditions du barème de bord et du Barème exceptionnel

L'application des Règles de régularisation décrites ci-dessous est effective depuis le 20 mars 2019 pour TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Les règles reprises au point 4.3 s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains TER.

Les régularisations aux conditions du Barème de bord ou du Barème exceptionnel impliquent le versement immédiat du montant du Barème de bord ou du Barème exceptionnel, pour toute situation irrégulière signalée spontanément avant les opérations de contrôle.

Les régularisations au Barème de bord et au Barème exceptionnel / distribution ne sont pas applicables en présence d'un dispositif d'accueil embarquement.

Les régularisations à titre commercial s'effectuent dans les conditions précisées ci-après.

Cependant, à bord ou à l'arrivée des trains sur des lignes sans accompagnement commercial systématique, la régularisation ne s'effectue qu'au tarif contrôle, sauf dispositions régionales particulières (informations sur le site [sncf.com](https://www.sncf.com)).

3.3.1 Barème de bord

Le voyageur qui se présente spontanément à l'agent chargé du contrôle en lui signalant l'irrégularité de sa situation lors de l'accès au train, hors dispositif d'embarquement, ou dans les minutes qui suivent le départ de la gare de montée, peut régulariser sa situation (à titre commercial) aux conditions du Barème de bord.

Le Barème de bord est calculé en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail du Barème est repris au Volume 3 Annexe 2 « Barèmes de régularisation TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ».

Lorsque pour un parcours dans un train donné, plusieurs situations irrégulières en matière tarifaire sont constatées simultanément pour un même voyageur, il est perçu le total des montants correspondants à chacune des situations irrégulières.

La situation des voyageurs et celle des animaux domestiques qui les accompagnent sont toutefois régularisées séparément.

3.3.2 Barème exceptionnel / Barème distribution

Sous réserve d'une présentation spontanée identique à celle prévue à l'article précédent, le Barème exceptionnel / distribution est appliqué :

- en cas de problème national de distribution. La décision de l'application du Barème exceptionnel est prise par les centres opérationnels et transmise aux Chefs de Bord
- si le point d'arrêt est dépourvu de moyen de distribution physique de titres de transport.

Le Barème exceptionnel est calculé en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail du Barème est repris au Volume 3 Annexe 2 « Barèmes de régularisation TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ».

Le Barème distribution correspondant au tarif pratiqué au guichet, au DBR et à la vente à distance.

3.3.3 Absence de titre de transport et situations assimilées

En l'absence de titre de transport (et situation assimilée, telle que l'absence de billet Digital TER imprimé ou chargé sur smartphone), les tarifs à prix réduit non assujettis à la possession d'une carte de réduction, ainsi que ceux impliquant le dépôt préalable d'une demande, y compris ceux imposant l'achat obligatoire d'un titre de transport aller-retour, ne sont pas pris en compte à bord des trains.

Pour TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- le taux de réduction appliqué aux possesseurs de cartes commerciales régionales ou nationales peut être inférieur au taux de réduction applicable aux guichets ou sur les sites de ventes en ligne.
- Pour les cartes sociales, la réduction portée par la carte est prise en compte.

Dans les deux cas ci-dessus, la réduction n'est appliquée qu'au Barème de bord ou au Barème exceptionnel / distribution.

3.3.4 Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits

Lorsque les conditions d'attribution du titre de transport à prix réduit ne sont pas respectées, en fonction de la distance du parcours, il est perçu :

- Lorsque le voyageur se présente spontanément avant toute opération de contrôle, la différence entre le montant du Barème de bord et le prix du titre de transport effectivement acheté, pour le parcours concerné.
- Lorsque le voyageur ne se présente pas spontanément avant toute opération de contrôle, la différence entre le montant du Barème contrôle et le prix du titre de transport effectivement acheté, pour le parcours concerné.

Ces dispositions ne s'appliquent pas dans le cas où le titre de transport n'indique pas le prix correspondant au voyage en cours ou est non échangeable. Dans de tels cas, les dispositions de l'article 4.3.2 des présentes CGUT TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sont appliquées.

3.3.5 Sur classement

A bord du train, le sur classement est soumis à l'accord préalable de l'agent du contrôle auquel le voyageur doit se présenter.

Si le sur classement est autorisé par le tarif utilisé, il n'est perçu que :

- la différence de prix entre un titre de transport de 1ère classe et un titre de transport de 2ème classe, soit au Barème de bord (le voyageur se présente spontanément), soit au Barème contrôle (le voyageur ne s'est pas présenté).

Pour les tarifs n'autorisant pas le sur classement, il est perçu, suivant le tarif utilisé :

- Soit la différence entre le Barème contrôle et la valeur du titre de transport présenté ;
- Soit le prix d'un titre de transport de 1ère classe au Barème contrôle, sans prendre en compte la valeur du titre de transport initial.

Si le client refuse de s'acquitter de cette différence auprès du contrôleur et persiste à demeurer installé en 1ère classe : en fonction de la distance du parcours, le client devra s'acquitter du montant kilométrique forfaitaire au Barème contrôle sans prise en compte d'une éventuelle réduction.

3.3.6 Modification de parcours

Un titre de transport utilisé pour effectuer un parcours ayant une origine et/ou une destination différente de celle-ci indiquée sur le titre de transport lui-même n'est pas valable. Le voyageur est considéré comme sans titre de transport et pourra se voir refuser l'accès au train ou être régularisé conformément aux articles 4.3.

