



# **CONDITIONS GENERALES**

## **DE VENTE**

# SOMMAIRE

- Réseau des Alpes Maritimes .....	3
- Réseau des Bouches du Rhône .....	7
- Réseau du Vaucluse .....	9
- Réseau du Var .....	18
- Réseau des Alpes de Haute-Provence .....	40
- Réseau des Hautes-Alpes .....	42
- PASS ZOU ! ETUDES .....	54



# RESEAU DES ALPES MARITIMES

## TARIFS APPLICABLES SUR LE RESEAU REGIONAL INTERURBAIN ET SCOLAIRE

### DES ALPES-MARITIMES

Tarification et caractéristiques des titres de transport au 1er septembre 2019

#### GRILLE TARIFAIRE

Titre	Prix usager	Frais de dossier et de carte de carte	Validité	Profil ayant droits	Support	Particularités
<b>Ticket unité</b>	1,50 €	x	1 Aller simple	Tout Public	Papier ou dématérialisé sur smartphone	Permet d'emprunter une ligne de transport
<b>Ticket 2 voyages</b>	3,00 €	x	2 trajets sur la même ligne	Tout Public	BSC	Permet d'emprunter une même ligne de transport. Titre individuel
<b>Carnet de 10 tickets</b>	10,00 €	x	10 trajets sur la même ligne	Tout Public	BSC	Permet d'emprunter une même ligne de transport. Titre individuel
<b>Ticket opération partenariale</b>	3,00 €	x	une ligne	Tout Public	papier ou BSC	Permet d'emprunter une ligne de transport
<b>Ticket Azur</b>	1,50 €	x	1 Aller simple et un temps de correspondance de 2h30 max.	Tout Public	papier	Permet d'emprunter tous les réseaux routiers de transport du Département sauf Sillages
<b>Carte Azur</b>	45€/ mois ou 365€/an	x	1 mois ou 1 an glissant	Tout Public	CSC	Permet d'emprunter tous les réseaux routiers de transport du Département, sauf Sillages
<b>Abonnement mensuel PASS grand public</b>	30 €	x	Du jour J du mois M (1ère validation) au jour J-1 du mois suivant	Tout public	CSC	Permet des voyages illimités pendant un mois glissant sur une même ligne du réseau. Carte nominative, validation obligatoire

<b>Abonnement annuel Scolaire</b>	110€ €	x	Du 1er septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1	Scolaire	CSC+ iso	Carte valable sur le trajet domicile - établissement scolaire et extension à tous les transports régionaux ZOU! Carte nominative Non remboursable
<b>Abonnement annuel Scolaire -TARIF REDUIT</b>	55€	x	Du 1er septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1	Scolaire	CSC + iso	Carte valable sous conditions de ressources, sur le trajet domicile - établissement scolaire et extension à tous les transports régionaux ZOU! Carte nominative Non remboursable
<b>Duplicata de carte scolaire</b>	10€ dans la limite de 2 duplicatas/an puis tarif en vigueur de l'abonnement à la date de demande du duplicata	x		Scolaire	CSC+ iso	Pas d'application de tarif réduit
<b>Abonnement jeune scolarisé jusqu'à 26 ans inclus</b>	110 €	x	Du 1er septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1	Jeune jusqu'à 26 ans inclus, domicilié et scolarisé en région ProvenceAlpes-Côte d'Azur	CSC+ iso	Carte valable sur tous les transports régionaux ZOU! Carte nominative Non remboursable
<b>Abonnement jeune scolarisé jusqu'à 26 ans inclus – TARIF REDUIT</b>	55 €	x	Du 1er septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1	Jeune jusqu'à 26 ans inclus, domicilié et scolarisé en région ProvenceAlpes-Côte d'Azur	CSC+iso	Carte valable, sous conditions de ressources, sur tous les transports régionaux ZOU! Carte nominative Non remboursable
<b>Abonnement jeunes moins de 26 ans</b>	20 €	x	du jour J du mois M (1ère validation) au jour J-1 du mois suivant	moins de 26 ans	CSC	Permet des voyages illimités pendant un mois glissant sur une même ligne du réseau. Carte nominative, validation obligatoire
<b>Fourniture du support de la carte sans contact</b>	gratuit à la souscription					
<b>Duplicata carte sans contact et frais de dossiers, (perte /vol/détérioration)</b>	10€ idem carte Azur					
<b>Bagages</b>	1 € par bagage supplémentaire 5 € pour un bagage hors gabarit dimension L+h>165 cm)	x				gratuité pour un sac à main et un bagage de taille normale (55 cmx45cmx65cm)

## TARIFS AEROPORT

Titres /Lignes	L110	L210	L250
TU	22,00 €	22,00 €	11,00 €
Carte individuelle de 6 voyages	88,00 €	88,00 €	44,00 €
Ticket AR*	33,00 €	33,00 €	16,50 €
Ticket groupe 4 personnes	66,00 €	66,00 €	33,00 €
Tarif jeune - 26 ans	16,50 €	16,50 €	
Ticket Enfant < 12 ans	5,00 €	5,00 €	5,00 €
Abonnement mensuel salariés aéroport	66,00 €	66,00 €	66,00 €

Supplément par bagage à partir du 3ème: 5€

## TARIFS SPECIAUX

Ligne 100X	TU Nice/ Monaco 4€	TU La Turbie/Monaco 1,50€
100% NEIGE	TU – 6 €	Réservation et achat sur internet
RANDO BUS	TU- 3€	



# RESEAU DES BOUCHES DU RHONE

## Tarifs réseau ZOU! Bouches du Rhône

TITRES PARTICULIERS valables uniquement sur les lignes régionales	
Carte billettique ZOU (hors PASS ZOU Etudes)	carte nouveau client = gratuit
	duplicata = 5€
Enfants de moins de 6 ans	Gratuit
Jeunes de -26 ans	Pass 24heures à 2€
	Abonnement 30 jours à 21€
	Abonnement annuel à 210€
Senior de +65ans	1,50€ le voyage
Accompagnant PMR	billet gratuit sur présentation de la carte d'invalidité avec indication de la mention «nécessité d'être accompagné dans les déplacements»
Abonnements tout public valable ligne scolaire sous réserve d'autorisation du service scolaire	abonnements 30 jours et annuel uniquement valable sur les circuits scolaires aux tarifs respectifs de 21€/mois et 210€/an
Titre groupe scolaire	2€ par scolaire ou accompagnant sur les modalités du Pass 24h Jeune
Titre évènementiel	2€ le voyage, valable uniquement à l'occasion de manifestations dédiées
Tarif aller-retour	tarif aller-retour = (2 x billet unité) – 20% disponible dans le cadre de la eboutique à compter de l'été 2019
Tarif dégressif sur les carnets de 6 Voyages	- 10% pour 2 recharges 6 voyages achetées - 20% pour 3 recharges 6 voyages achetées
PASS ZOU ETUDES	abonnement valable jusqu'au 31/08/2020 110€ quelque soit la date de vente
	duplicata 10€ (2 duplicatas maximum)





# RESEAU DU VAUCLUSE

**REGLEMENT DU RESEAU REGIONAL  
DE TRANSPORT EN VAUCLUSE ZOU TRANSVAUCLUSE  
Valable à compter du 1<sup>er</sup> Septembre 2019**

**La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, autorité organisatrice des transports interurbains de voyageurs, est soucieuse d'offrir aux usagers du Réseau de transport transVaucluse les meilleures conditions de sécurité et de confort.**

**C'est dans cet objectif qu'a été élaboré le règlement ci-après, à destination des usagers. Des dispositions spécifiques à destination exclusive des passagers scolaires viennent en complément du présent règlement.**

#### **ARTICLE 1 : ADMISSION DANS LES VEHICULES**

##### 1) Les Voyageurs :

Tous les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport valable sur le réseau de transport transVaucluse ainsi que des justificatifs éventuellement requis ou doivent l'acquérir à leur montée dans le véhicule.

Il leur est recommandé de faire l'appoint lors de l'acquisition d'un titre de transport à bord du véhicule. Pour l'achat de titres de transport d'une valeur inférieure à 20 €, le conducteur n'est pas tenu d'accepter un billet d'une valeur supérieure à cette somme.

La validation est obligatoire à chaque montée dans le véhicule lorsque le véhicule est équipé de billettique.

Dans le cas contraire, la présentation des titres au conducteur est obligatoire pour les titres à vue, notamment pour :

- les abonnements mensuels ou annuels, ▪  
les abonnements annuels scolaires.

La présentation de la carte d'ayant droit en cours de validité est obligatoire pour bénéficier du tarif Transpass.

La présentation d'un abonnement mensuel ou annuel en cours de validité est obligatoire pour bénéficier du tarif Roue Libre.

Les voyageurs doivent se signaler au conducteur pour la montée (en faisant signe au conducteur) **et** la descente à l'aide des boutons d'arrêts lorsqu'il en existe à bord du véhicule. Seuls les arrêts conventionnés peuvent être desservis. Il est recommandé de se présenter quelques minutes en avance au point d'arrêt.

Il est impératif d'attendre l'arrêt total du car pour monter ou descendre.

L'accès au service se fait sous réserve des places disponibles dans le véhicule.

Les enfants de moins de trois ans voyagent gratuitement, à condition d'être accompagnés d'un adulte ayant acquitté son titre de transport (les jeunes enfants doivent être hors des poussettes et celles-ci doivent être pliées).

Les places situées à l'avant du véhicule sont réservées, par ordre de priorité :

- aux personnes handicapées munies d'une carte d'invalidité, ▪
- aux personnes âgées, ▪ aux femmes enceintes.

Tout voyageur occasionnant un dommage engage sa responsabilité personnelle.

## 2) Voyages de groupes :

Le réseau de transport transVaucluse est un réseau public de lignes régulières et de services de transport sur réservation. Il n'a pas pour vocation le transport occasionnel de groupes. Toutefois, les groupes qui choisissent de voyager sur le réseau devront préalablement en informer le transporteur concerné afin de faciliter leur prise en charge, dans la limite de la capacité des véhicules. Il est précisé qu'un groupe s'entend à partir de 10 personnes.

## 3) Bagages :

Tous les bagages doivent être signalés au conducteur. Les bagages ou paquets d'un poids inférieur à 10 kg, dont la plus grande dimension est inférieure à 45 cm et qui peuvent être portés sur les genoux du propriétaire sont acceptés.

Les bagages de poids et de taille supérieurs pourront être admis, à l'appréciation du conducteur et de préférence dans les soutes du véhicule. Aucun bagage ou caddie ou poussette ne doit être posé dans l'allée centrale ou devant les portes. L'utilisation de la soute côté voie de circulation est interdite pour des raisons de sécurité.

Le conducteur n'est pas tenu d'intervenir et de quitter son poste de conduite pour aider les voyageurs à placer les bagages dans les soutes. Les voyageurs doivent informer le conducteur, en descendant du car, qu'ils vont récupérer leur bagage dans la soute.

Il est interdit de voyager avec des objets inflammables, toxiques, dangereux, nauséabonds, contondants, coupants, piquants, etc... Le voyageur porteur de ces objets se verra interdire l'accès de l'autocar par le conducteur.

Il pourra de même, sans remboursement du prix du titre de transport, lui être demandé par le conducteur ou toute personne agréée par l'autorité organisatrice ou le Transporteur, de descendre de l'autocar, à l'arrêt suivant, avec les matières ou les objets qui se révéleraient dangereux au cours du voyage.

Les vélos et autres objets encombrants sont transportés gratuitement dans la soute ou sur le rack extérieur à l'arrière du véhicule, si l'aménagement du véhicule le permet et si la place disponible est suffisante.

Les bagages sont transportés aux risques du voyageur.

Le conducteur doit refuser les bagages non conformes aux prescriptions du règlement intérieur.

#### 4) Animaux de compagnie :

Les animaux sont interdits, à l'exception des petits animaux courants (chiens, chats, oiseaux...) qui sont admis gratuitement dans les autocars à condition d'être portés dans un panier placé sur les genoux. Les reptiles, les insectes, les nouveaux animaux de compagnie (les NAC) et les chiens de catégorie 1 et 2 (notamment les pit-bulls et les rottweilers), sont interdits d'accès.

Par ailleurs, les chiens d'aide aux personnes handicapées accompagnant les titulaires d'une carte d'invalidité, sont admis gratuitement, à condition d'être tenus par un harnais spécifique.

Ni le transporteur ni l'Autorité organisatrice ne peuvent être tenus responsables des accidents ou dommages causés par les animaux.

Leur gardien est responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner aux tiers, personnels, matériels ou installations.

#### 5) Transport sur réservation préalable :

Certains services de transport nécessitent une réservation préalable auprès du transporteur. En cas de non présentation d'un client ayant réservé, sauf cas de force majeure dûment justifiée, le transporteur est autorisé à ne plus prendre en compte de réservation au nom de ce client.

## **ARTICLE 2 – TARIFICATION DU RESEAU**

### 1) Tarification générale :

La tarification est celle fixée contractuellement dans les contrats de transport.

Les tarifs des différents titres de transport sont portés à la connaissance des voyageurs par tous moyens et notamment dans les agences commerciales, chez les dépositaires des transporteurs, dans les gares routières et dans les autocars.

### 2) Titres de transport acceptés :

Les titres du réseau de transport transVaucluse sont précisés en annexe 1. La gamme est susceptible d'évoluer sans préavis.

### **ARTICLE 3 : CONTROLE – SANCTION**

Les contrôles des titres de transport sont effectués par des contrôleurs assermentés. Ceux-ci sont porteurs d'une carte professionnelle.

Le voyageur doit être en mesure, lors du contrôle, de justifier les conditions d'accès au titre qu'il présente au contrôleur.

Les personnes qui voyagent sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable sont passibles d'une amende de 50 €.

Le paiement de cette amende ne dispense pas de l'achat du titre de transport nécessaire à la régularisation de la situation du voyageur.

### **ARTICLE 4 : DISPOSITIONS DIVERSES**

#### 1) Comportement des voyageurs :

Il est formellement interdit de :

- Fumer ou de "vapoter" dans les véhicules.
- Manger et boire des boissons alcoolisées ou des sodas.
  
- Mettre les pieds sur les sièges.
- Souiller ou dégrader le matériel, laisser des papiers d'emballage et autres déchets, bouteilles, journaux...
- Faire usage d'appareils sonores sans écouteurs individuels dans l'autocar.
- Gêner la conduite et/ou parler au conducteur durant la marche (sauf en cas d'urgence).
- Manœuvrer les issues de secours (sauf en cas d'accident).
- Circuler dans le véhicule durant le trajet.
- Troubler la tranquillité des voyageurs de quelque manière que ce soit, y compris en téléphonant à voix haute.
- Lancer des projectiles.
- Voler tout élément du véhicule.
- Se pencher à l'extérieur.
- Tenter de sortir du véhicule avant son arrêt total.
- Distribuer des tracts ou de se livrer à des activités commerciales ou de propagande à l'intérieur du véhicule.
- Manipuler des objets dangereux.
- Transporter, faire commerce et/ou consommer de l'alcool ou des substances illicites.

Les voyageurs admis à circuler sur le réseau de transport transVaucluse acceptent le règlement intérieur, se comportent de façon courtoise envers le conducteur et les autres voyageurs, et s'engagent à se présenter à bord des véhicules en respectant les règles élémentaires d'hygiène.

Le conducteur est autorisé à refuser objectivement l'accès à l'autocar à un client au comportement induisant manifestement un risque de troubles à l'ordre public (ivresse, agressivité excessive, violences diverses...) ou risquant d'importuner les autres usagers.

Lorsqu'un voyageur, à l'exception des usagers mineurs, manifeste l'un de ces comportements en cours de trajet, le conducteur peut lui imposer de descendre au prochain arrêt prévu sur le parcours. Le voyageur ne pourra pas dans ce cas exiger le remboursement du voyage.

Les usagers doivent voyager assis. Le conducteur peut refuser l'accès au véhicule en cas de dépassement du nombre de places assises. Dans ce cas, le conducteur tentera de proposer une solution de remplacement au(x) voyageur(s) concerné(s), par exemple information sur l'horaire suivant, envoi d'un véhicule de renfort....

## 2) Dégradations – Incivilités :

Les dégradations et autres actes de vandalisme et d'incivilité feront l'objet de poursuites avec demande de réparation ou de dédommagement.

## 3) Ceinture de sécurité :

Conformément à l'article R 442 - 1 - 3 du code de la route, le passager doit obligatoirement attacher sa ceinture de sécurité.

Tout contrevenant s'expose à une amende de 4ème classe prévue par le code de la route.

## 4) Objets trouvés :

Les objets trouvés dans les véhicules seront remis au conducteur puis centralisés au siège des entreprises exploitant les lignes du réseau de transport transVaucluse pour une durée de 1 an et 1 jour pour les objets d'une valeur estimée à plus de 50 €, de 6 mois pour les objets d'une valeur estimée à moins de 50 €. L'entreprise engagera des recherches pour identifier le propriétaire. En cas d'échec et à l'issue des périodes susmentionnées, ces objets trouvés deviendront propriété de l'entreprise.

## 5) Réclamations :

Toute réclamation doit être adressée à Monsieur le Président du Conseil régional - Service Réseau Vaucluse - Maison de la Région de Vaucluse - Bâtiment D4 - MIN d'Avignon - 135, avenue Pierre Sémard - 84000 AVIGNON



#### 6) Validité :

Le présent règlement intérieur approuvé par le Conseil régional est valable à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2019 et jusqu'à sa prochaine modification.

Annexe au règlement

## TABLEAU RECAPITULATIF DES TITRES DE TRANSPORT



		  <b>TransVaucluse</b>  au 1er septembre 2019	<b>Grille tarifaire du réseau Zou</b>			
		Titres	Tarifs TTC à l'utilisateur zone 1	Tarifs TTC à l'utilisateur zone 2	Droits	Remarques
<b>Tickets unitaires</b>		<b>Ticket à l'unité</b>	,10 € 2	,60 € 2	Valable pour un trajet sur une même ligne. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre.	
		<b>Carnet de 10 tickets</b>	,00 € 16	,00 € 21	Valable pour un trajet sur une même ligne. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre.	
	<b>Spécial abonnés</b>	<b>Ticket Roue libre Aller - Retour</b>	1,10 €	,60 € 1	Valable pour un aller retour dans la journée sur toutes les lignes du réseau départemental TransVaucluse, sur présentation d'un justificatif d'abonnement du réseau Zou transVaucluse valide	
		<b>Ticket Transpass</b>	,20 € 0	,30 € 0	Réservé aux ayants droit de la carte annuelle Transpass : allocataires du RSA et leurs conjoints, demandeurs d'emploi indemnisés, dont l'indemnité de chômage n'excède pas 1073 € par mois, salariés en contrat aidé dont le salaire n'excède pas 1073 € par mois. Permet de voyager sur toutes les lignes transVaucluse.	
		<b>Pass découverte 2 journées</b>	10,00 €		Valable 2 journées consécutives pour 1 personne sur les lignes touristiques + accès à toutes les autres lignes transVaucluse.	
<b>Abonnements</b>		<b>Abonnement mensuel</b>	,00 € 37	,50 € 47	Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance.	Valable sur un mois civil
		<b>Abonnement mensuel étudiants, apprentis et jeunes de - de 26 ans en formation</b>	26,50 €	,00 € 37	Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance.	Valable sur un mois civil
		<b>Abonnement mensuel combiné + réseau urbain</b>	Différents selon le réseau urbain	Différents selon le réseau urbain	Pour les trajets en correspondance avec un réseau urbain. Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance sur transVaucluse + accès au réseau urbain.	Valable sur un mois civil



Abonnements mensuels *		Combinés avec d'autres réseaux x					
		Abonnement mensuel combiné + réseau urbain Etudiants, apprentis et jeunes de - de 26 ans en formation		Différents selon le réseau urbain	Différents selon le réseau urbain	Pour les trajets en correspondance avec un réseau urbain. Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance sur transVaucluse + accès au réseau urbain.	Valable sur un mois civil
		Abonnement mensuel Zou alternatif Car + Train		Vente en gare SNCF		Nombre de voyages illimité sur transVaucluse et TER. Trajets concernés : Avignon-Carpentras, Avignon-Cavaillon, Avignon-L'Isle sur Sorgue ou Avignon-Orange. Option : accès illimité au réseau urbain TCRA.	
		Abonnement annuel scolaires et étudiants		110,00€ ou 55,00€ sous condition de ressources (QF<700€)		Abonnement annuel valable du 1er septembre année n au 31 aout année n+1. Nombre de voyages illimité sur l'ensemble des réseaux régionaux y compris TER et LER (voir conditions générales de vente et d'usage)	
		Abonnement annuel*		315,00 €	€ 420,00	Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance. Valable 12 mois à partir de la date d'abonnement.	
		Abonnement annuel* Jeunes - 26 ans		158,00 €	€ 210,00	Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance. Valable 12 mois à partir de la date d'abonnement.	
		Abonnement annuel* combiné + réseau urbain		Différents selon le réseau urbain	Différents selon le réseau urbain	Pour les trajets en correspondance avec un réseau urbain. Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance sur transVaucluse + accès au réseau urbain. Valable 12 mois à partir de la date d'abonnement.	
		Abonnement annuel* combiné + réseau urbain Etudiants, apprentis et jeunes de - de 26 ans en formation		Différents selon le réseau urbain	Différents selon le réseau urbain	Pour les trajets en correspondance avec un réseau urbain. Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance sur transVaucluse + accès au réseau urbain. Valable 12 mois à partir de la date d'abonnement.	

\* Tous ces abonnements donnent droit au ticket Roue libre.

# RESEAU DU VAR

# Règlement des transports voyageurs du réseau régional Réseau ZOU ! dans le Var (ex Varlib)

## Préambule

Ce règlement est élaboré en application des textes législatifs et réglementaires dont notamment :

- Décret n°2016-541 du 3 mai 2016 **relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics,**
- 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,
- Code Général des Collectivités Territoriales relatif aux compétences des régions,
- Code des Transports créé par l'ordonnance 2010-1307 du 28 octobre 2010,
- Délibération n°            du            de la commission permanente du Conseil régional portant modification du règlement régional d'usage des transports publics et ses annexes

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 L311-1 et L1230-1 du Code des Transports.

Le présent règlement des transports s'applique sur le réseau régional pour tous les usagers et les transporteurs mandatés par la Région.

La Région définit les conditions d'obtention du droit au transport ainsi que les modalités d'organisation du transport.

La Région détermine les modalités d'organisation des transports publics de personnes du réseau régional ZOU ! (ex-Varlib).

Le présent règlement annule et remplace toutes les dispositions antérieures adoptées par la Région en matière d'organisation et de financement des transports dont elle a la charge.

## **Dispositions générales du réseau ZOU ! (ex-Varlib)**

ZOU ! (ex-Varlib) est le réseau de transport de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Il comprend les lignes régulières de voyageurs et le transport à la demande (TAD).

### **Objet**

Le présent règlement est élaboré pour garantir aux usagers les meilleures conditions de confort et de sécurité en fixant les droits et obligations de chacun sur le réseau ZOU ! (ex-Varlib). Un extrait du règlement fera l'objet d'un affichage à bord des véhicules et dans les locaux ouverts au public par les sociétés de transport mandatées par la Région. Celles-ci tiendront à disposition des usagers la version complète.

L'achat d'un titre de transport du réseau ZOU ! (ex-Varlib) implique l'acceptation et le respect des dispositions du présent règlement.

Ce règlement est composé des règles d'usage des services de transport régionaux et des conditions de la mise en œuvre du transport.

### **ARTICLE 1 : Rôle des sociétés de transport**

Les entreprises de transport, mandatées par la Région pour l'exécution des transports publics doivent se conformer aux dispositions imposées par les clauses techniques et administratives fixées dans les marchés de service qu'elles ont contractées avec la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

### **ARTICLE 2 : Attribution de compétences**

En cas de litige résultant de l'application des clauses du présent règlement, le tribunal administratif compétent sera celui de Marseille.

### **ARTICLE 3 : Validité du présent règlement**

Le présent règlement, approuvé par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, est applicable à compter de sa date exécutoire.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur se réserve le droit d'apporter toute modification qu'elle jugerait opportune pour l'intérêt général.

## ARTICLE 4 : Réclamations

Les réclamations sont à adresser par voie postale à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur : Région  
Provence-Alpes-Côte d'Azur  
Direction des Transports Scolaires et Interurbains  
Hôtel de Région  
27 place Jules Guesde  
13481 MARSEILLE Cédex 20

Ou par le biais de la rubrique « nous contacter » du site de la Région.

## ARTICLE 5 : Divers

Objets oubliés : Les objets transportés sont sous la surveillance et la responsabilité de leur propriétaire. Les oublis d'objets dans les cars ne sont imputables, ni à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, ni au transporteur en charge de l'exécution du service. Les propriétaires des objets doivent contacter le transporteur pour savoir s'ils ont été retrouvés dans le véhicule et doivent, le cas échéant, aller les retirer dans les locaux de la société de transport concernée où ils seront conservés durant un an. Passé ce délai, ils deviennent la propriété de la société de transport.

# **REGLES D'USAGE DES SERVICES DE TRANSPORT REGIONAUX**

## **CHAPITRE 1 : REGLES D'ACCES AUX LIGNES REGIONALES**

### ARTICLE 6 : Règles d'accès aux véhicules

#### **6.1 Conditions générales d'accès :**

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

Pour monter dans le véhicule, tout usager doit être muni d'un titre de transport valide ou l'acquiescer auprès du conducteur. Dans le cas des services de Transport à la Demande (TAD) l'usager doit avoir procédé par avance à la réservation auprès de la centrale de réservations (voir les clauses spécifiques du TAD).

Les règles d'utilisation des titres de transport doivent être respectées. Tout usager disposant d'un abonnement doit être en mesure de justifier de son identité auprès du conducteur ou du contrôleur sous peine de se voir refuser l'accès au véhicule au risque de s'en voir refusé l'accès.

L'usager doit rester en possession de son titre durant tout le voyage et le conserver en état afin de ne pas entraver les opérations de contrôles prévues au présent règlement. Tout titre illisible sera considéré comme non valide.

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.

Avant de s'installer à bord, l'usager doit impérativement s'acquiescer du prix du transport, valider ou avoir validé son titre de transport.

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 pourra être verbalisée.

Tout usager qui refuse de présenter son titre de transport ou de s'acquiescer d'un titre de transport se verra refuser l'accès au véhicule.

## **6.2 Dispositions particulières :**

L'accès aux véhicules est interdit à toute personne en état d'ivresse, sous l'emprise d'un produit stupéfiant, présentant manifestement un comportement agressif, ou à toute personne dont la tenue ou l'état d'hygiène serait susceptible d'incommoder les usagers. Le conducteur est habilité à refuser l'accès du véhicule à tout voyageur sur les motifs sus-énoncés.

Les enfants de moins de 10 ans peuvent être admis dans les véhicules s'ils sont accompagnés d'un adulte.

### **6.3 Contrôles :**

Tout usager est tenu de présenter son titre de transport au conducteur, à tout agent de contrôle ou à toute autre personne habilitée à effectuer des contrôles.

Pour les titulaires d'un abonnement, le titre doit être validé à chaque montée et présenté au conducteur à sa demande ou au contrôleur. Le titulaire doit être en mesure de justifier de son identité.

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'acquiescer un billet unitaire pour la destination envisagée.

Au cours d'un contrôle, toute validation non réalisée dès la montée dans le véhicule constitue une situation irrégulière passible d'une amende.

## **ARTICLE 7 : Règles de fonctionnement du Transport à la Demande (TAD)**

### **7.1 Présentation du TAD :**

Le transport à la demande (TAD) est mis en œuvre selon les dispositions définies dans le cahier des charges du marché d'exploitation de la ligne et ne s'exécute que lorsque la demande a été formulée par l'utilisateur auprès de la centrale de réservation (voir rubrique « transport à la demande » sur le site de la Région).

### **7.2 Fonctionnement du TAD :**

Le service de transport à la demande fonctionne selon les amplitudes déterminées au cahier des charges de chaque marché d'exploitation et portées à la connaissance du public sur le site de la Région et auprès de la centrale de réservation. L'utilisateur doit formuler sa réservation auprès de la centrale.

Le transport à la demande, organisé par la Région peut prendre deux formes distinctes :

- un service dont l'itinéraire, les points d'arrêt et les horaires sont prédéfinis mais qui se déclenche uniquement sur réservation préalable (appelé TAD en « ligne virtuelle »),
- un service dont seuls les points d'arrêt et les origines destinations sont prédéfinis et qui se déclenche uniquement sur réservation préalable (appelé TAD zonal).

Toute personne ayant réservé, auprès de la centrale, dans les délais impartis et s'acquittant d'un titre de transport peut être admise dans le véhicule de transport à la demande. Lors de la réservation, l'utilisateur doit décliner ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et sa destination.

Les réservations de groupe sont acceptées dans la limite des places offertes par le véhicule.

L'ensemble des titres ZOU ! (ex-Varlib), hors abonnement scolaire, peut être admis sur les TAD, sous réserve que les véhicules effectuant ces services soient équipés d'un système billettique. Les conditions de vente de titres à bord des véhicules des TAD sont identiques à celles des ventes à bord des autres véhicules du réseau, toujours sous réserve que les véhicules de TAD soient équipés d'un système billettique.

Toute annulation d'une réservation de TAD doit être faite au plus tard à 16h45 la veille du déplacement. Dès la deuxième infraction à cette règle, l'usager se voit exclu de l'usage du TAD pour une durée de 3 mois.

## ARTICLE 8 : Accès aux véhicules de lignes voyageurs pour les usagers titulaires d'un abonnement scolaire.

La région autorise l'accès aux lignes voyageurs pour les usagers scolaires dans la limite des places disponibles aux points d'arrêt spécifiquement définis par la Région, les élèves n'étant pas prioritaires sur ces lignes sachant que des lignes scolaires sont spécifiquement mises en œuvre pour assurer le transport des scolaires.

## **2 REGLES DE CONDUITE DES USAGERS SUR LE RESEAU REGIONAL ZOU ! (EX-VARLIB)**

### ARTICLE 9 : Règles de bonne conduite des usagers

#### **9.1 Montée et descente des véhicules :**

L'usager doit se présenter à un point d'arrêt autorisé au moins 5 minutes avant l'horaire inscrit sur la fiche horaire et faire signe au conducteur de s'arrêter.