3.4 Modalités de paiement

A bord d'un train, tout paiement s'effectue en espèces ayant cours légal en France par carte bancaire française à puce affichant le logo CB et/ou le logo sans contact. Les cartes bancaires étrangères internationales, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard uniquement sont acceptées. Les paiements sans contact avec les applications Apple Pay et Google Pay (sans limite de montant) sont également acceptées. Depuis le 1er janvier 2025, les chèques bancaires et les Chèques-Vacances ne sont plus acceptés comme moyens de paiement lors des régularisations de toutes natures à bord des trains TER de la région Provence Alpes-Côte d'Azur opérés par SNCF Voyageurs

3.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement

3.5.1 Dispositifs d'embarquement

L'embarquement peut donner lieu à la mise en place d'une lecture des titres de transport avant l'accès au train, en présence de personnel SNCF ou non.

Ce dispositif est destiné à contrôler le respect, par les voyageurs, des conditions d'accès au train.

3.5.2 Conditions et modalités d'accès au train

En cas de dispositif d'embarquement, l'accès au train n'est autorisé qu'aux voyageurs munis d'un titre de transport valable.

Un voyageur sans titre de transport ne passe pas le dispositif d'embarquement ; il doit aller s'acquitter un titre de transport auprès du guichet, Distributeur de Billets Régionaux (DBR) ou Borne Libre-Service (BLS).

Les personnes dépourvues d'un titre de transport valable pour le train concerné ne peuvent pas accompagner les voyageurs au-delà du dispositif d'embarquement.

Pour passer l'embarquement, le voyageur doit positionner son titre (quel que soit le support utilisé) sur le lecteur prévu et identifié à cet effet, pour permettre la lecture du code-barre figurant sur le support en sa possession.

En cas de difficultés, le voyageur peut s'adresser au personnel habilité, s'il est présent aux abords des dispositifs, en gare, ou faire appel au téléopérateur via la borne présente directement à proximité des portes d'embarquement.

3.5.3 Contrôle à quai et à bord

L'existence d'un dispositif d'embarquement ne dispense pas le voyageur de se soumettre aux éventuelles opérations de contrôle pouvant être réalisées, en gare ou à bord des trains, par le personnel habilité.

3.5.4 Horodatage et preuve du passage à l'embarquement

La lecture du support, lors de l'embarquement, fait l'objet d'un horodatage. Les données afférentes sont enregistrées en base informatique et conservées dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité. Elles font foi, jusqu'à preuve contraire, du franchissement du dispositif d'embarquement

4 Contacts et Réclamation

4.1 Service CONTACT TER

Pour toute demande de devis, besoin d'information sur un horaire, un trajet, un tarif, il est possible de contacter

CONTACT TER au Service-clients ZOU !

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

Les détenteurs d'un billet sur un parcours exécuté par TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur seul, peuvent déposer une réclamation via Internet

Sur le site TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur : Contacts.

Les détenteurs d'un billet sur un parcours mixte TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et TGV ou Intercités peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

Sur le site SNCF : reclamation.sncf.com

Sur l'application : SNCF, rubrique Plus / Contactez SNCF

Une réponse intervient dans un délai de cinq jours calendaires.

Ou bien par courrier : Service Relation Client SNCF, 62973 ARRAS Cedex 9

SNCF Voyageurs répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter le Médiateur/la Médiatrice SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site www.mediateur.sncf.com. Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires, et notamment le contrat de transport à l'origine de sa réclamation

ainsi que la réclamation adressée au Service Relation Client. En l'absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.

Les principes et les règles applicables à la saisine du Médiateur/Médiatrice SNCF Voyageurs sont définis au regard des dispositions du Code de la consommation relatives au règlement des litiges (Livre VI, Titre 1er), reprises dans le Protocole de médiation et son avenant signé respectivement le 5 février 2016 et le 15 décembre 2016. Le Protocole est accessible sur le site internet du Médiateur/de la Médiatrice et joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

5 Compensation des retards

5.1 Garantie fiabilité TER

Elle s'applique à toute personne titulaire d'un abonnement mensuel sous format billettique (exclusivement) ZOU ! Mensuel, ZOU ! Alternatif et Abonnement Mensuel en cours de validité, sans contrainte d'âge ou de lieu de résidence, et dont le parcours se situe sur l'ensemble des lignes exploitées par SNCF TER de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Pour davantage d'information sur les conditions générales d'application de la Garantie Fiabilité TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, se reporter aux conditions générales d'application disponibles sur le site TER Région Provence Alpes Côte d'Azur :

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

5.2 Compensation en cas de retard pour un voyage en correspondance avec un billet direct

Si vous êtes en possession d'un billet direct (dont la définition est rappelée dans le paragraphe 2.5.1 des Présentes CGUTT) comprenant au moins un segment d'un train TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et avez subi un retard à l'arrivée à votre destination finale supérieur ou égal à soixante (60) minutes, vous êtes éligible à une indemnisation selon le barème suivant :

- Entre 60 et 119 minutes : 25% du prix du billet
- 120 minutes et au-delà : 50% du prix du billet

Seules les indemnisations dont le montant est supérieur ou égal à quatre (4) euros sont versées.

Si vous pouvez prétendre à une indemnisation, nous vous invitons à faire votre demande dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant votre voyage.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez consulter la page dédiée en cliquant sur le lien suivant : [Billet direct | SNCF Voyageurs](#).

6 Prestations associées au transport

6.1 Bagages

6.1.1 Généralités

Les voyageurs peuvent, à l'occasion de leur voyage, effectuer le transport d'objets ou d'effets personnels, tels que vêtements, linge de maison, objets de toilette, livres, articles de sports, affectés à un but de voyage comme bagages à main qu'ils sont autorisés à prendre gratuitement avec eux dans les voitures des trains de voyageurs.