Après l'arrêt du véhicule, la montée s'effectue, dans le respect des règles de sécurité, uniquement par la porte avant, sauf aménagements particuliers pour les personnes à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite, ainsi que leur éventuel accompagnateur, sont prioritaires à la montée. Le transporteur est tenu d'organiser leur accès au véhicule puis leur descente au point d'arrêt, et plus particulièrement au niveau des gares routières, en début ou fin de course.



La montée ou descente du véhicule ne peut s'effectuer qu'à des points d'arrêt autorisés et définis par la Région. La montée et la descente doivent avoir lieu après l'arrêt complet du véhicule, dans le calme et sans bousculade.

A la descente du véhicule, les usagers ne doivent s'engager pour traverser la chaussée, qu'après le départ du car. Ils doivent s'assurer qu'ils peuvent le faire en toute sécurité et notamment attendre que le car soit suffisamment éloigné pour que la vue sur la chaussée soit complètement dégagée. L'utilisateur doit s'assurer de n'avoir laissé aucun bagage lui appartenant dans le car ou la soute.

## 9.2 Règles à observer au cours du voyage :

Les places situées derrière le conducteur sont réservées en priorité aux mutilés de guerre, aux aveugles civils, aux invalides du travail et aux infirmes civils, aux personnes âgées, aux femmes enceintes et aux personnes à mobilité réduite d'une façon générale. Elles devront être libérées par les autres usagers si l'un des prioritaires en fait la demande (un justificatif pourra être demandé).

Tout usager doit :

- respecter les règles de politesse et de courtoisie envers le personnel de la société de transport et l'ensemble des usagers ;
- tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions des conducteurs ou contrôleurs ;
- observer les règles d'hygiène élémentaires ;
- rester assis et garder sa ceinture de sécurité attachée pendant toute la durée du voyage.

Il est interdit à tout usager :

- de se pencher dehors ou de laisser dépasser un objet à l'extérieur ;
- de jouer, de crier, de projeter quoi que ce soit ou de produire du bruit gênant pour son voisinage par un quelconque moyen ;
- d'accéder à un emplacement non destiné aux usagers ;
- d'empêcher la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes après le départ pendant la marche du car ou avant son arrêt complet ;
- d'utiliser les dispositifs d'arrêt d'urgence situés sur les portes, en dehors des situations le justifiant, sous peine de poursuites ;
- de converser avec le conducteur pendant la marche sauf motif valable ;
- de fumer, de vapoter (cigarette électronique) ou d'utiliser allumettes ou briquets ;
- de cracher, de manger ou boire dans les véhicules ;
- de laisser tous déchets dans le véhicule ;

- d'actionner l'ensemble des commandes du poste de conduite du véhicule ou, d'une façon générale, les dispositifs propres à l'exploitation ;
- de souiller, de détériorer le matériel roulant ou fixe, les appareils, étiquettes, pancartes, kiosques ou autres infrastructures liées au service (gare routière, abris voyageurs, poteaux d'arrêt, etc....) ;
- de troubler la tranquillité des autres usagers (chants, disputes, gestes inconvenants, instruments sonores ou de musique, etc....) ; • de se bousculer ou de se battre ;
- de rester dans les véhicules à leur arrivée au terminus, de monter dans les véhicules vides en stationnement ;
- de faire de la propagande quelle qu'en soit la raison ;
- de vendre ou distribuer des objets ou imprimés quelconques dans les véhicules ou les locaux ouverts au public ou d'y mendier sous quelle que forme que ce soit.

L'ouverture des fenêtres, lorsque cela est possible, est soumise à l'autorisation du conducteur.

Les usagers sont tenus de veiller à leur propre sécurité et à ne pas commettre d'action, maladresse, imprudence, négligence susceptible d'engendrer des accidents. Ils doivent notamment se tenir aux poignées, rampes, barres d'accès ou d'appui.

L'usager doit avoir un comportement respectueux envers le conducteur, le personnel de la société de transport ou tout autre voyageur. Tout comportement irrespectueux peut impliquer l'exclusion immédiate du véhicule voire temporaire en cas d'abonnement, ou faire l'objet d'une verbalisation par les contrôleurs mandatés par l'entreprise.

### **9.3 Animaux :**

Les chiens guide d'aveugle ou d'assistance, régis par les articles 53 et 54 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, sont admis dans les véhicules et dispensés du port de la muselière. Dans ce cas, l'usager doit être titulaire d'une carte spécifique ou d'invalidité. La présentation de cette carte peut être requise par le conducteur.

En dehors de ce cas spécifique, les animaux de plus de 6 kilos sont interdits sur les lignes régionales. Une tolérance d'accès pour les animaux de petites tailles est accordée sur les lignes régulières de voyageurs et TAD (Transport à la Demande) à condition qu'ils soient transportés sur les genoux et dans des cages ou paniers convenablement fermés.

Le transport des animaux autorisés sur les lignes régionales est gratuit.

### **9.4 Bagages :**

Les bagages ou cartables sont transportés sous la garde et la responsabilité des usagers qui sont tenus de prendre les précautions nécessaires à leur transport. Le propriétaire est responsable des dégâts occasionnés par l'embarquement ou le débarquement de ses bagages. La Région ne peut être tenue responsable en cas de vol ou de dégradation des effets personnels des usagers.

Sont admis gratuitement dans les véhicules, les paquets peu volumineux susceptibles d'être portés sur les genoux sans gêne pour les voisins.

Les valises de taille supérieure à 50cmX50cmX50cm (limitées à 2 par personne), les poussettes pliantes ou les petits chariots à provisions doivent être placés dans les soutes.

Le transport des vélos est assuré sur certaines lignes régulières et durant des périodes définies par l'autorité organisatrice. Le détail est mentionné sur le site de la Région

Les soutes peuvent être utilisées sur les lignes régulières dans les conditions suivantes :

- les usagers peuvent y déposer leurs effets à condition qu'ils ne soient pas dangereux (notamment objets inflammables, nauséabonds, toxiques, tranchants ...).
- le conducteur n'est pas tenu d'intervenir et de quitter son poste de conduite pour aider les usagers à accéder aux soutes pendant l'exécution du service. Il devra s'assurer du respect des conditions de sécurité du véhicule et de ses passagers et de la bonne fermeture des soutes.
- dans les gares routières, le conducteur ou la personne habilitée doit faciliter la mise en soute des bagages pour les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées ou celles n'ayant pas la capacité physique pour ouvrir et fermer les soutes.
- Les soutes doivent être utilisées pour les bagages.
- La société de transport est tenue de s'assurer du bon fonctionnement de la fermeture des soutes.

Il est interdit :

- d'introduire dans les véhicules des armes blanches et à feu chargées ou des colis et objets dangereux, (bouteille de gaz, bidon ou jerrycan d'essence, etc....) ou qui, par leur nature, leur odeur, leur volume, pourraient gêner, salir ou incommoder les autres usagers et/ou le conducteur. L'introduction ou l'utilisation de gaz toxiques ou lacrymogènes est formellement interdite ;
- de monter dans les véhicules avec des paquets, des objets comportant des extrémités métalliques pointues ou coupantes.

Les bagages doivent être étiquetés au nom de leur propriétaire. Ils restent sous la surveillance et la responsabilité de leur propriétaire. Ils ne doivent pas être abandonnés dans les véhicules.

## **9.5 Accidents :**

Tout accident corporel survenu au voyageur à l'occasion de son transport dans un véhicule, à sa montée ou descente du véhicule, doit être signalé par le voyageur, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 5 jours, à la société de transport concernée et à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

La société de transport doit en informer immédiatement le service Réseau Var de la Direction des Transports Scolaires et Interurbains de la Région.

## ARTICLE 10 : Vidéo-protection

Les véhicules du réseau ZOU ! (ex-Varlib) sont équipés de la vidéo-protection dans le respect de la réglementation en vigueur, et notamment du Code de la sécurité intérieure, pour l'usage de ces équipements vis à vis du public.

En cas d'incident dans des véhicules équipés, les vidéos enregistrées sont visionnées uniquement par des personnes dûment habilitées et seront confiées aux pouvoirs de police pour engager, si nécessaire, les procédures judiciaires correspondantes (les vidéos ne sont pas à disposition du public).

## **3 TARIFICATION SUR LE RESEAU REGIONAL**

### ARTICLE 11 : Paiement du voyage sur lignes régionales

#### **11.1 Prix du voyage :**

La Région se réserve le droit de modifier tout tarif de la gamme à sa convenance et à tout moment par délibération.

Les tarifs des différents titres sont portés à la connaissance des usagers dans les points de vente, par voie d'affichage dans les véhicules et sur le site de la Région.

#### **11.2 Zones tarifaires ZOU ! (EX-Varlib) :**

Le réseau ZOU ! (ex-Varlib) est composé de zones tarifaires selon des destinations conformément aux éléments mentionnés à l'annexe 1. Pour le détail des conditions d'utilisation des différents titres, se référer à l'annexe 2 du présent règlement.

## ARTICLE 12 : Remboursements, résiliations et compensations

### 12.1 Remboursements pour les voyageurs :

Les abonnements mensuels et les abonnements annuels voyageurs peuvent exceptionnellement faire l'objet d'un remboursement partiel ou total (au vu des validations déjà réalisées ou pas sur le titre) dans les cas suivants : erreur lors de la commande ou de l'édition du titre, dysfonctionnement billettique, décès, maladie grave, perte d'emploi ou déménagement du détenteur (un justificatif pourra être demandé). Tout mois commencé sera dû.

Lorsque le service s'est avéré défectueux dans son exécution par le transporteur, l'autorité organisatrice peut accorder une compensation par l'attribution d'un nouveau titre de transport équivalent au trajet exécuté et au titre de transport acheté, après analyse de la demande.

Ni le transporteur, ni la Région, ne peuvent être tenus responsables des retards pris du fait des perturbations routières sur les horaires officiels des lignes ZOU ! (ex-Varlib).

Ne sont, notamment, pas considérés comme des défauts d'exécution imputables au transporteur ou à la Région : les retards dus aux intempéries, accidents de la circulation, embouteillages et tout retard dû à un événement externe aux prestations de l'entreprise.

Les usagers devront prendre toutes les précautions nécessaires en cas de correspondance avec d'autres moyens de transport (avion, train, cars, autres). Dans le cas d'une correspondance manquée, la Région ne prendra en charge ni le remboursement du billet non utilisé (avion, train, car et autres), ni tout autre frais engendré (transport de substitution, taxi, véhicule personnel, nouveau titre de transport en avion, train, car, hébergement et autres).

Pour les abonnements annuels ou mensuels, si la carte s'avère défectueuse dans son usage normal et qu'elle n'a pas fait l'objet d'une dégradation physique avérée, une nouvelle carte sera délivrée à l'utilisateur avec le titre de transport équivalent à celui acquis et enregistré, au prorata de la valeur du titre restant à couvrir jusqu'à son échéance.

Pour les titres 10 voyages, si le billet sans contact s'avère défectueux dans son usage normal et qu'il n'a pas fait l'objet d'une dégradation physique avérée, un nouveau billet sans contact sera délivré à l'utilisateur avec le titre de transport équivalent à celui acquis et enregistré, au prorata du nombre de voyages restant à couvrir.

## ARTICLE 13 : Duplicata de titres

Le remplacement d'une carte billettique perdue, volée, détériorée ou qui a été utilisée frauduleusement par un tiers et fait l'objet d'une confiscation sur ce motif est payant. Son coût est fixé par la Région. Le remplacement d'une carte billettique 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 effectué uniquement par la gare routière de Toulon après analyse de la carte défectueuse.

Le duplicata payant est établi directement, soit en gare routière soit chez un transporteur (doté d'un matériel UBI pour le titre Pass ZOU ! Etudes) du réseau ZOU ! (ex-Varlib), soit par internet sur le site du réseau régional (excepté pour le titre Pass ZOU ! Etudes) ou encore par voie postale à l'adresse de la gare routière de Toulon – boulevard de Tessé 83 000 TOULON.

Dans l'attente de l'obtention de son duplicata, l'utilisateur peut accéder aux services ZOU ! (ex-Varlib) en s'acquittant d'un titre de transport (billet unitaire, aller-retour ou 10 voyages).

## ARTICLE 14 : Correspondances sur le réseau ZOU ! (ex-Varlib)

Les correspondances sont autorisées dans la zone couverte par le titre détenu dans les 90 minutes suivant la validation effectuée dans le premier véhicule, hors trajet aller-retour et ce quel que soit le titre utilisé.

# 4 INFRACTIONS

## ARTICLE 15 : Infractions

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.

### 15.1 Infractions :

Les infractions au présent règlement sont constatées par les agents de contrôle de la société de transport ou toute autre personne habilitée par l'autorité organisatrice à effectuer les contrôles.

Seuls les agents de contrôle assermentés de la société de transport ou mandatés par celle-ci sont habilités à verbaliser l'utilisateur à la suite d'une infraction.



En cas de besoin, il pourra être fait appel aux forces de police pour sanctionner tout voyageur se rendant coupable de troubles à l'ordre public, d'actes de violence, de dégradations ou salissures volontaires, en vue de poursuites ultérieures.

## 15.2 Sanctions :

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.

Les infractions pourront faire l'objet du paiement immédiat de l'indemnité forfaitaire réglementaire, ce qui engendra l'arrêt des poursuites pénales à l'égard du contrevenant reconnu de bonne foi.

## 15.3 Montant des amendes :

### 15.3.1 Infractions de 3<sup>ème</sup> classe

Pour les infractions de 3<sup>ème</sup> classe, le montant de l'amende est calculé selon la réglementation en vigueur article 15 -Décret n°2016-541 du 3 mai 2016.

Entre dans cette catégorie l'infraction suivante :

- voyager sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable ou non complété, s'il y a lieu par les opérations incombant au voyageur ou avec le titre d'un tiers.

### 15.3.2 Infractions de 4<sup>ème</sup> classe

Pour les infractions de 4<sup>ème</sup> classe, le montant de l'amende est calculé selon la réglementation en vigueur (Articles 16 à 20 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016).

Entrent dans cette catégorie les infractions suivantes :

- monter dans les véhicules en surnombre des places indiquées
- se servir sans motif plausible du signal d'alarme
- souiller ou détériorer le matériel de publicité ou le matériel d'information des transports
- mettre obstacle à la fermeture des portières immédiatement avant le départ, les ouvrir après le signal de départ, pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule
- monter ou descendre ailleurs que dans les arrêts à ce destinés et lorsque le car n'est pas complètement arrêté
- refuser d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents de l'exploitant
- transporter des animaux non autorisés
- transporter des matières dangereuses ou incommodantes ou illicitement des armes à feu chargées
- utiliser des appareils ou instruments sonores dans le véhicule ou troubler la tranquillité des autres usagers
- être en état d'ivresse dans le véhicule
- revendre, au-dessus du tarif homologué, des titres de transport.



### **15.3.3 Délits**

- absence de titre de transport

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.

- usurpation d'identité

Le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende (code pénal art.226-4-1 (V)).

- falsifier un titre de transport

Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende (code pénal art. 441-1).

- outrage aux agents en charge du transport (L 2242-7 code des transports)

Est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende, l'outrage adressé à un agent d'un exploitant de réseau de transport public de personnes. Lorsqu'il est commis en réunion, l'outrage est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.

Le procès-verbal mentionne l'objet, le montant de l'amende, le montant des frais de constitution du dossier et les modalités de versement des sommes dues. Le montant des frais de constitution de dossier est fixé par l'Assemblée Régionale.

### **15.4 Traitement des infractions**

En cas de constatation d'une infraction par les agents de contrôle assermentés de la société de transport, un procès-verbal d'infraction est rédigé. Un justificatif d'identité sera exigé.

Le conducteur ou l'agent verbalisateur est habilité à recueillir le nom et l'adresse du contrevenant. Le refus ou l'incapacité de produire une pièce d'identité officielle (ou le carnet de correspondance pour les élèves) pourra entraîner le recours éventuel aux forces de police.

Le contrevenant pourra s'acquitter du montant de l'indemnité forfaitaire correspondant à la classe de la contravention, augmenté du montant du titre de transport :

- soit au moment de la constatation de l'infraction, directement auprès de l'agent verbalisateur. Dans ce cas, le paiement pourra se faire en espèces ou par chèque libellé au nom de la régie de transport correspondante,
- soit dans le délai de 2 mois à compter de la constatation de l'infraction, auprès du service de la société de transport. Dans ce cas, l'amende forfaitaire sera majorée de frais de dossier.

A défaut de paiement ou de protestation dans un délai de 2 mois, le procès-verbal est transmis au Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrable par le Trésor Public (Articles L529-4 et L529-5 du code de procédure pénal).

## ARTICLE 16 : Suspension ou modification de l'organisation des transports

La Région se réserve le droit d'apporter toutes modifications à l'organisation du réseau ZOU ! (exVarlib), pour l'optimisation et l'adéquation des moyens mis en œuvre en fonction des besoins de déplacement des usagers et des conditions économiques, sociales et environnementales les plus avantageuses pour la Collectivité.

Les événements naturels, technologiques, de santé publique ou les travaux de réfection des infrastructures routières sont susceptibles d'engendrer une modification ou une suspension de l'organisation des transports.

Le Région a seule l'initiative des modifications des services ZOU ! (ex-Varlib). Elle peut ordonner aux sociétés de transport de changer ou de suspendre l'organisation des services.

# ANNEXES

## Annexe 1 :

Zones	Périmètre géographique	Abonnements correspondants
1	Var et communes limitrophes : La Ciotat, Aubagne, Auriol, Trets, Rousset, Puyloubier, Jouques, Manosque, Moustiers-Sainte-Marie, Castellane et Mandelieu.	<b>PASS' VAR</b>
2	Zone 1 + Cannes, Grasse, Gardanne.	<b>PASS' LIB</b>
3	Zone 2 + Aix-en-Provence, Marseille.	<b>PASS' 3D et abonnement scolaire</b>
4	Zone 3 + aéroport de Nice.	<b>PASS'VAR MOINS DE 26 et PASS ZOU ! ETUDES</b>

## Annexe 2 : Montant des titres et abonnements sur le réseau ZOU ! (ex-Varlib)

TITRE	CARACTERISTIQUES	ZONE (*)	PRIX
<b>Billet Unitaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ouvert à tous,</li> <li>- non nominatif,</li> <li>- valable pour un voyage sur le réseau régional - correspondance gratuite - hors trajet retour - sur le réseau ZOU ! (ex-Varlib) sous réserve qu'elle soit effectuée dans les 90 minutes suivant la 1ère validation,</li> <li>- valable pour Origine/Destination déterminée, en vente à bord des autocars et dans les gares routières sous forme papier (hors gare routière de Toulon en période estivale)</li> </ul>	Zone 1	3,00€
		Zone 2	4,00€
		Zone 3	6,00€
		Zone 4	20,00€

<p align="center"><b>Billet allerretour</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ouvert à tous,</li> <li>- non nominatif,</li> <li>- valable pour un voyage aller-retour sur la zone 1 (Var et communes limitrophes) du réseau régional (**) sur une même journée,</li> <li>- correspondance gratuite - hors trajet retour - sur le réseau ZOU ! (ex-Varlib) sous réserve qu'elle soit effectuée dans les 90 minutes suivant la 1ère validation,</li> <li>- en vente et rechargeable dans les gares routières, les agences des transporteurs disposant d'un TPV (Terminale Point de Vente) ou d'un pupitre agence et sur les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres) et dans les véhicules en charge des services de TAD</li> </ul>	<p align="center">Zone 1</p>	<p align="center">5,00€</p>
<p align="center"><b>Billet 10 voyages</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ouvert à tous,</li> <li>- utilisable par plusieurs personnes, pour un même trajet ou pas,</li> <li>- donne droit à 10 voyages sur l'ensemble des lignes ZOU ! (ex-Varlib) de la zone choisie (**) - correspondance gratuite sur le réseau ZOU ! (ex-Varlib) - hors trajet retour - sous réserve qu'elle soit effectuée dans les 90 minutes suivant la 1ère validation,</li> <li>- valable 2 ans,</li> <li>- en vente et rechargeable à l'identique à bord des cars, dans les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), chez les transporteurs et dans les gares routières de la Région sous la forme d'un titre de transport électronique (sur Billet Sans Contact uniquement)</li> </ul>	<p align="center">Zone 1</p> <p align="center">Zone 2</p> <p align="center">Zone 3</p> <p align="center">Zone 4</p>	<p align="center">21,00€</p> <p align="center">28,00€</p> <p align="center">42,00€</p> <p align="center">140,00€</p>

<p><b>PASS'VAR MOINS DE 26 mensuel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les moins de 26 ans salariés ou sans emploi (carte d'identité à présenter),</li> <li>- carte nominative avec photo, valable 5 ans (support),</li> <li>- nombre illimité de voyages sur l'ensemble du réseau ZOU ! (ex-Varlib (**),</li> <li>- valable sur 30 jours glissants à compter de la 1ère validation,</li> <li>- en vente et rechargeable dans les gares routières, dans les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), dans les locaux des transporteurs et par internet via notre eBoutique et également rechargeables dans les cars (***) et sur les pupitres agences.</li> </ul>	<p>Tout réseau (toutes zones)</p>	<p>24,00 €</p>
<p><b>PASS' VAR PASS' LIB PASS' 3D mensuels</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les 26 ans et plus,</li> <li>- carte nominative avec photo, valable 5 ans (support),</li> <li>- nombre illimité de voyages dans la zone couverte par l'abonnement (**),</li> <li>- valable sur 30 jours glissants à compter de la 1ère validation,</li> <li>- en vente et rechargeable dans les gares routières, dans les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), dans les locaux des transporteurs et par internet via notre eBoutique et également rechargeables dans les cars (***) et sur les pupitres agences.</li> </ul>	<p>Zone 1  Zone 2  Zone 3</p>	<p>48,00€  70,00€  100,00€</p>
<p><b>PASS'VAR MOINS DE 26 annuel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les moins de 26 ans salariés ou sans emplois (carte d'identité à présenter),</li> <li>- carte nominative avec photo, valable 5 ans (support)</li> <li>- nombre illimité de voyages sur l'ensemble du réseau ZOU ! (ex-Varlib (**),</li> <li>- valable sur 12 mois glissants à compter de la 1ère validation,</li> <li>- en vente et rechargeable dans les gares routières, dans les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), dans les locaux des transporteurs et par internet via notre eBoutique.</li> </ul>	<p>Tout réseau (toutes zones)</p>	<p>240,00 €</p>

<p><b>PASS' VAR</b> <b>PASS' LIB</b> <b>PASS' 3D</b> <b>annuels</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les 26 ans et plus,</li> <li>- carte nominative avec photo, valable 5 ans (support),</li> <li>- nombre illimité de voyages dans la zone couverte par l'abonnement (**),</li> <li>- valable sur 12 mois glissants à compter de la 1ère validation,</li> <li>- en vente et rechargeables dans les gares routières, dans les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), dans les locaux des transporteurs et par internet via notre eBoutique.</li> <li>- Prélèvement automatique possible</li> </ul>	<p>Zone 1</p> <p>Zone 2</p> <p>Zone 3</p>	<p>480,00€</p> <p>700,00€</p> <p>1000,00€</p>
<p><b>PASS ZOU !</b> <b>ETUDES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les moins de 26 ans étudiants, apprentis, stagiaires de la formation professionnelles, élèves des formations sanitaires et sociales domiciliés et scolarisés en région Provence-Alpes Côte d'Azur ou dont l'établissement scolaire est rattaché à un point d'arrêt desservi par un réseau routier régional (carte d'identité à présenter),</li> <li>- carte nominative avec photo, valable 5 ans (support)</li> <li>- nombre illimité de voyages sur l'ensemble du réseau régional et TER hors réseau urbain, - titre valable du 1er septembre de l'année de rentrée scolaire en cours lors de la souscription au 31 août suivant,</li> <li>- en vente et rechargeable dans les gares routières, dans les locaux des transporteurs dotés du matériel UBI</li> <li>- le bénéficiaire de ce titre de transport devra être en capacité de communiquer un certificat de scolarité en cas de demande pour justifier l'acquisition de ce titre</li> </ul>	<p>Tout réseau</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 110 € par an,</li> <li>o 55 € par an, pour les ayant-droits justifiant d'un quotient familial inférieur à 700 € ;</li> <li>o 55 € par an, pour le 3ème titulaire et les suivants d'une même famille de 3 enfants ou plus, sur demande sur présentation d'un justificatif</li> </ul>
<p><b>Carte support</b></p>	<p>Pour les différents PASS'</p>	<p>-</p>	<p>5,00 €</p>
<p><b>Edition d'un duplicata</b></p>	<p>En cas de perte, de vol ou de détérioration (si celle-ci est imputable à son détenteur) de la carte initiale.</p>		<p>10,00 €</p>
<p><b>Cas de gratuité</b></p>	<p>Les enfants de moins de 3 ans, accompagnés d'un adulte en possession d'un titre de transport valide</p>	<p>Tout réseau</p>	<p>0,00 €</p>

	L'accompagnant d'une PMR sous réserve qu'elle l'assiste complètement pour la montée, l'installation dans le véhicule, les opérations de paiement et la descente du véhicule. Un justificatif pourra être demandé.	Tout réseau	0,00 €
	Les policiers municipaux et nationaux, douaniers, gendarmes, pompiers du service départemental d'incendie et de secours (SDIS) et membres du dispositif Sentinelle, sur simple présentation de leur carte professionnelle.	Tout réseau	0,00 €

(\*) Voir définition des zones à l'annexe 1 du présent règlement

(\*\*) Transports à la demande compris, sous réserve que les véhicules affectés à ces services soient équipés d'un système billettique.

(\*\*\*) Pour des raisons de sécurité, la vente de ce titre en embarqué est laissée à l'appréciation du transporteur qui peut en refuser la délivrance.

### Annexe 3 :

## Montant des indemnités forfaitaires applicables sur le réseau régional

Les montants des indemnités forfaitaires sur les lignes du réseau ZOU ! (ex-Varlib) prévus par l'article 529-4 du code de procédure pénale sont calculés en application des articles 15,19 et 20 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016.

1. pour les infractions prévues aux articles 19 et 20 - contravention de 4<sup>ème</sup> classe : 150 €
2. pour les infractions prévues à l'article 15 – contravention de 3<sup>ème</sup> classe : 68 €.

Lorsque la transaction n'est pas réalisée par un versement immédiat, l'agent habilité de l'exploitant établit un procès-verbal de constatation de l'infraction.

Le procès-verbal mentionne l'objet et le montant de la transaction, le montant des frais de constitution de dossier sont prévus à l'article 25 du décret 2016-541 du 3 mai 2016 qui ne peuvent excéder 50 € et le délai et les modalités de versement des sommes dues. Il mentionne également le délai et les conditions dans lesquels peut être formulée la protestation prévue par l'article 529-5 du Code de procédure pénale. Il comporte en outre les observations du contrevenant, auquel est remise une copie de ce document.

RESEAU  
DES  
ALPES DE HAUTES-  
PROVENCE



### Grille tarifaire du réseau régional des Alpes de Haute-Provence au 1er septembre 2019

	Titres	Tarifs TTC à l'utilisateur zone 1	Tarifs TTC à l'utilisateur zones 2-6 selon secteur	Droits	Remarques
<b>Tickets unitaires</b>	Ticket à l'unité	2,00 €	3,00 € - 7,00 €	Valable pour un trajet sur une même ligne. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre.	
	Aller-retour	3,00 €	25% de réduction par rapport à deux tickets à l'unité	Valable pour un trajet sur une même ligne. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre.	
	Carnet de 10 tickets	10,00 €	50% de réduction par rapport à dix tickets à l'unité	Valable sans limitation de durée sur une même ligne	
<b>Abonnements</b>	Abonnement hebdomadaire	5,00 €	75% de réduction sur la base de 10 tickets à l'unité	Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance - nominatif.	Valable du lundi matin au dimanche soir
	Abonnement mensuel	16,00 €	Prix du ticket à l'unité x 8	Autorise la libre circulation sur la ligne - nominatif.	Valable du premier au dernier jour du mois
<b>Scolaires et étudiants</b>	Abonnement annuel scolaires et jeunes de 3 à 26 ans en formation, domiciliés et scolarisés en Provence Alpes Côte d'Azur ou dont l'établissement scolaire est desservi par un réseau routier régional	110,00€ ou 55,00€ sous condition de ressources (QF<700€)		Abonnement annuel valable du 1er septembre année n au 31 août année n+1. Nombre de voyages illimité sur l'ensemble des réseaux régionaux y compris TER et LER (voir conditions générales de vente et d'usage)	La Région prend en charge la différence entre le coût réel de l'abonnement et la participation familiale



# RESEAU DES HAUTES-ALPES

TARIFS APPLICABLES SUR LE RESEAU « Zou ! Hautes-Alpes »

Tout Public	Jeunes, Minimas sociaux, 70 ans et +...*
-------------	--

Lignes Scolaires, rabatement, cadencées y compris Guisane et Montgenèvre

Titre unitaire vendu à bord	4,00 €	1,00 €
Titre unitaire aller simple	2,75 €	1,00 €
Carnet 10 trajets	26,00 €	10,00 €
Abonnement mensuel	52,00 €	52,00 €

Lignes saisonnières

Titre unitaire vendu à bord	9,00 €	4,50 €
Titre unitaire aller simple	6,00 €	3,00 €
Abonnement Hebdo	50,00 €	25,00 €
Abonnement saisonnier	150,00 €	150,00 €

Toutes Lignes

Abonnement mensuel	52,00 €
Abonnement annuel	470,00 €
Pass Annuel Entreprise	470,00 €

\* : sur présentation d'un justificatif



### Abonnement annuel scolaire :

Les règles relatives à l'abonnement annuel scolaire sont définies dans le règlement transport scolaire adopté par délibération du Conseil régional.

Abonnement annuel scolaire	Tarifs	Droits	
Elèves de 3 à 26 ans domiciliés et scolarisés en Provence Alpes Côte d'Azur ou dont l'établissement scolaire est desservi par un réseau routier régional	110,00€ ou 55,00€ sous condition de ressources (QF<700€)	Abonnement annuel valable du 1er septembre année n au 31 août année n+1. Nombre de voyages illimité sur l'ensemble des réseaux régionaux y compris TER et LER (voir conditions générales de vente et d'usage).	La Région prend en charge la différence entre le coût réel de l'abonnement et la participation familiale



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### ▪ **Article 1 : Objet**

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objectif de définir les modalités d'achat et d'utilisation des titres de transport du réseau « Zou ! Hautes-Alpes ».