Les objets ou effets dont le transport constitue une opération commerciale et ceux qui sont destinés à la vente ne sont pas admis ; si un tel transport était constaté, le voyageur serait tenu d'acquitter une somme égale au prix résultant de l'application du Tarif général messagerie de Géodis en vigueur à la date du transport. Les voyageurs sont tenus de récupérer leur(s) bagage(s) avant de descendre du train.

6.1.2 Acceptation des bagages à mains

Chaque bagage déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un voyageur. Il doit être étiqueté de manière visible et porter les nom et prénom du voyageur, conformément aux dispositions de l'article R. 2241-20 du Code des transports ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents. Les personnes qui ne satisfont pas à cette obligation sont passibles d'une amende dont le montant figure au Recueil des prix, l'accès aux trains leur étant par ailleurs interdit.

Pour le confort et la sécurité de tous lors de votre voyage, seuls les bagages à main que vous pouvez porter et placer vous-même aisément et sans risques pour les autres voyageurs, leurs bagages ou vous-même, dans les espaces dédiés, sont admis à bord des trains.

Sont acceptés comme bagages à main, les valises, les sacs de voyages et les sacs à dos, dont le conditionnement, la fermeture, le volume et le poids permettent le portage et le placement sans difficulté ni risque pour la sécurité des voyageurs ou risque d'avarie, dans les espaces prévus aux bagages dans les voitures de voyageurs, sous réserve des interdictions et limitations prévues par les dispositions du code des transports relatives à la police du transport ferroviaire ou guidé. En particulier, le voyageur ne doit en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures par des bagages trop volumineux ou nombreux.

Sont également acceptés dans tous les trains TER, en qualité de bagages à main sous les mêmes conditions que ci-dessus et à raison d'un objet par voyageur :

- Les vélos pliés ou non ; des dispositions particulières peuvent toutefois être prévues pour certains trains TER et pour les groupes ;
- Les poussettes d'enfants pliées ;
- Les trottinettes électriques ou non, sous réserve qu'elles soient pliées et à condition de mesurer au maximum 120cm x 90cm une fois pliées.
- Les planches nautiques dans une housse de 120cm x 90cm au maximum ;
- Les instruments de musique à condition d'être transportés dans un étui prévu à cet effet, de préférence rigide et de dimensions maximales 120cm x 90cm.
- Les paires de skis sous réserve qu'elles soient transportées dans une housse prévue à cet effet.

- Les fauteuils roulants des personnes à mobilité réduite ; ces personnes, qu'elles restent ou non dans leur fauteuil roulant pendant le voyage, sont autorisées à le conserver avec elles dans tous les trains TER.

Les opérations de chargement et de déchargement des effets personnels (bagages, vélo etc..) sont effectuées par les voyageurs, sous leur entière responsabilité. Les bagages restent sous la garde exclusive du voyageur, même lorsqu'ils sont placés dans des emplacements prévus à cet effet, en bout ou en milieu de voiture.

6.1.3 Responsabilité concernant les bagages à main

Conformément aux articles 33 et 34 de l'annexe I du règlement européen 1371/2007, en cas de mort ou blessure du voyageur, SNCF est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des objets que le voyageur transportait avec lui comme bagage à main jusqu'à concurrence de 1 400 DTS (soit 1 600 €) pour chaque voyageur.

Conformément à l'article 33 de l'annexe I du règlement européen 1371/2007, SNCF n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les bagages à main, qui demeurent sous la garde exclusive du voyageur même lorsqu'ils sont placés dans des emplacements prévus à cet effet, en bout ou en milieu de voiture, sauf à rapporter la preuve d'une faute de celle-ci. Si une telle preuve est rapportée le montant de l'indemnité à verser par SNCF ne pourra pas excéder 360 €.

Par ailleurs, SNCF n'est responsable des bagages et colis à mains perdus dans les emprises du chemin de fer qu'en cas de faute prouvée à son encontre. Si une telle preuve est rapportée le montant de l'indemnité à verser par SNCF ne pourra pas excéder 360 €.

6.1.4 Les bagages interdits à bord

Sont interdits à bord les bagages :

- Non-conformes aux règles détaillées ci-dessus
- Les vélos couchés, tricycles, tandems et les remorques ne sont pas autorisés
- Renfermant des produits :
 - Dangereux (les armes blanches, les armes à feu, les explosifs, les liquides inflammables comme carburants, peinture, etc. ou tout produit dangereux chimique, biologique, etc...)
 - Périssables dégageant une odeur désagréable ou des plantes.
 - Destinés au commerce : Les produits dont la quantité et/ou le conditionnement démontre sans équivoque que le titre de transport voyageur est détourné dans un but de transport de marchandises qui aurait dû faire l'objet d'une prestation d'un opérateur spécialisé dans ce domaine.
 - Proscrits par les douanes ou toute autre autorité administrative.

6.2 Objets trouvés

Les objets trouvés dans les trains TER, et autorisés au sens de l'article 6.1 des présentes, sont conservés dans les gares au bureau des objets trouvés pendant un mois. Ils sont restitués à leur propriétaire sur présentation d'une pièce d'identité et contre le versement d'une taxe de restitution correspondant aux frais de gestion et dont le montant figure au Recueil des prix.

6.3 Animaux

Pour les animaux autorisés dans les conditions précisées à l'article 2.2.2 des présentes, le montant à percevoir est un forfait de 5 euros quel que soit le poids de l'animal.

Les personnes handicapées civiles 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 désormais gratuitement et sans billet. Il n'est plus nécessaire d'établir un titre de transport «chien guide gratuit». 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 », soit 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.

7 Données à caractère personnel

7.1 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.