Elles peuvent être modifiées à tout moment par décision de l'Assemblée Régionale.

### ▪ **Article 2 : Définitions**

Chacun des termes mentionnés ci-dessous a, dans les présentes conditions, la signification qui lui est donnée, à savoir :

CLIENT/USAGER	désigne l'acheteur d'un titre de transport et l'utilisateur du réseau de transport ;
VENDEUR	désigne la région où les transporteurs dûment habilités à revendre les titres de transport pour le compte de la Région ;
TITRE DE TRANSPORT	il constitue un contrat entre le client utilisateur et le réseau de transport « Zou ! Hautes-Alpes ». Il est constitué par l'un des titres de transport définis dans les conditions spécifiques à chaque titre de transport.

### ▪ **Article 3 : Champs d'application**

Sont concernés par les présentes conditions générales de vente les titres décrits dans les conditions spécifiques à chaque titre de transport.

### ▪ **Article 4 : La tarification**

La tarification des lignes de transport du réseau « Zou ! Hautes-Alpes » est forfaitaire et spécifique à chaque titre de transport décrit dans les conditions spécifiques.

Les tarifs sont établis en Euros (€) TTC. Tous les achats, quelle que soit leur origine, sont donc payables en Euros.

La tarification peut évoluer à tout moment après délibération de l'Assemblée Régionale.

### ▪ **Article 5 : Ouverture au public des lignes spécifiques scolaires**

La tarification est applicable sur le réseau des transports spécifiques scolaires.

Toutefois, cette ouverture au public est soumise à condition de places disponibles dans le véhicule. Il convient donc de s'assurer auprès du service réseau 05 de cette disponibilité auprès du transporteur.

Dès l'accord du transporteur, l'usager aura la garantie d'une place assise pendant toute la durée de son abonnement, sur le trajet demandé.

Les billets unitaires ne pouvant être vendus sur ces lignes spécifiques, seuls les usagers possédant déjà leur titre de transport et ayant obtenu l'accord de place disponible pourront être acceptés à bord.

#### ▪ **Article 6 : Modes de Règlement**

Tout acte de paiement d'un titre de transport par quel biais que ce soit, sous-entend une acceptation totale des conditions générales de vente et des conditions spécifiques à chaque tarif.

- 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](http://www.zou.maregionsud.fr) ou auprès des transporteurs revendeurs si ces derniers sont équipés des terminaux de vente.

Il est précisé que ni le site internet, ni les transporteurs ne conservent les coordonnées bancaires liées aux paiements des clients.

- Par chèque :

Le chèque doit être émis par une banque domiciliée en France et doit être adressé par le Client au transporteur revendeur. 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 transporteurs revendeurs et directement auprès du conducteur dans le véhicule pour l'achat d'un titre unitaire plein tarif.

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 50€ ne sont pas acceptés (article L.112.5 Ordonnance N°2000-1223 du 14/10/2000 du Code Monétaire et Financier).

Aucun escompte n'est accordé pour un paiement comptant.

- Par virement ou mandat :

Il convient auparavant de demander les coordonnées bancaires du revendeur. La commande ne sera traitée qu'après l'encaissement réel des sommes dues.

- Facturation.

Uniquement dans le cas d'achat de titre de transport d'une entreprise ou d'une administration au profit de ces salariés ou de ces clients.

Un bon de commande dûment complété devra être transmis au revendeur.

Les usagers individuels pourront demander l'émission d'une facture pour l'achat d'un abonnement mensuel ou annuel afin d'obtenir le remboursement auprès de leur employeur.

- **Article 7 : Conditions spécifiques à la vente par correspondance**

On entend par vente par correspondance tout achat effectué auprès du revendeur soit par courrier, soit par téléphone, soit en ligne sur le site internet [www.zou.maregionsud.fr](http://www.zou.maregionsud.fr)

À compter de l'encaissement réel, les titres de transport sont directement expédiés au client à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.

La commande est traitée sous 48h ouvrées maximum. Ce délai correspondant au traitement de la commande et à l'expédition du produit : il ne prend pas en compte l'acheminement par les services postaux.

En cas de non réception des titres de transport par le client dans un délai de 5 jours ouvrables après envoi de la commande par le revendeur celui-ci est invité à contacter le revendeur.

Toutefois, les risques liés au transport des titres commandés, courrier non distribué par exemple, sont à la charge du client, dès leur expédition par le revendeur.

▪ **Article 8 : Réception, réclamation, conformité des produits.**

Le client est tenu de vérifier la conformité des produits livrés dès réception.  
Toute réclamation sur la non-conformité des titres de transport livrés devra être signalée par le client dans les 3 jours ouvrables à compter de leur date de réception par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au revendeur.  
Toute demande formulée hors délai ne pourra être acceptée.

Le revendeur s'engage à rembourser ou à échanger (au choix du client) les titres de transport arrivés détériorés ou inutilisables. Dans ce cas le client devra en faire un état de manière détaillée et par écrit accompagné du ou des titres concernés et de la copie de la facture.

Les frais de retour seront remboursés sur la base du tarif réduit de la poste.

▪ **Article 9 : Satisfait ou remboursé (droit de rétractation)**

L'achat à distance (par courrier ou internet) vaut acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente. En outre, aux termes de l'article L121-20-4 du Code de la Consommation, le droit de rétractation du consommateur n'est pas applicable pour les contrats qui portent sur des "*prestations de services de transport fournies à une date ou selon une périodicité déterminée*".

▪ **Article 10 : Perte ou vol d'un titre de transport**

Conformément à la réglementation en vigueur, un client ne peut voyager sans titre de transport, il devra donc acheter un nouveau titre de transport pour pouvoir voyager.  
Aucun remboursement ne pourra être effectué.

▪ **Article 11 : Remboursement**

Les demandes de remboursement des titres de transport, s'ils sont éligibles, devront être effectuées auprès du revendeur au maximum 30 jours après la date de voyage prévue.

Toute demande arrivée après ces délais ne pourra donner lieu à un remboursement.

Le revendeur procédera au remboursement dans un délai de 30 jours maximum après réception de la demande.

*Perte ou vol d'un titre de transport :*





Conformément à la réglementation en vigueur, un client ne peut voyager sans titre de transport. Il n'est pas procédé au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la réception des éventuels nouveaux titres.

Modalités de remboursement :

Le remboursement s'effectuera par chèque bancaire adressé au nom du client (ou de son représentant légal) ayant passé commande et à l'adresse de facturation indiquée lors de celle-ci.

Aucun envoi contre remboursement ne sera accepté quel qu'en soit le motif.

Motifs ne donnant lieu pas à remboursement :

Retard de train ou de car, grève des transports, conditions climatiques, conditions de circulation due aux conditions climatiques, annulation de séjour, hospitalisation, maladie, décès, ....

Toute autre demande pourra faire l'objet d'une étude spécifique sans pour autant, donner lieu à un remboursement effectif.

▪ **Article 12 : Protection des données personnelles**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont indispensables au traitement de votre demande et à la gestion de votre dossier. Elles peuvent être communiquées, le cas échéant, à l'autorité organisatrice.

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant. Toute demande dans ce sens devra être formulée par écrit auprès des services de la région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

▪ **Article 13 : Application et opposabilité des conditions générales de vente**

L'achat d'un titre de transport de quelque manière que ce soit implique l'adhésion, sans réserve, aux présentes conditions générales de vente et aux conditions spécifiques des tarifs.

▪ **Article 14 : Attribution et juridiction**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. Toute contestation née de l'application des présentes conditions générales de vente est de la compétence exclusive des tribunaux judiciaires.

## CONDITIONS SPECIFIQUES D'UTILISATION DE CHAQUE TARIF

### ▪ Principes généraux :

Les tarifs des titres de transport du réseau « Zou ! Hautes-Alpes » sont définis par la région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur et selon les conditions générales de vente déterminées.

### ▪ La tarification

L'achat des titres de transport ci-dessous énoncés permet de voyager sur les lignes précisées du réseau « Zou ! Hautes-Alpes ».

Les enfants de 0 à moins de 4 ans bénéficient de la gratuité de l'abonnement et du titre de transport.

Les accompagnants d'une personne à mobilité réduite bénéficient de la gratuité. L'utilisateur PMR acquitte le coût du transport selon la tarification en vigueur. L'accès pour les chiens guides d'aveugles et chiens d'assistance est gratuit.

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

### ▪ Les supports de titres

Tout émission d'un second support non justifié par une défaillance technique fera l'objet de l'émission d'un duplicata facturé au prix de 10,00€.

Des cartes sans contact, rechargeables sur le site [www.zou.maregionsud.fr](http://www.zou.maregionsud.fr) seront fournies à l'utilisateur, pour charger leur abonnement, leur carnet de 10 trajets, leur titres interopérables, ....

La première carte est gratuite. Elle est nominative et ne peut être cessible. Une seule carte sera délivrée par usager. Cette carte est valable 5 ans. Sa validité commence le 1<sup>er</sup> jour du mois de l'achat et termine 5 ans après. Par exemple, une carte achetée le 15 novembre 2019 sera valable jusqu'au 31 octobre 2024.

- ⇒ en cas de perte, vol ou dégradation volontaire de la carte un transfert du solde de l'ancienne carte sera effectué vers une nouvelle carte. Le nouveau support sera facturé 10,00€.
- ⇒ en cas de carte défectueuse faisant suite à un mauvais état de fonctionnement de la carte (piste magnétique endommagée, ...) un transfert du solde de l'ancienne carte sera effectué vers une nouvelle carte. Non facturation du support.

## ▪ Les différents titres de transport

### 1. Sur les lignes scolaires, de rabattement et cadencées ainsi que les lignes desservant la Guisane et Montgenèvre.

Les titres vendus sur ces lignes ne peuvent être utilisés sur les services de lignes dites "saisonniers" ou une tarification particulière s'applique, sauf mention expresse dans les conditions spécifiques d'utilisation de chaque tarif.

→ Le titre unitaire vendu à bord

Il concerne les voyageurs n'ayant pas acheté de titre de transport préalablement à leur voyage.

Il autorise une correspondance dans les 1h après le compostage du titre.

Il n'ouvre droit à aucune réduction.

→ Le titre unitaire

Il s'agit du titre unitaire acheté préalablement au voyage auprès d'un revendeur ou sur le site internet [www.zou.maregionsud.fr](http://www.zou.maregionsud.fr)

Il autorise une correspondance dans les 1h après le compostage du titre.

→ Le titre unitaire pour les jeunes de 4 à – 22 ans.

Il s'agit d'un titre acheté à bord ou préalablement à la date du voyage, sur présentation d'un justificatif.

Il autorise une correspondance dans les 1h après le compostage du titre.

→ Le carnet de 10 trajets

Il est nominatif et ne peut donc être cessible.

Il est valable 1 an après la date d'achat.

Les lignes concernées sont : G, H, F, F1, F2, E, E1, E2, E3, C, C1, C2, D, D1, D2, D3, B, A1, B1, B2, B3, B4, B5.

### 2. Sur les lignes saisonnières

Les lignes saisonnières sont les lignes dont l'appellation commence par "S" suivi immédiatement d'un ou deux chiffres et la ligne « I » qui relie le Monétier-les-Bains à la gare d'Oulx et retour.

Elles ont vocation à assurer les transferts entre les principales gares et les stations touristiques.

→ Le titre unitaire vendu à bord

Il concerne les voyageurs n'ayant pas acheté leur titre de transport préalablement à leur voyage.

Il autorise une correspondance dans les 1h après le compostage du titre.

Il n'ouvre droit à aucune réduction.

→ Le titre unitaire



Il s'agit du titre unitaire acheté préalablement au voyage.

Il autorise une correspondance dans les 1h après le compostage du titre.

→ Le titre unitaire pour les jeunes de 4 à – 22 ans.

Il s'agit d'un titre acheté à bord ou préalablement à la date du voyage, sur présentation d'un justificatif.

Il autorise une correspondance dans les 1h après le compostage du titre.

→ L'abonnement hebdomadaire

Il est nominatif et ne peut donc être cessible.

Il autorise tous les voyages sur l'ensemble des lignes du réseau « Zou ! Hautes-Alpes » pendant 1 semaine.

La validité débute le premier jour de validation et se termine 7 jours plus tard.

→ L'abonnement saisonnier 5 mois

Il est nominatif et ne peut donc être cessible.

Il autorise tous les voyages sur l'ensemble des lignes du réseau « Zou ! Hautes-Alpes » pendant 5 mois.

Il est valable du 1<sup>er</sup> décembre au 30 avril et permet tous les déplacements sur l'ensemble des lignes du réseau de transport.

Les lignes concernées sont : S10, S11, S12, S20, S22, S23, S24, S25, S26, S27, S28, S30 et la ligne « I ».

### **3. Sur l'ensemble des lignes**

→ L'abonnement mensuel

Il est nominatif et ne peut être cessible.

Il autorise tous les voyages sur l'ensemble des lignes du réseau « Zou ! Hautes-Alpes » pendant la durée de validité de l'abonnement.

Il est valable du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois de la 1<sup>ère</sup> validation.

→ L'abonnement annuel

Il est nominatif et ne peut donc être cessible.

Il autorise tous les voyages sur l'ensemble des lignes du réseau « Zou ! Hautes-Alpes » pendant 1 an.

La validité débute le jour de la 1<sup>ère</sup> validation du titre et se termine 12 mois plus tard.

→ Le "Pass Annuel Entreprise"

Il est propriété de l'entreprise et peut être utilisé par l'ensemble des salariés selon les conditions définies par l'entreprise elle-même.

Il autorise tous les voyages sur l'ensemble des lignes du réseau « Zou ! Hautes-Alpes » pendant 1 an.

La validité débute le jour de la 1<sup>ère</sup> validation du titre et se termine 12 mois plus tard.

#### 4. Les tarifs réduits

Pour bénéficier des tarifs réduits, l'utilisateur doit fournir les justificatifs suivants au moment de l'achat :

- Bénéficiaires des minima sociaux : après instruction de leur dossier par le Département ;
- Jeunes : un document d'identité attestant de leur date de naissance.
- Les plus de 70 ans, devront fournir un document d'identité attestant de leur date de naissance.

#### 5. Les conditions applicables pour les services en correspondance.

- **Billet avec correspondance dans un délai de moins d'une heure :**
  - Correspondance entre deux lignes de même type : un seul ticket facturé au tarif en vigueur,
  - Correspondance entre une ligne cadencée et une saisonnière : un seul ticket au tarif saisonnier.
- **Billet avec correspondance dans un délai d'une heure ou plus :**
  - Deux titres au tarif en vigueur devront être achetés pour chacune des lignes empruntées.

#### 6. Les tarifs pour les parcours italiens effectués sur la ligne « Oulx-Serre-Chevalier »

La tarification saisonnière ci-dessus s'applique pour tous les parcours français et les parcours ayant une origine/destination France-Italie et/ou retour.

Les tarifs applicables sur le parcours italien sont régis par la convention qui lie la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et la Métropole de Turin.



# PASS ZOU ! ETUDES



## CONDITIONS GÉNÉRALES DU PASS ZOU ! ETUDES

Valables pour les élèves inscrits dans le cadre du règlement régional des transports scolaire

### PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « CG») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès et les règles d'utilisation du « PASS ZOU ! ETUDES » dont la délivrance fait suite à une inscription au titre du règlement régional des transports scolaires.

### 1 - DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

1-1 L'Abonnement est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! ETUDES à la fois.

1-2 Le PASS ZOU ! ETUDES est valable du 1er Septembre de l'année n au 31 Aout de l'année n+1. Quelle que soit la date d'acquisition du titre, celui-ci prend automatiquement fin le 31 août de l'année scolaire en cours.

1-3 Le PASS ZOU ! ETUDES ne peut être délivré au titre du règlement régional des transports scolaires si le trajet domicile école est inférieur à 3 kms hors dérogation validée par le Service Réseau du domicile dont les coordonnées figurent à l'article 12.

1-4 Le PASS ZOU ! ETUDES est composé d'une carte billettique sans contact chargée d'un contrat de transport et d'une carte ISO, ci-après désignées « Titre de transport ».

1-5 Lors de la souscription, l'usager devra renseigner le formulaire en ligne, enregistrer une photo récente (format 35 x 41mm, de face, tête nue, fond neutre, non utilisée), attester être domicilié en région Provence-Alpes-Côte d'Azur (un justificatif pourra être demandé postérieurement à l'inscription) et renseigner son mode de paiement. Le Pass ne prendra effet qu'à partir du moment où le paiement sera validé. Une vérification de la scolarité sera faite auprès de l'établissement scolaire.

1-5 Le titre de transport sera envoyé par courrier à l'usager après validation de l'inscription. Un mail sera envoyé à l'adresse mail saisie par la famille lors de l'inscription, pour tout dossier qui n'est pas validé. Pour toute inscription validée avant le 31 juillet 2019, les titres de transport seront envoyés à compter du 15 août 2019. Pour les inscriptions validées postérieurement, un délai de 20 jours est nécessaire pour l'envoi des titres.

1-7 Le Pass permet l'accès à l'ensemble des réseaux régionaux selon les conditions définies à l'article 3.

1-8 L'usager et le payeur sont responsables de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'ils mentionnent lors de l'inscription.

1-9 Toute demande de modification du trajet Domicile-études devra être formulée par mail via l'adresse correspondant à son département d'inscription initiale ou par courrier selon les coordonnées figurant à l'article 12.

1-10 Au regard des droits ouverts par le PASS ZOU ! ETUDES, il n'y a pas de tarif spécifique en cas de garde alternée.

## 2 - PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES

2-1 La participation familiale est par élève de 110€ pour une année. Une tarification solidaire pour les familles à revenus modestes (quotient familial inférieur ou égal à 700€) est prévue à 55 €/an. Si la famille relève de la CAF, cela se fera automatiquement au moment de l'inscription en ligne. La famille sera invitée à payer le montant correspondant à sa situation. Si la famille relève de la MSA ou des Caisses scolaires de Monaco, le site d'inscription lui demandera de télécharger une attestation de paiement de la MSA ou des Caisses sociales de Monaco du mois de l'inscription ou du mois précédent. Cette attestation doit préciser le quotient familial (inférieur ou égal à 700 €) ainsi que le nom de l'élève concerné par la demande d'inscription. Si l'attestation est conforme, le Service Réseau concerné informera la famille qu'elle peut payer en ligne et finaliser son inscription.

2-2 Le PASS ZOU ! ETUDES est payable annuellement au moyen d'une carte bancaire, par e-CB, par CB prépayée. En cas de paiement en ligne de l'inscription par Carte Bancaire, la famille peut régler en 3 fois si elle le souhaite : montant et date des prélèvements :

o Tarif 110 € :

- 40 € le jour de l'inscription (ex : 5 juillet 2019)
- 40 € le 10 du mois suivant (ex : 10 août 2019)
- 30 € le 10 du dernier mois (ex : 10 septembre 2019)

o Tarif 55 € uniquement pour les familles dont le QF est inférieur ou égal à 700€ :

- 20 € le jour de l'inscription (ex : 5 juillet 2019)
- 20 € le 10 du mois suivant (ex : 10 août 2019)
- 15 € le 10 du dernier mois (ex : 10 septembre 2019)

En cas d'impossibilité de paiement par internet, le chèque est à adresser au Service Réseau du domicile de l'élève dont les coordonnées précisées à l'article 12, avec au dos du chèque les nom et prénom de l'élève, le numéro de dossier. Un chèque par enfant devra être établi, à l'ordre de « régie régionale des transports scolaires » Le paiement en 3 fois n'est pas possible par chèque. 2-3 Le Payeur peut être différent du titulaire du PASS ZOU ! ETUDES 2-4 Un Payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

2-5- Changement de carte bancaire en cas de paiement en 3 fois

2-5-1 en cas de paiement en 3 fois, tout changement de carte bancaire doit être signalé par courrier auprès du Service Réseau du domicile de l'élève selon les coordonnées précisées à l'article 12. Le payeur devra honorer par chèque (préciser au dos du chèque nom prénom de l'élève et n° de dossier) les prélèvements qui ne pourront être effectués.

2-6 PASS ZOU ! ETUDES payé au comptant :

2-6-1 Le tarif du PASS ZOU ! ETUDES payé au comptant est fixé pour la durée du titre soit jusqu'au 31 août de l'année scolaire de souscription quel que soit la date de souscription. Le montant du titre est à régler intégralement dès l'inscription sur le site <https://www.zou.maregionsud.fr>.

2-7 En cas d'incident de paiement, l'utilisateur devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier qui lui sera adressé.



2-7-1 Un incident de paiement peut entraîner la suspension de l'Abonnement (par exemple suite à deux (2) impayés pour défaut de provisions sur douze (12) mois). Un courriel informera le titulaire de la suspension de son PASS ZOU ! ETUDES. Dans ce cas, la validation du titre n'est plus possible et son titulaire se met en infraction s'il continue à utiliser le réseau régional de transport.

2-7-2 Un Payeur en défaut de paiement est résilié d'après les conditions définies à l'article 9-1-3 des présentes et ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements sans avoir régularisé sa situation.

### 3 – CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES

3-1 Les conditions d'utilisation varient selon les réseaux. Elles sont présentées dans le tableau cidessous :

		Titulaire	
		Scolaires empruntant pour son trajet quotidien une ligne régulière régionale 13, 83 ou 84	Scolaires empruntant pour son trajet quotidien une ligne régulière régionale 04, 05, 06
Le voyage se fait sur le réseau...	TER, Chemins de fer de Provence	Se munir d'un titre gratuit avant de monter dans le TER ou CP soit en l'imprimant depuis le site TER PACA soit à compter du 3/09/2019 en le téléchargeant sur l'application TER PACA depuis son smartphone	
	Zou Alpes de Haute Provence Zou Bouches du Rhône, Zou Vaucluse, Zou LER	Validation de la carte sans contact à chaque montée	
	Zou Alpes Maritimes	Présentation carte sans contact et carte ISO à chaque montée Le conducteur remet une contre-marque si autres lignes que trajet domicile/école, le week end et vacances scolaires. Dans certains cas, le conducteur pourra exiger la validation de la carte billettique sur le support adéquat	
	Zou Var Zou Hautes Alpes	Sur son réseau quotidien, le titulaire valide sa carte sans contact mais présente sa carte sans contact et sa carte ISO sur les autres, le conducteur remet une contre-marque	
	Service scolaire (trajet quotidien inscrit sur carte ISO)	Validation de la carte sans contact à chaque montée	Présentation carte sans contact et carte ISO à chaque montée
	Service scolaire (hors trajet quotidien)	Autorisation préalable* de la Région à demander soit directement au Service Réseau du domicile de l'élève selon les coordonnées mentionnées à l'article 12 soit à l'organisateur secondaire du service (ne sont pas concernés les élèves dont c'est le trajet habituel c'est-à-dire celui inscrit sur la carte ISO).	

\*Cette autorisation dépend des places disponibles et des caractéristiques du service.

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

Le titre « complet » comprend :

- Pour un trajet domicile/ établissement en période scolaire : la carte billettique sans contact et la carte ISO. Les titulaires disposant d'une carte billettique sans contact chargée d'un droit doivent la valider (selon les dispositions précisées dans le tableau ci-dessus) et la présenter lors des contrôles. - Pour un trajet différent ou en week-end ou vacances scolaires : la carte billettique sans contact, la carte ISO et la contre-marque délivrée par le conducteur.

En cas de défaut de validation ou de présentation du titre complet tel que défini ci-dessus, le titulaire est considéré en fraude et encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

3-2 La Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions d'utilisation du PASS ZOU ! ETUDES. L'utilisateur est alors informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

3-3 En cas de doute sur l'identité de l'utilisateur lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3-4 Toute non-présentation ou utilisation irrégulière du Titre de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau.

3-5 Toute utilisation frauduleuse par le titulaire du Titre de transport (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle, est passible de sanctions allant jusqu'à la résiliation du PASS ZOU ! ETUDES et le retrait du Titre de transport sans présumer de poursuites devant les tribunaux.

#### **4 – MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE**

4-1 Tous les changements de trajet domicile-étude du Pass, sont possibles pendant toute la durée de l'Abonnement sous réserve que soient respectées les modalités décrites à l'article 1-8 des présentes.

#### **5 - MODIFICATIONS TARIFAIRES**

5-1 La Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires du PASS ZOU ! ETUDES. L'utilisateur est alors informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

#### **6 - PERTE, VOL OU NON-RÉCEPTION**

6-1 La perte, le vol ou la non-réception des Titres de transport doit être immédiatement signalé par mail, par téléphone ou par courrier au Service Réseau du domicile de l'élève dont les coordonnées figurent à l'article 12 des présentes qui précisera également les modalités et délais de fabrication des Titres de transport.

6-2 Les duplicatas sont envoyés par courrier à l'Abonné dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande de remplacement par le Service Réseau concerné. Dans l'attente de cette réception, l'Abonné présentera le document provisoire que lui aura adressé le Service Réseau par courriel.

6-3 En cas de perte ou de vol, les titres de transport sont remplacés moyennant le règlement du prix d'un duplicata fixé à un montant de dix (10) euros.



## **7 - SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ**

7-1 La suspension du PASS ZOU ! ETUDES n'est pas possible. Aucun remboursement n'est possible.

## **8 - SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DE LA REGION**

8-1 La suspension du PASS ZOU ! ETUDES est possible à l'initiative de la Région en application du règlement intérieur des transports scolaires figurant dans le règlement régional des transports scolaires (disponible sur le site [maregionsud.fr](http://maregionsud.fr)). Aucun remboursement n'est possible.

## **9 - RÉSILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES À L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ**

9-1 L'Abonnement peut être résilié à l'initiative du payeur ou du titulaire. Toutefois, cette résiliation du titre ne permet aucun remboursement

## **10 - RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE LA REGION**

10-1 Le contrat est résilié de plein droit par la Région après envoi d'un courrier adressé au dernier domicile connu de l'utilisateur pour les motifs suivants :

10-1-1 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. 10-1-2 En cas d'utilisation frauduleuse par le titulaire de son Titre de transport sur n'importe quel réseau régional.

10-1-3 En cas d'incident de paiement ayant entraîné la suspension du titre. La résiliation automatique intervient deux (2) 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.

10-1-4 En cas de paiement comptant non honoré et en l'absence de régularisation immédiate par le débiteur.

10-1-5 En cas de justificatif nécessaire à l'accès au titre non fourni

10-2 Toute personne qui continue à utiliser indûment son Titre de transport est passible de poursuites pénales.

10-3 La Région se réserve le droit de refuser pour vingt-quatre (24) mois tout nouveau contrat :

- à un Payeur dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement, - à un titulaire dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie.

10-4 Le titulaire du PASS ZOU ! ETUDES dont le Payeur est refusé pour défaut de paiement doit proposer au Service Réseau de son domicile, dont les coordonnées figurent à l'article 12 des présentes, un nouveau Payeur pour bénéficier d'un nouveau titre.

La résiliation conduit à la suppression des droits d'accès à l'ensemble des réseaux régionaux.

## **11 - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ**

11-1 Les présentes conditions générales s'imposent à la fois au Payeur et au titulaire du PASS ZOU ! ETUDES.

11-2 En souscrivant au PASS ZOU ! ETUDES, son titulaire et le Payeur reconnaissent avoir pris connaissance de ces conditions générales et les avoir acceptées. En cas de modifications, celles-ci s'y intégreront directement et seront publiées par tous moyens utiles afin que l'Abonné et le Payeur puissent en prendre connaissance.


## **12 - CONTACT**


Le service après-vente de l'Abonnement est géré par la Région :

✓ Par mail :



 [inscriptions04@maregionsud.fr](mailto:inscriptions04@maregionsud.fr) (si domicile 04)

 [inscriptions05@maregionsud.fr](mailto:inscriptions05@maregionsud.fr) (si domicile 05)

 [inscriptions06@maregionsud.fr](mailto:inscriptions06@maregionsud.fr) (si domicile 06)

 [inscriptions13@maregionsud.fr](mailto:inscriptions13@maregionsud.fr) (si domicile 13)

 [inscriptions83@maregionsud.fr](mailto:inscriptions83@maregionsud.fr) (si domicile 83)

 [inscriptions84@maregionsud.fr](mailto:inscriptions84@maregionsud.fr) (si domicile 84)

✓ Par courrier :

Maison de la Région des Alpes de Haute Provence  
Service Réseau Transport des Alpes de Haute Provence et Hautes Alpes  
19 rue du Dr Honnorat  
04000 DIGNE LES BAINS

Maison de la Région des Hautes Alpes  
Service Réseau Transport des Alpes de Haute Provence et Hautes Alpes  
Site St Louis  
Route de Malcombe  
05000 GAP

Service Réseau Transport des Alpes Maritimes (aucun accueil du public)  
CADAM - 147 Bd du Mercantour  
CS71033  
06200 NICE

Service Réseau Transport du Var  
Espace Maurice  
141 av Marcel Castié  
83 000 TOULON



Maison de la Région de Vaucluse (concerne aussi les familles domiciliées dans les Bouches du Rhône)

Service Réseau Vaucluse-Bouches-du-Rhône

135 Avenue Pierre Semard

MIN d'AVIGNON Bât. D4

84 000 AVIGNON

✓ Par téléphone :

Tél : 04 86 88 50 50

### **13 - 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 application relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, [lorsque le traitement est fondé sur le consentement, du droit de retirer son consentement à tout moment], du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès.

À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à [cnil@maregionsud.fr](mailto:cnil@maregionsud.fr)



## CONDITIONS GÉNÉRALES DU PASS ZOU ! ETUDES

Valables pour les étudiants inscrits sur lignes régulières régionales y compris lignes express régionales

### PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « CG ») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès et les règles d'utilisation du « PASS ZOU ! ETUDES » délivré par les haltes routières et agences commerciales pour les lignes routières régulières.

### 1 - DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

1-1 L'Abonnement est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! ETUDES à la fois.

1-2 Le PASS ZOU ! ETUDES est valable du 01 Septembre de l'année n au 31 Aout de l'année n+1. Quelle que soit la date de début du titre choisi, celui-ci prend automatiquement fin le trente-et-un (31) août de l'année suivante et doit être acquitté pour l'intégralité de son prix qui ne peut être proportionnel à la durée restante de validation

1-3 Le PASS ZOU ! ETUDES est composé d'une carte à puce chargée d'un contrat de transport et d'une carte ISO, ci-après désigné « Titre de transport ».