7.2 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 réglementation en vigueur, visée ci-dessus.

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

7.3 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 leurs voyages 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 agréées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

Les données à caractère personnelles 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 « Numberly », infrastructure technique ayant accès aux données.

7.4 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

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.

8 Annexe

SI VOUS N'ÊTES PAS EN RÉGLE LORS DE VOTRE ACCÈS À BORD,

VOUS DEVEZ PAYER



PARCOURS EN KM

	DE 0 À 25	DE 26 À 50	DE 51 À 100	DE 101 À 150	DE 151 À 300
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS VOUS PRÉSENTEZ SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD *	11 €	17 €	28 €	40 €	65 €
barème DE BORD					
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS NE VOUS PRÉSENTEZ PAS SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD	50 €	50 €	50 €	65 €	90 €
barème CONTRÔLE					
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS NE POUVEZ PAS RÉGLER IMMÉDIATEMENT *	120 €	120 €	130 €	140 €	150 €
PROCÈS VERBAL					

**VOUS MONTEZ DANS UNE GARE DÉPOURVUE DE MOYENS DE DISTRIBUTION
PHYSIQUES DE TITRE DE TRANSPORT (GUICHET, AUTOMATE)**

VOUS ÊTES SANS BILLET
ET VOUS VOUS PRÉSENTEZ
SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD *

barème DISTRIBUTION

**ATTRIBUTION DU BARÈME DE DISTRIBUTION
CORRESPONDANT AU TARIF DE VENTE**
sauf sur Hauts-de-France, Bourgogne-Franche-Comté et Grand Est :
application d'un forfait

VOUS N'AVEZ PAS VALIDÉ VOTRE ABONNEMENT : 5 €

VOUS N'AVEZ PAS COMPOSTÉ / VALIDÉ VOTRE BILLET : 20 €

**L'ACHAT DE VOTRE BILLET
EST POSSIBLE À TOUT MOMENT
AVANT DE MONTER À BORD DU TER.**



SNCF Connect
et agences
agréées SNCF



ter.sncf.com



borne TER



guichet



* Voir les conditions générales de vente sur votre site Internet TER

** La loi de 2017 du Code des Transports fait obligation aux « passagers des transports routiers, ferroviaires (...) de justifier de leur identité »

SNCF
VOYAGEURS

Agence La Poste / campagne - IBC 401 203 355 pour SNCF TER DO - 2023

Conditions générales de vente des titres de transports pour les Trains ZOU!



Table des matières

1.	Dispositions générales : Champs d'application	5
1.1	Généralités	5
1.1.1	Compétences régionales	5
1.2	Exceptions	5
2	Titres de transport valables sur trains ZOU!	6
2.1	Les différents titres de transports.....	6
2.2	Vente des titres de transport pour les Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	7
2.2.1	Généralités	7
2.2.2	Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur les Trains ZOU !	8
2.3	Validité et validation des titres de transport Trains ZOU !	8
2.3.1	Validité des titres.....	8
2.3.2	Délai d'utilisation des titres de transport.....	8
	Le titre de transport doit être utilisé le jour indiqué sur le titre.	8
2.3.3	Validation des différents types de titres de transport	8
3	Echange et remboursement des titres de transport Trains ZOU!	8
3.1	Echange des titres de transport	8
3.2	Remboursement des titres de transport	9
3.2.1	Généralités	9
3.2.2	Modes de remboursement.....	9
3.3	Conditions spécifiques d'échanges / remboursement	9
3.3.1	Echange et remboursement d'un titre de transport à condition d'aller-retour obligatoire	9
3.3.2	Remboursement de la différence en cas d'oubli de la carte ouvrant droit à réduction	10
3.3.3	Remboursement du titre en cas d'oubli d'abonnement	10
4	Contacts et Réclamation	10
4.1	Service Centre de Gestion des Réclamations.....	10
4.2	Réclamation	10
5	Formation des prix	11
5.1	Définition du prix de base	11
5.2	Prix de base pour les parcours réalisés en Trains ZOU!	11

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	13
5.3.1	Parcours interrégionaux Région Provence-Alpes-Côte d'Azur / Région Occitanie.....	13
5.3.2	Parcours interrégionaux Région Provence-Alpes-Côte d'Azur / Région AURA	14
5.4	Calcul du prix des titres de transport.....	14
5.5	Informations données sur les prix.....	15
6	Détermination des prix réduits	15
6.1	Prix applicables aux enfants.....	15
6.1.1	Enfants de moins de 4 ans	15
6.1.2	Enfants de 4 à moins de 12 ans	15
6.1.3	Enfants à partir de 12 ans.....	15
6.2	Utilisation des cartes de réduction régionales sur Trains ZOU!.....	15
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.....	16
7.1	Militaires et Réformé Pensionné de Guerre	16
7.1.1	Tarifs Militaires	16
7.1.2	Réformés pensionnés de guerre (RPG)	17
7.2	Familles nombreuses	18
7.2.1	Familles comprenant au moins trois enfants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans	18
7.2.2	Pères et mères de familles ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfants.....	18
7.3	Aller et retour populaires.....	19
7.3.1	Titres de transport d'aller et retour de congé annuel.....	19
7.3.2	Titres de transport d'aller et retours annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre	20
7.4	Personnes en situation de handicap et leurs accompagnateurs bénéficiaires.....	22
7.5	Tarifs pour les Groupes	25
7.5.1	Tarifs pour les groupes pour des voyages depuis le 10/01/2024 distribués par le Centre d'Appel Unique TER.....	25
7.6	L'offre Pass Eurail/Interrail sur les Trains ZOU!	27
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.....	28

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.	28
7.7.1 Abonnement pour Elèves, Etudiants et Apprentis	28
7.7.2 Abonnement pour Elèves Internes Scolaires.....	28
7.8 L'offre Pass Rail sur les Trains ZOU!	29
8 Tarification régionale applicable sur les Trains ZOU!	30
8.1 Animaux	38
9 Données à caractère personnel	39
9.1 Responsable de Traitement	39
9.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel.....	39
9.3 Les données personnelles collectées sont :	39
9.4 Finalités de traitement.....	39
9.5 Durée de conservation.....	41
9.6 Droits des personnes.....	41

1. Dispositions générales : Champs d'application

1.1 Généralités

Les présentes Conditions Générales de Ventes précisent les conditions de vente, les prix des Trains ZOU! de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Il est possible de déroger en tout ou partie aux dispositions des présentes CGV Trains ZOU! dès lors que sont établies des conditions générales propres à certains produits ou services.

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>).

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.

En application du 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, les Régions en qualité d'Autorité Organisatrice des Transports peuvent décider de mettre en œuvre la liberté tarifaire. Elles ont par conséquent pleinement la compétence pour définir la politique tarifaire applicable aux services ferroviaires qu'elles organisent. Les tarifs sociaux nationaux sont hors champ d'application de la liberté tarifaire et continuent de s'appliquer aux services régionaux de personnes. La mise en œuvre de cette liberté tarifaire entraîne de fait la fin de la validité des Abonnements de Travail nationaux et les Abonnements Elèves étudiants apprentis à bord des Trains ZOU! de la région concernée.

1.2 Exceptions

Les services de transport répertoriés ci-après ne sont pas soumis aux présentes CGV Train ZOU!:

- Les services ferroviaires autres que TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Trains Sud Azur et Trains TRSI.
- Les transports internationaux pour lesquels SNCF applique les Conditions Générales (GCCCIV/PRR) élaborées par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT) sis à Berne et qui sont disponibles dans les Tarifs Voyageurs mis à disposition par SNCF.
- Les Chemins de fer de Provence

2 Titres de transport valables sur trains ZOU!

2.1 Les différents titres de transports

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

-Le titre papier au format IATA (le « Billet/Abonnement Papier IATA ») désigne le titre de transport sur support papier avec bande magnétique. Il est émis par les guichets des gares, et des partenaires agréés SNCF.

- 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!).

- 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 agences de voyage ou via la nouvelle application de vente fixe et en mobilité « Solar » des agents SNCF. 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. Il est nominatif, personnel et incessible. Concernant le titre digital édité par l'application Solar, 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...) 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 produits et des services proposés par SNCF et ses partenaires notamment de l'urbain. 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 guichets de gares
- des boutiques SNCF
- des automates qui se trouvent dans un grand nombre de gare 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 de partenaires agréés SNCF tels que nos partenaires Office de Tourisme ;
- des partenaires distributeurs institutionnels et partenaires dépositaires
- des sites Internet et applications pour téléphones portables des partenaires agréés SNCF.

Pour les groupes supérieurs ou égaux à 10 personnes, et pour des voyages depuis le 10/01/2024, contacter le Centre d'Appel Unique TER (CAU TER) :

- Sur le site TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>, en complétant le formulaire suivant : <https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>
- Au 09 74 13 66 51 (appel non surtaxé)

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 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur les Trains ZOU !

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.

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.

Depuis le 01/01/2024, les billets Papier IATA émis en gare ou les billets Papier ISO émis sur les machines automatiques ne font plus 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.

Le Billet Digital n'est pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès au train par le voyageur.

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 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 les distributeurs de billet qui doivent être demandés aux guichets de gare)
- 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

Le remboursement d'un titre de transport payé par carte bancaire, est effectué par crédit d'une carte bancaire qui n'est pas nécessairement celle ayant servi au paiement initial. Il peut être effectué au guichet ou en ligne jusqu'à la veille du voyage avant minuit. Le remboursement en centre de gestion des réclamations sera fait en Bon d'Achat Numérique.

Remboursement d'un billet payé :

- 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 ».
- Les demandes de remboursement des titres réglés en « Bon Voyages » ou en « chèque-vacances » doivent être effectuées auprès du Centre de Gestion des Réclamations.
- 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. 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 ».

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 Centre de Gestion des Réclamations

Pour toute demande de devis, besoin d'information sur un horaire, un trajet, un tarif, il est possible de contacter

Service-clients ZOU !

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. 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.

Les détenteurs d'un billet sur un parcours Trains ZOU ! seul peuvent déposer une réclamation via Internet, sur le site TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur : Rubriques Services et contacts-demande d'information et réclamations.

Les détenteurs d'un billet sur un parcours Trains ZOU ! et TGV ou Intercités peuvent déposer une réclamation auprès du Service Relation Client via Internet :

- Sur le site SNCF : reclamation.sncf.com
- Sur l'application : SNCF, rubrique Plus / Contactez SNCF

Une réponse intervient dans un délai de cinq jours incluant les weekends et les jours fériés.

- Ou bien par courrier : Service Relation Client SNCF, 62973 ARRAS Cedex 9

Le Centre de Gestion des Réclamations répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter La Médiatrice SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site www.mediateur.sncf.com. Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires, et notamment le contrat de transport à l'origine de sa réclamation ainsi que la réclamation adressée au centre de Gestion des Réclamations. En l'absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.