#### 1-4-Souscription au PASS ZOU ! ETUDES

##### 1-4-1 Souscription auprès des Lignes express Régionales

Le pass peut être souscrit par Internet via le site <https://www.info-ler.fr> (jusqu'au 26 novembre 2019) puis [zou.monbus.mobi](https://zou.monbus.mobi) ou dans l'un des points de vente au sol proposant la vente des cartes (halte routière ou agences commerciales). Lors de la souscription l'utilisateur :

- renseigne le formulaire,
- enregistre ou fournit une photo récente (format 35 x 41mm, de face, tête nue, fond neutre, non utilisée),
- fournit un justificatif de domicile de moins de 6 mois à la date de saisie du dossier prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- fournit l'attestation CAF, le cas échéant ;
- s'acquitte du paiement. La souscription entraîne la création d'un espace personnel qui permet de gérer le PASS ZOU ! ETUDES en ligne.

Un certificat de scolarité faisant état de la scolarisation du bénéficiaire sur le territoire régional doit être transmis par le titulaire au plus tard le trente-et-un (31) octobre de l'année de souscription sous peine de résiliation sans remboursement, le certificat doit être transmis au même point de vente que le reste du dossier (info-ler ou point de vente au sol); pour les souscriptions postérieures au 31 octobre le certificat de scolarité constitue une pièce nécessaire à la constitution du dossier.

##### 1-4-2 Souscription auprès du réseau de transport ZOU ! des Alpes-Maritimes

Le pass peut être souscrit auprès de l'agence de mobilité situé face à la Gare SNCF Thiers à Nice. Lors de la souscription l'utilisateur :

- renseigne le formulaire,

- fournit une photo récente (format 35 x 41mm, de face, tête nue, fond neutre, non utilisée), - fournit un justificatif de domicile de moins de 6 mois à la date de saisie du dossier prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- fournit l'attestation CAF, MSA ou Caisses sociales de Monaco (Services des prestations familiales de moins de 3 mois (mentionnant impérativement le nom du bénéficiaire du PASS), le cas échéant pour bénéficier de la tarification solidaire ;
- s'acquitte du paiement annuel correspondant à sa situation

Un certificat de scolarité faisant état de la scolarisation du bénéficiaire sur le territoire régional doit être transmis par le titulaire au plus tard le trente-et-un (31) octobre de l'année de souscription sous peine de résiliation du PASS sans possibilité de remboursement. Le certificat doit être transmis au même point de vente que le reste du dossier. Pour les souscriptions postérieures au 31 octobre le certificat de scolarité constitue une pièce nécessaire dès la constitution du dossier.

#### 1-4-3 Souscription auprès du réseau de transport ZOU ! du Vaucluse

Le pass peut être souscrit dans l'un des points de vente au sol proposant la vente des cartes (PEM AVIGNON, CARPENTRAS ou agences commerciales). Lors de la souscription l'utilisateur :

- renseigne le formulaire,
- fournit une photo récente (format 35 x 41mm, de face, tête nue, fond neutre, non utilisée), - fournit un justificatif de domicile de moins de 6 mois à la date de saisie du dossier prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- fournit l'attestation de paiement CAF ou MSA, le cas échéant ; - s'acquitte du paiement.

Un certificat de scolarité faisant état de la scolarisation du bénéficiaire sur le territoire régional doit être transmis par le titulaire au plus tard le trente-et-un (31) octobre de l'année de souscription sous peine de résiliation sans remboursement, le certificat doit être transmis au même point de vente que le reste du dossier ; pour les souscriptions postérieures au 31 octobre le certificat de scolarité constitue une pièce nécessaire à la constitution du dossier.

#### 1-4-3 Souscription auprès du réseau de transport ZOU ! des Bouches du Rhône

Le pass peut être souscrit dans l'un des points de vente au sol proposant la vente des cartes (PEM AVIGNON ou agences commerciales). Lors de la souscription l'utilisateur :

- renseigne le formulaire,
- fournit une photo récente (format 35 x 41mm, de face, tête nue, fond neutre, non utilisée), - fournit un justificatif de domicile de moins de 6 mois à la date de saisie du dossier prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- fournit l'attestation de paiement CAF ou MSA, le cas échéant ; - s'acquitte du paiement.

Un certificat de scolarité faisant état de la scolarisation du bénéficiaire sur le territoire régional doit être transmis par le titulaire au plus tard le trente-et-un (31) octobre de l'année de souscription sous peine de résiliation sans remboursement, le certificat doit être transmis au même point de vente que le reste du dossier ; pour les souscriptions postérieures au 31 octobre le certificat de scolarité constitue une pièce nécessaire à la constitution du dossier.

#### 1-4-4 Souscription auprès du réseau de transport ZOU ! des Hautes Alpes

Le pass peut être souscrit dans l'un des points de vente au sol proposant la vente des cartes. Lors de la souscription l'utilisateur :

- renseigne le formulaire,
- fournit une photo récente (format 35 x 41mm, de face, tête nue, fond neutre, non utilisée), - fournit un justificatif de domicile de moins de 6 mois à la date de saisie du dossier prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur





- fournit l'attestation de paiement CAF ou MSA, le cas échéant ; - s'acquitte du paiement.

Un certificat de scolarité faisant état de la scolarisation du bénéficiaire sur le territoire régional doit être transmis par le titulaire au plus tard le trente-et-un (31) octobre de l'année de souscription sous peine de résiliation sans remboursement, le certificat doit être transmis au même point de vente que le reste du dossier ; pour les souscriptions postérieures au 31 octobre le certificat de scolarité constitue une pièce nécessaire à la constitution du dossier.

1-4-5 Souscription auprès du réseau de transport ZOU ! des Alpes de Haute Provence Le pass peut être souscrit dans l'un des points de vente au sol proposant la vente des cartes.

Lors de la souscription l'utilisateur :

- renseigne le formulaire,
- fournit une photo récente (format 35 x 41mm, de face, tête nue, fond neutre, non utilisée), - fournit un justificatif de domicile de moins de 6 mois à la date de saisie du dossier prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- fournit l'attestation de paiement CAF ou MSA, le cas échéant ; - s'acquitte du paiement.

Un certificat de scolarité faisant état de la scolarisation du bénéficiaire sur le territoire régional doit être transmis par le titulaire au plus tard le trente-et-un (31) octobre de l'année de souscription sous peine de résiliation sans remboursement, le certificat doit être transmis au même point de vente que le reste du dossier ; pour les souscriptions postérieures au 31 octobre le certificat de scolarité constitue une pièce nécessaire à la constitution du dossier. 1-4-6 Souscription auprès du réseau de transport ZOU ! du Var

Le pass peut être souscrit dans l'un des points de vente au sol proposant la vente des cartes (Gares routières TOULON ou agences commerciales), par internet via notre e-boutique Zou. Cette démarche est également possible par correspondance en envoyant le formulaire complété avec les pièces demandées à l'adresse suivante : Gare routière de Toulon - boulevard Tessé - 83 000 TOULON. Lors de la souscription l'utilisateur :

- renseigne le formulaire,
- fournit une photo récente (format 35 x 41mm, de face, tête nue, fond neutre, non utilisée), - fournit un justificatif de domicile de moins de 6 mois à la date de saisie du dossier prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- fournit l'attestation de paiement CAF ou MSA, le cas échéant ; - s'acquitte du paiement.

Un certificat de scolarité faisant état de la scolarisation du bénéficiaire sur le territoire régional doit être transmis par le titulaire au plus tard le trente-et-un (31) octobre de l'année de souscription sous peine de résiliation sans remboursement, le certificat doit être transmis au même point de vente que le reste du dossier ; pour les souscriptions postérieures au 31 octobre le certificat de scolarité constitue une pièce nécessaire à la constitution du dossier.

1-4 Pour les souscriptions en ligne, le titre de transport sera envoyé par courrier à l'utilisateur après acceptation du dossier (compter un délai de 15 jours).

1-5 L'utilisateur et le Payeur sont responsables de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'ils mentionnent dans le contrat.





1-6 Toute demande de modification de l'itinéraire Domicile-études devra être formulée par Internet *via* info-ler.fr (jusqu'au 26 novembre 2019) puis zou.maregionsud.fr, par téléphone ou par courrier à l'adresse mentionnée à l'article 11 ou dans les agences commerciales ou en gare routière.

## **2 - PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES**

2-1 Le PASS ZOU ! ETUDES est payable annuellement par paiement comptant au moyen d'une carte bancaire, d'espèces ou d'un chèque bancaire ou postal ou d'un chèque de banque émis sur un compte domicilié dans l'Espace Economique Européen.

2-2 Le Payeur peut être différent du titulaire du PASS ZOU ! ETUDES

2-3 Le Payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (dans ce dernier cas, un justificatif légal doit être fourni).

2-4 Un Payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

2-5 PASS ZOU ! ETUDES payé au comptant :

Le prix du PASS ZOU ! ETUDES payé au comptant est fixé pour la durée du titre soit jusqu'au 31 aout de l'année scolaire de souscription. Le montant du titre est à régler intégralement dès la souscription.

2-6 En cas d'incident de paiement, l'utilisateur devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier qui lui sera adressé.

2-6-1 Un incident de paiement peut entraîner la suspension de l'Abonnement. Un mail informera le titulaire de la suspension de son PASS ZOU ! ETUDES. Dans ce cas, la validation du titre n'est plus possible et son titulaire se met en infraction s'il continue à utiliser le réseau régional de transport.

2-6-2 Un Payeur en défaut de paiement est résilié d'après les conditions définies à l'article 9-1-3 des présentes et ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements sans avoir régularisé sa situation.

2-7 Tarifs PASS ZOU ! ETUDES

2-7-1 Le tarif du PASS ZOU ! ETUDES est de 110€.

2-7-2 Une tarification solidaire pour les familles à revenus modestes (quotient familial inférieur ou égal à 700€) est prévue à 55 €. Le Payeur sera invité à payer le montant correspondant à sa situation. Une attestation de paiement CAF mentionnant le quotient familial devra être fourni dans le dossier d'inscription. Si la famille relève de la MSA ou des caisses sociales de Monaco, le Payeur doit télécharger et fournir une attestation de paiement de la MSA ou des Caisses sociales de Monaco. Cette attestation de paiement doit dater du mois de l'inscription ou du mois précédent. Cette attestation doit préciser le quotient familial (inférieur ou égal à 700 €) ainsi que le nom du titulaire de la carte concerné par la demande d'inscription.

2-7-3 Un tarif préférentiel de 70€ est proposé aux titulaires de la carte ZOU Etudes LER en 2018/2019 qui s'inscrivent par le site <https://www.info-ler.fr> (jusqu'au 26 novembre 2019) puis zou.monbus.mobi. Le titulaire fournit le numéro de sa carte 2018/2019 dans son dossier de demande de carte 2019/2020. Si le numéro de carte 2018/2019 n'est pas valide, il sera demandé au Payeur de s'acquitter de la totalité des 110€, la carte 2019/2020 ne pourra être confectionnée sans le paiement total.

### 3 – CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES

3-2 Les Abonnés disposant d'une carte billettique chargée doivent la valider et la présenter ainsi que la carte ISO lors des contrôles. En cas de défaut de validation l'utilisateur est considéré en fraude et encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

3-3 Lors de ses déplacements, les modalités de validation sont définies comme suit :

		Titulaire			
		Etudiant trajet quotidien (TER/CP)	Etudiant trajet quotidien (LER ou ligne régulière)	Scolaires empruntant pour son trajet quotidien une ligne régulière régionale 13, 83 ou 84 )	Scolaires empruntant pour son trajet quotidien une ligne régulière régionale 04, 05, 06)
Le voyage se fait sur le réseau...	TER - Chemins de fer de Provence	Validation de la carte sans contact à chaque montée sur le trajet quotidien mais sur les autres trajets, se munir d'un titre gratuit avant de monter dans le TER ou CP soit en l'imprimant depuis le site TER PACA soit à compter du 3/09/2019 en le téléchargeant sur l'application TER PACA depuis son smartphone	Se munir d'un titre gratuit avant de monter dans le TER ou CP soit en l'imprimant depuis le site TER PACA soit à compter du 3/09/2019 en le téléchargeant sur l'application TER PACA depuis son smartphone		
	Zou Alpes de Haute Provence Zou Bouches du Rhône, Zou Vaucluse, Zou LER	Présentation carte sans contact et carte ISO à chaque montée, le conducteur donne une contre-marque	Validation de la carte sans contact à chaque montée		

	Zou Alpes Maritimes	Présentation carte sans contact et carte ISO à chaque montée, le conducteur donne une contre-marque	Sur le réseau de son trajet quotidien (trajet inscrit sur la carte ISO), le titulaire valide sa carte sans contact mais présente sa carte sans contact et sa carte ISO sur les autres, le conducteur remet une contre-marque	Présentation carte sans contact et carte ISO à chaque montée  Présentation carte sans contact et carte ISO à chaque montée	
	Zou Var Zou Hautes Alpes	Présentation carte sans contact et carte ISO à chaque montée, le conducteur donne une contre-marque	Présentation carte sans contact et carte ISO à chaque montée, le conducteur donne une contre-marque	Sur son réseau quotidien, le titulaire valide sa carte sans contact mais présente sa carte sans contact et sa carte ISO sur les autres, le conducteur remet une contre-marque	
	Service scolaire (trajet quotidien inscrit sur la carte ISO)	-	-	Validation de la carte sans contact à chaque montée	Présentation carte sans contact et carte ISO à chaque montée
	Service scolaire (hors trajet quotidien)	Autorisation préalable* de la Région à demander soit directement au Service Réseau du domicile de l'élève selon les coordonnées mentionnées à l'article 11 soit à l'organisateur secondaire du service (ne sont pas concernés les élèves dont c'est le trajet habituel c'est-à-dire celui inscrit sur la carte ISO)			

\*Cette autorisation dépend des places disponibles et des caractéristiques du service.

3-3 En cas de doute sur l'identité de l'utilisateur lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3-4 Toute non-présentation ou utilisation irrégulière du Titre de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

3-5 Toute utilisation frauduleuse par le titulaire du Titre de transport (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation immédiate du PASS ZOU ! ETUDES et le retrait du Titre de transport sans préjudice de poursuites devant les tribunaux.

#### 4 – MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE

4-1 Tous les changements de trajet domicile-étude du Pass, sont possibles pendant toute la durée de l'Abonnement sous réserve que soient respectées les modalités décrites dans les présentes conditions générales.

4-2-1 Pour les souscriptions auprès des lignes express régionales : L'utilisateur doit charger son nouveau Titre de transport sur sa carte à puce au guichet d'un point de vente au sol (halte routière ou agence). A défaut de procéder à ce rechargement, l'utilisateur se trouve en situation irrégulière. Il sera considéré



comme voyageant sans Titre de transport. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

4-2-2 Pour les souscriptions auprès du réseau de transport Zou Alpes-Maritimes

La modification ne nécessitera pas d'intervention en agence, le titre restera valable selon les mêmes conditions d'utilisation, pour la période en cours.

## **5 - MODIFICATIONS TARIFAIRES**

5-1 La Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires du PASS ZOU ! ETUDES. L'utilisateur est alors informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

## **6 - PERTE, VOL OU NON-RÉCEPTION**

6-1 La carte délivrée reste de la propriété de son titulaire qui est responsable de son utilisation et de sa conservation.