Les principes et les règles applicables à la saisine de la Médiatrice SNCF Voyageurs sont définis au regard des dispositions du Code de la consommation relatives au règlement des litiges (Livre VI, Titre 1er), reprises dans le Protocole de médiation et son avenant signés respectivement le 5 février 2016 et 15 décembre 2016. Le Protocole est accessible sur le site internet de la Médiatrice et joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

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 1.2. 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 1.3 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 07 Janvier 2025 (Hors relations Val de Durance) :

2nde classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	2,375	0,2187
17	32	1,781	0,2435
33	64	3,828	0,1797
65	109	4,749	0,1674
110	149	6,095	0,1603
150	199	10,595	0,1342
200	300	10,224	0,1359
301	499	16,852	0,1158
500	799	22,243	0,1036
800	9 999	37,718	0,0849

1ère classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	3,563	0,3281
17	32	2,672	0,3653
33	64	5,742	0,2696
65	109	7,124	0,2511
110	149	9,143	0,2405
150	199	15,893	0,2013
200	300	15,336	0,2039
301	499	25,278	0,1737
500	799	33,365	0,1554
800	9 999	56,577	0,1274

Rapport 1ère/2nde	1,50
-------------------	------

Minimum perception Tarif Normal		Minimum perception Tarifs réduits	
2nde	2,10	2nde	1,20
1ère	3,20	1ère	1,80

Tarifs en vigueur au 07 Janvier 2025 pour les relations Val de Durance :

2nde classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	1,900	0,1750
17	32	1,425	0,1948
33	64	3,062	0,1438
65	109	3,799	0,1339
110	149	4,876	0,1282
150	199	8,476	0,1074
200	300	8,179	0,1087
301	499	13,482	0,0926
500	799	17,794	0,0829
800	9 999	30,174	0,0679

1ère classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	2,850	0,2625
17	32	2,138	0,2922
33	64	4,593	0,2157
65	109	5,699	0,2009
110	149	7,314	0,1923
150	199	12,714	0,1611
200	300	12,269	0,1631
301	499	20,223	0,1389
500	799	26,691	0,1244
800	9 999	45,261	0,1019

Rapport 1ère/2nde	1,50
-------------------	------

Minimum perception Tarif Normal		Minimum perception Tarifs réduits	
2nde	2,10	2nde	1,20
1ère	3,20	1ère	1,80

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 01 mai 2025

2nde classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	2,375	0,2187
17	32	1,781	0,2435
33	64	3,828	0,1797
65	109	4,749	0,1674
110	149	6,095	0,1603
150	199	10,595	0,1342
200	300	10,224	0,1359
301	499	16,852	0,1158
500	799	22,243	0,1036
800	9 999	37,718	0,0849

5.3.2 Parcours interrégionaux Région Provence-Alpes-Côte d'Azur / Région AURA

Tarifs en vigueur au 1^{er} 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

Rapport 1ère/2nde	1,51
-------------------	------

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

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, 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 ;

Conditions générales de vente des titres de transports pour les Trains ZOU !
Août 2025

14

- 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 guichets des gares, 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 sur les Trains ZOU!

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...) 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, SNCF 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 sont hors champ d'application de la liberté tarifaire et continuent de s'appliquer aux services régionaux de personnes.

Vous retrouvez ci-dessous le détail des tarifs acceptés

7.1 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

7.1.1 Tarifs Militaires

Bénéficiaires et réduction applicable sur TER 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 agréés 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 TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur de la réduction ci-après :

50 % pour les pensionnés de 25 % à 45 % ;

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'invalidé 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 définies précédemment voyagent ensemble, il est exclu que chacun d'eux :

- puisse corrélativement avoir la qualité d'accompagnateur de l'autre personne handicapée,
- puisse bénéficier de la gratuité.

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!

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 TER 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 :

Conditions générales de vente des titres de transports pour les Trains ZOU !
Août 2025

- 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 TER 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 TER 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

Conditions générales de vente des titres de transports pour les Trains ZOU !

21

Août 2025

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 handicapé 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 handicapées 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 handicapée :
 - 21 A - quelle que soit la nature de son handicap : la personne handicapée 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 handicapée 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 handicapée 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 handicapée, l'accompagnateur et la personne handicapée devant voyager ensemble sur le même parcours, il est accordé,
- 21 B - une réduction de 50 % sur le Plein Tarif Loisir si la personne handicapée 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 sur TER : 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 handicapée 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 handicapée est aveugle 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 handicapée 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 handicapée ne le dispense aucunement de l'obligation de posséder un titre de transport. Lorsque la personne handicapée est détentriche 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 handicapée civile, détentriche 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 aveugles ou malvoyants accompagnés de leur chien guide, ou les personnes handicapées 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 essaiera 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 handicapées 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 handicapées aveugles de la catégorie 1 D à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs,
- 33 A - le surclassement gratuit (point 24 B ci-dessus), en faveur des personnes handicapées 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 handicapée, l'un et l'autre devant voyager ensemble sur le même parcours.

Si deux personnes handicapées 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 handicapée,
- 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 handicapé 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 surclassement gratuit en 1ère classe.

A défaut de la présentation de cette pièce, le voyageur handicapé 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 TER 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 pour les Groupes

7.5.1 Tarifs pour les groupes pour des voyages depuis le 10/01/2024 distribués par le Centre d'Appel Unique TER

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 :

<https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>

Par téléphone au : 09 74 13 66 51

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 « 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 « 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 « 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.

Canaux de vente

Le Centre d'Appel Unique TER réalise uniquement les ventes pour un parcours sur les lignes TER. Le client en correspondance avec TGV/Intercités devra réserver le parcours TGV/Intercités de son voyage sur le site suivant : <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>

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 par courrier postal 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.

Demande de modification de la réservation

Toute demande de modification est gratuite (horaires, dates, nombre et / ou profil des passagers) et doit être réalisée auprès du Centre d'Appel Unique TER par e-mail ou par téléphone au 09 74 13 66 51 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).

Toute demande d'annulation de la réservation doit être réalisée auprès du Centre d'Appel Unique TER par e-mail ou par téléphone au 09 74 13 66 51 avant l'envoi des billets par voie postale, soit au plus tard 19 jours avant la date du voyage (19 jours avant la date du voyage aller dans le cas d'un aller-retour).

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 :

Pour le remboursement suite à modification de votre voyage :

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.

Pour le remboursement suite à l'annulation de votre voyage :

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

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 (pour les étudiants ayant accompli leur service national, l'âge limite de 26 ans est reporté d'un temps égal à celui qu'ils ont effectué à ce titre) 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.

7.7.2 Abonnement pour Elèves Internes Scolaires

Les abonnements internes scolaires (ci-après « AIS ») sont destinés aux collégiens et lycéens internes résidant dans les Hautes-Alpes et effectuant un trajet hebdomadaire aller-retour entre leur domicile et leur établissement d'enseignement situé dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur ou dans un département limitrophe (Isère, Drôme, Savoie).

- Conditions d'attribution

Le bénéfice de l'AIS est subordonné à la remise, par l'élève (ci-après « le bénéficiaire »), du dossier fourni par l'établissement scolaire, dûment complété et accompagné de deux photographies. L'établissement procède ensuite à la transmission du dossier à la région Provence-Alpes-Côte d'Azur qui, après instruction et validation, le réadresse aux gares des Hautes-Alpes concernées.

- Composition du dossier

Le dossier comprend cinq feuillets : les quatre premiers constituent la demande proprement dite ; le cinquième, remis à l'élève lors du retrait initial auprès de son établissement, doit être présenté lors de la délivrance définitive de l'abonnement en gare.

- Contenu de l'abonnement

L'AIS se compose :

- D'une carte nominative gratuite valable pour l'année scolaire en cours.
 - D'un coupon payant de même durée de validité.
 - De la délivrance de 36 allers-retours, facturés à hauteur de 50 % du tarif public (nombre de billets déterminé en fonction des conditions d'internat)
- La région Provence-Alpes-Côte d'Azur prend à sa charge le coût du coupon et des trajets.

- Duplicata

En cas de perte ou de vol de la carte ou du coupon, un duplicata pourra être délivré, sur présentation d'une nouvelle demande validée par l'établissement scolaire et d'une photographie du bénéficiaire, auprès des gares de Gap, Chorges, Embrun, Montdauphin, L'Argentière et Briançon. Le coût du duplicata est fixé à 20 €, à la charge du bénéficiaire ou de son représentant légal.

- Dispositions spécifiques année scolaire 2025/2026

L'émission des abonnements AIS par SNCF Voyageurs, prendra fin au 31 décembre 2025.

7.8 L'offre Pass Rail sur les Trains ZOU!

Le Pass Rail est une offre expérimentale qui permet aux jeunes âgés de 16 à 27 ans inclus de voyager dans l'ensemble des trains régionaux et certains cars en France métropolitaine dont le périmètre et les modalités sont décrites dans les Conditions Générales d'Utilisation du tarif Pass rail.

Pour voyager dans les Trains ZOU! le client doit être muni :

- du Pass Rail valide à 49 € TTC ;
- d'un billet pour chaque train ou car emprunté ;
- d'une pièce d'identité officielle originale et valide (pièce d'identité numérisée ou photocopiée non acceptée).

Les conditions d'utilisation de cette offre sont détaillées dans le document suivant :

<https://www.sncf-voyageurs.com/medias-publics/2024-04/pass-rail-cgu-politique-confidentialite.pdf>

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 tableaux ci-des tarifs combinés + urbain et les tarifs exceptionnels.

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! adulte	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" du volume 1 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" du volume 1 des présentes CGV Train Zou!
1 voyage Mini-groupe 3 ZOU! 1 voyage Mini-groupe 4 ZOU! 1 voyage Mini-groupe 5 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" du volume 1 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 premier jour 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. 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 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	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 + adulte	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 excéder 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 permettant la libre circulation sur la Métropole Aix-Marseille	Modalité de remboursement via le site Trains Zou! en consultant les conditions générales de ventes ou possibilité de contact Trains Zou! le Centre d'Abonnement Annuel
Pass Intégral Mensuel	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel : 73€ par mois permettant la libre circulation sur 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€ permettant la libre circulation sur la Métropole Aix-Marseille	Les pass sont non remboursables quel que soit le réseau émetteur

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
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 ventes ou possibilité de contacter Trains Zou! le Centre d'Abonnement Annuel
Forfait Ligne d'Azur	Tous les voyageurs	Abonnement occasionnel urbain à ajouter à un abonnement mensuel train	Abonnement calendaire. Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
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 Mensuel ZOU! TER + TRANS COMTAT	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
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
Réservation Intercités	Tous les voyageurs	Concerne les clients Mensuel ZOU!, Annuel ZOU!, les étudiants élèves et apprentis abonnement à 1.50€ valable du lundi au vendredi congés scolaires inclus	Non échangeable et non remboursable
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 Droit valable 1 an pour les profils repris achat des billets à 0€	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 1 journée 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
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 2 €	Non échangeable, non remboursable
Pass TER 7 jours Région Sud	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

8.1 Animaux

A compter du 01/07/2022, le montant à percevoir est un prix forfaitaire de 5 euros quel que soit le poids de l'animal.

Les personnes handicapées civiles 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 désormais gratuitement et sans billet. Il n'est plus nécessaire d'établir un titre de transport « chien guide gratuit ». 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 », soit 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.

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 réglementation 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 agréées 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 GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE LA CARTE 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 tickets 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 express et proximité du réseau régional Provence-Alpes-Côte d'Azur,
- 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 peut être distribuée sur deux types de supports :

- IATA (format billet de train délivré par les guichets des gares SNCF disponible jusqu'au 31/12/2025)
- Digital (avec possibilité d'impression PDF)

La carte comporte : le nom, prénom, date de naissance, photographie, 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 :

- SNCF TER SUD : <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>
- SNCF CONNECT: <https://www.sncf-connect.com/>

Une fois l'achat effectué, le bénéficiaire reçoit un mail de confirmation. Il peut la télécharger directement sur son smartphone ou l'imprimer en version PDF.

- L'achat de la carte peut se faire auprès des équipes-mobile de vente et partenaires distributeurs. 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.

- L'achat de la carte peut également se faire auprès d'un guichet SNCF. Le support de la carte peut être IATA (cf article III) ou digital

ARTICLE VI- LES TICKETS 1 VOYAGE

Les tickets 1 voyage titulaires et accompagnants à 30 % de réduction peuvent être distribués sur différents types de supports :

- Sur le réseau des lignes de trains régionales :
- Support papier type ISO (format billet de train) si achat aux distributeurs automatiques de titres.
- Support papier type titre thermique si achat auprès des guichets SNCF et équipes-mobile de vente ainsi que des partenaires distributeurs de titres.
- Support digital (avec possibilité d'impression PDF) si achat sur site SNCF TER, SNCF CONNECT, Partenaires distributeurs, équipes mobiles et guichets SNCF.
- Sur le réseau de proximité et ligne express (hors trains régionaux)
- Support papier ou 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 ticket 1 voyage tarif réduit 30 % est réservé aux possesseurs d'une carte de réduction Zou ! Malin. L'utilisateur 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 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 d'oubli de cartes ou de cartes périmées, le bénéficiaire est considéré en situation irrégulière et voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur sur le réseau concerné. Il ne sera procédé à aucun remboursement a posteriori en cas de d'oubli de la carte.

Avant chaque trajet, le titulaire de la carte et son éventuel accompagnant doivent valider ou composer leur billet (en fonction du type de support).

ARTICLE VIII- DUPLICATA DE LA CARTE ZOU ! MALIN

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

- SNCF TER SUD : <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>*
- SNCF CONNECT: <https://www.sncf-connect.com/>
- Au guichet des gares SNCF (en indiquant le nom, prénom, date de naissance du client, et numéro du dossier dument conservé lors de la délivrance de la carte)
Le client pourra réémettre gratuitement sa carte via son compte.

* Le client pourra également contacter le CRC TER SUD par tel au 0413943050, tous les jours de 07H00 à 20H00.

Si la souscription de la carte ZOU ! MALIN a été effectué sur support IATA, le client ne pourra pas demander de duplicata.

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

La carte ZOU ! MALIN est remboursable sans frais jusqu'à la veille du premier jour de validité déterminé par le client lors de l'achat.

ARTICLE X- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies lors de la délivrance de la carte ZOU ! MALIN 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 réglementation 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 : [formulaire en ligne](#)

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 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.

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

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

- Un profil 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 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 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%	

ARTICLE III – LE SUPPORT

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

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 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 Allocataires CAF ou MSA ou CSM et allocataires de l'ASPA, AAH et AEEH.

Le 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,
- 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 la CAF 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 Non-allocataires CAF, MSA ou CSM

Les non-allocataires CAF, MSA ou CSM, disposant d'une équivalence de Quotient Familial CAF inférieur ou égal à 800€/mois, peuvent réaliser une demande de carte 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 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 ZOU !. Ainsi le demandeur fournira, en sus des documents précités, le formulaire d'adhésion et transmettra le tout à l'adresse suivante :

CARTE 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 Solidaire + est envoyée au domicile du bénéficiaire.

ARTICLE VI- CONDITIONS D'UTILISATION SUR LE RESEAU REGIONAL

Conformément à la réglementation 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 +).

Lors du voyage avec un de ces titres, le bénéficiaire doit justifier du profil correspondant en cours de validité, il doit donc voyager en possession de sa carte 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 ZOU ! Solidaire, 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 entraîne 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- RENOUELEMENT 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, 2 mois avant l'expiration du droit. Lors du renouvellement, un nouveau profil ZOU ! Solidaire ou Solidaire + est attribué à l'utilisateur, 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 8 des conditions générales de vente des titres de transport pour les Trains ZOU !

ARTICLE XI- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation 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, ou par téléphone au 0486885050.

ARTICLE XIII- DUREE DU CONTRAT D'ADHESION

La durée de validité du droit à réduction est d'un an à compter de son émission. Le contrat d'adhésion prend effet à la date du dépôt de la demande et 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 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 carte, notamment fausse déclaration, falsification des pièces fournies.
- En cas de fraude établie lors de l'utilisation d'une carte.

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.

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 XVI – ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales d'utilisation des droits à réduction sont modifiées et votées le 17 octobre 2025 pour une entrée en vigueur au 17 octobre 2025.

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 d'un ZOU ! Sûreté sur l'ensemble du réseau régional. (Lignes express régionales et les lignes de proximité).

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 Bénéficiaire doit fournir :

- L'attestation ZOU ! Sûreté dûment remplie
- Une photographie d'identité couleur récente du Bénéficiaire 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 client 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 entraîne 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.

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 ISO.

- 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 ISO 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 ISO 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 (au format ISO) 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 (au format ISO) 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.

Le Conseil Régional 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 réglementation 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. 6^{ème} 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 17 octobre 2025.