6-2 La perte, le vol ou la non-réception des Titres de transport doit être immédiatement signalé auprès du point de souscription initial du titre (par Internet via l'espace client, par téléphone ou par courrier ou en gare routière). Dans ce cas, le titre de transport sera immédiatement invalidé. 6-3 Les Titres de transport de remplacements sont émis au guichet ou envoyés par courrier à l'Abonné dans un délai de dix (10) jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande de remplacement. Dans l'attente de cette réception et conformément à la réglementation en vigueur, l'Abonné doit se munir d'autres Titres de transport.

6-4 En cas de perte ou de vol, les titres de transport sont remplacés uniquement au point de souscription initial moyennant le règlement du prix d'un duplicata fixé à un montant de dix (10) euros.

## **7 - SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ**

La suspension du PASS ZOU ! ETUDES ne permet aucun remboursement.

## **8 - RÉILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES À L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ**

8-1 L'Abonnement peut être résilié à l'initiative du payeur ou du titulaire. Toutefois, la résiliation du titre ne permet aucun remboursement

## **9 - RÉILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE LA REGION**

9-1 Le contrat est résilié de plein droit par la Région ou son prestataire gestionnaire après envoi d'un courrier adressé au dernier domicile connu de l'utilisateur pour les motifs suivants :

9-1-1 En cas de fraude établie dans la constitution du dossier de demande du titre notamment une fausse déclaration, une falsification des pièces fournies..., tant par le titulaire que par le Payeur. 9-1-2 En cas d'utilisation frauduleuse par le titulaire de son Titre de transport sur n'importe quel réseau régional.

9-1-3 En cas d'incident de paiement ayant entraîné la suspension du titre. La résiliation automatique intervient deux (2) 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.

9-1-4 En cas de paiement comptant non honoré et en l'absence de régularisation immédiate par le débiteur.



9-2 Toute personne qui continue à utiliser indûment son Titre de transport est passible de poursuites pénales.

9-3 La Région se réserve le droit de refuser pour vingt-quatre (24) mois tout nouveau contrat :  
- à un Payeur dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement, - à un titulaire dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie.

9-4 Le titulaire du PASS ZOU ! ETUDES dont le Payeur est refusé pour défaut de paiement doit proposer un nouveau Payeur pour bénéficier d'un nouveau titre.

## **10 - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ**

10-1 Les présentes CG s'imposent à la fois au Payeur et au titulaire du PASS ZOU ! ETUDES.

10-2 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 l'Abonné et le Payeur puissent en prendre connaissance.

## **11 - CONTACT**

11-1 Par téléphone : **Tél** : 04 86 88 50 50

11-2 Lignes Express Régionales

Le service après-vente de l'Abonnement est géré par Kisio service :

Par mail : [info-ler@effia.fr](mailto:info-ler@effia.fr) Par courrier :

Service Cartes ZOU !  
Kisio Service & Consulting  
CS 20406  
13591 Aix en Provence cedex 3

11-3 Réseau de Transport des Alpes-Maritimes

Le service après-vente du PASS ZOU ! ETUDES est Géré par l' ATRIV06-Services

Agence de Mobilité  
17 avenue Thiers  
06000 NICE  
Lundi-vendredi 8h00 - 19h00

11-4 Maison de la Région des Alpes de Haute Provence

Service Réseau Transport des Alpes de Haute Provence et Hautes Alpes

19 rue du Dr Honnorat  
04000 DIGNE LES BAINS



11-5 Maison de la Région des Hautes Alpes

Service Réseau Transport des Alpes de Haute Provence et Hautes Alpes

Site St Louis

Route de Malcombe

05000 GAP

11-6 Service Réseau Transport du Var

Gare routière de Toulon

Boulevard Tessé

83 000 TOULON

11-7 Maison de la Région de Vaucluse (concerne aussi le territoire des Bouches du Rhône)

Service Réseau Vaucluse-Bouches-du-Rhône

135 Avenue Pierre Semard

MIN d'AVIGNON Bât. D4

84 000 AVIGNON

## **12 - 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 et de son prestataire gestionnaire (responsables 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. Les données numériques seront conservées 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 marquées d'un astérisque 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 application relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, [lorsque le traitement est fondé sur le consentement, du droit de retirer son consentement à tout moment], du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès.



Le titulaire du PASS ZOU ! ETUDES déclare être informé que tout appel au Centre de relation clients ou à un point de vente est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. A ce titre, si le bénéficiaire du titre ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. Il dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements.

À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à [cnil@maregionsud.fr](mailto:cnil@maregionsud.fr).

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU PASS ZOU ! ETUDES - 110€

Valables pour les étudiants inscrits via le site [sncf-abo-annuel-ter.com](http://sncf-abo-annuel-ter.com) et dont la participation familiale est de 110€.

### PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « CG») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès et les règles d'utilisation du « PASS ZOU ! ETUDES »

### 1 - DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

1-1 L'Abonnement est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! ETUDES à la fois.

1-2 Le PASS ZOU ! ETUDES est valable du 01 Septembre de l'année n au 31 Aout de l'année n+1. Quelle que soit la date de début du titre choisi, celui-ci prend automatiquement fin le trente-et-un (31) août de l'année scolaire en cours et doit être acquitté pour l'intégralité de son prix qui ne peut être proportionnel à la durée restante de validation

1-3 Le PASS ZOU ! ETUDES est composé d'une carte à puce chargée d'un contrat de transport et d'une carte ISO, ci-après désigné « Titre de transport ».

1-4 Le pass souscrit par Internet via le site [site https://www.sncf-abo-annuel-ter.com/](https://www.sncf-abo-annuel-ter.com/) - 110€ Lors de la souscription, après avoir renseigné le formulaire en ligne, enregistré une photo récente (format 35 x 41mm, de face, tête nue, fond neutre, non utilisée), fourni un justificatif de domicile de moins de 6 mois à la date de saisie du dossier prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur et renseigné son mode de paiement, le Payeur doit signer électroniquement le mandat de prélèvement SEPA (si le client sélectionne le prélèvement mensualisé). La souscription entraîne la création d'un espace personnel qui permet de gérer le PASS ZOU ! ETUDES en ligne. Le pass ne prendra effet qu'à partir du moment où le contrat de souscription sera complété et que les pièces justificatives éventuelles (mandat de prélèvement SEPA, RIB,...) seront reçues avant le dix (10) du mois précédant la date souhaitée du début de validité du titre. Un certificat de scolarité faisant état de la scolarisation du bénéficiaire sur le territoire régional doit être transmis par le titulaire au plus tard le trente-et-un (31) octobre de l'année de souscription sous peine de résiliation sans remboursement ; pour les souscriptions postérieures au 31 octobre le certificat de scolarité constitue une pièce nécessaire dès le moment de la constitution du dossier.

1-5 Le titre de transport sera envoyé par courrier à l'usager après acceptation du dossier.

1-6 La carte à puce est utilisable uniquement sur le parcours choisi par le bénéficiaire sur une sélection de relations parmi les lignes régulières SNCF Mobilités ou Chemins de Fer de Provence et dont l'usager peut prendre connaissance auprès du Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes. Le titulaire doit fournir un justificatif de domicile, prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.



1-7 L'utilisateur et le Payeur sont responsables de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'ils mentionnent dans le contrat.

1-8 Toute demande de modification de l'itinéraire Domicile-études devra être formulée par Internet *via* l'espace client par téléphone ou par courrier, selon les modalités disponibles auprès du Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes.

## **2 - PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES**

2-1 Le PASS ZOU ! ETUDES est payable mensuellement par prélèvement automatique (cf 2-5) ou annuellement par paiement comptant au moyen d'un chèque bancaire ou postal ou d'un chèque de banque émis sur un compte domicilié dans l'Espace Economique Européen. Quel que soit la date de souscription, le prix du PASS ZOU ! ETUDES est de 110€.

2-2 Le Payeur peut être différent du titulaire du PASS ZOU ! ETUDES

2-3 Le Payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (dans ce dernier cas, un justificatif légal doit être fourni par courrier au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes).

2-4 Un Payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

2-5 Abonnement payé par prélèvements :

2-5-1 Le mandat SEPA dûment rempli et signé ainsi que le RIB ou le RIP doivent être envoyés au Centre d'Abonnement TER accompagnés le cas échéant du formulaire de souscription. Le RIB ou le RIP et le mandat doivent être au même nom et au même compte. Les prélèvements sur Compte Epargne ne sont pas autorisés.

2-5-2 Après acceptation du dossier de souscription par le Centre d'Abonnement TER, le Payeur reçoit un avis indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire ou postal.

2-5-3 Les prélèvements sont effectués à partir du premier (1<sup>er</sup>) mois de validité de l'Abonnement. Ils sont réalisés entre le huit (8) et le douze (12) de chaque mois. Le montant des prélèvements mensuels est égal au montant annuel de l'Abonnement réparti sur dix (10) mois.

2-5-4 Toute modification tarifaire décidée par la Région Autorité Organisatrice est répercutée sur les prélèvements suivant la date d'entrée en vigueur de ladite décision. SNCF Mobilités adresse au Payeur un nouvel avis des sommes à payer lors de la modification de ses tarifs.

2-5-5 Tout changement de domiciliation bancaire doit être signalé par courrier auprès du Centre d'Abonnement TER. Le Payeur envoie un RIB ou un RIP à son nom de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 1-8 des présentes. 2-5-6 Tout changement de Payeur doit être signalé par courrier auprès du Centre d'Abonnement TER. Le nouveau Payeur envoie un mandat de prélèvement dûment rempli et signé accompagné d'un RIB ou d'un RIP à son nom de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 2-5-3 des présentes.

2-5-7 La révocation du mandat de prélèvement SEPA peut s'effectuer par courrier auprès du Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes.

Toute demande de révocation du mandat SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide, d'un autre Payeur. A défaut le Centre d'Abonnement TER procédera à la résiliation du contrat dans les conditions définies à l'article 9-1-5 des présentes.





2-6 PASS ZOU ! ETUDES payé au comptant :

2-6-1 Le prix du PASS ZOU ! ETUDES payé au comptant est fixé pour la durée du titre soit jusqu'au 31 aout de l'année scolaire de souscription. Le montant du titre est à régler intégralement dès la souscription et à renvoyer au Centre d'Abonnement TER dont les données figurent à l'article 11 des présentes dans le respect des modalités définies à l'article 1-8 des présentes.

2-7 En cas d'incident de paiement, l'utilisateur devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier qui lui sera adressé. Ces modalités sont également disponibles au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes.

2-7-1 Un incident de paiement peut entraîner la suspension de l'Abonnement (par exemple suite à deux (2) impayés pour défaut de provisions sur douze (12) mois). Un mail informera le titulaire de la suspension de son PASS ZOU ! ETUDES. Dans ce cas, la validation du titre n'est plus possible et son titulaire se met en infraction s'il continue à utiliser le réseau régional de transport.

2-7-2 Un Payeur en défaut de paiement est résilié d'après les conditions définies à l'article 9-1-3 des présentes et ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements sans avoir régularisé sa situation.

### **3 – CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES**

3-1 Les Abonnés disposant d'une carte à puce chargée doivent la valider et la présenter lors des contrôles. En cas de défaut de validation l'utilisateur est considéré en fraude et encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

3-4 Lors de ses déplacements occasionnels, l'utilisateur doit :

- Lorsqu'il souhaite emprunter un trajet TER ou Chemin de Fer de Provence à titre occasionnel, présenter au contrôle son titre occasionnel imprimé acheté (à titre gratuit) sur le site TER PACA ou télécharger un titre (gratuit) sur l'application TER PACA depuis son smartphone. Dans ces deux cas de délivrance, il devra être en mesure de présenter son support billettique au contrôleur afin que ce dernier puisse vérifier son profil.
- Lorsque le titulaire d'un PASS ZOU ! ETUDES souhaite emprunter un trajet sur l'un des autres réseaux régionaux, il devra présenter sa carte billettique et son support ISO au conducteur en montant à bord du véhicule.

3-3 En cas de doute sur l'identité de l'utilisateur lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3-4 Toute non-présentation ou utilisation irrégulière du Titre de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

3-5 Toute utilisation frauduleuse par le titulaire du Titre de transport (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation immédiate du PASS ZOU ! ETUDES et le retrait du Titre de transport sans préjudice de poursuites devant les tribunaux.

### **4 – MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE**

4-1 Tous les changements de trajet domicile-étude du Pass, sont possibles pendant toute la durée de l'Abonnement sous réserve que soient respectées les modalités décrites à l'article 1-8 des présentes.

4-2 Effet de la modification : L'utilisateur doit charger son nouveau Titre de transport sur sa carte à puce à partir d'un automate régional SNCF avant son premier voyage. Il recevra à ce titre un courrier l'invitant à procéder au rechargement de son trajet préférentiel. A défaut de procéder à ce rechargement, l'utilisateur se trouve en situation irrégulière. Il sera considéré comme voyageant sans Titre de transport. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

## **5 - MODIFICATIONS TARIFAIRES**

5-1 SNCF Mobilités en accord avec la Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires du PASS ZOU ! ETUDES. L'utilisateur est alors informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

## **6 - PERTE, VOL OU NON-RÉCEPTION**

6-1 La perte, le vol ou la non-réception des Titres de transport doit être immédiatement signalé par Internet via l'espace client, par téléphone ou par courrier au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes qui précisera également les modalités et délais de fabrication des Titres de transport.

6-2 Les Titres de transport de remplacements sont envoyés par courrier à l'Abonné dans un délai de dix (10) jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande de remplacement par le Centre d'Abonnement TER. Dans l'attente de cette réception et conformément à la réglementation en vigueur, l'Abonné doit se munir d'autres Titres de transport.

6-3 En cas de perte ou de vol, les titres de transport sont remplacés moyennant le règlement du prix d'un duplicata fixé à un montant de dix (10) euros.

6-4 Le titulaire pourra se connecter de son compte sur le site TAPAS dont le lien lui aura été indiqué afin d'éditer un justificatif de PASS ZOU ! ETUDES qui lui permettra de circuler dans l'attente de la réception de ses nouveaux supports.

## **7 - SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ**

Il n'est pas possible de suspendre le PASS ZOU ! ETUDES. Ainsi, aucun remboursement n'est possible.

## **8 - RÉSILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES À L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ**

8-1 L'Abonnement ne peut être résilié à l'initiative du payeur ou du titulaire. La résiliation du titre ne permet aucun remboursement

## **9 - RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU CENTRE D'ABONNEMENT TER**

9-1 Le contrat est résilié de plein droit par le Centre d'Abonnement TER après envoi d'un courrier adressé au dernier domicile connu de l'utilisateur pour les motifs suivants :

9-1-1 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.

9-1-2 En cas d'utilisation frauduleuse par le titulaire de son Titre de transport sur n'importe quel réseau régional.

9-1-3 En cas d'incident de paiement ayant entraîné la suspension du titre. La résiliation automatique intervient deux (2) 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.

9-1-4 En cas de paiement comptant non honoré et en l'absence de régularisation immédiate par le débiteur.

9-1-5 En cas de révocation du mandat SEPA non accompagnée de la désignation d'un nouveau Payeur ou d'un nouveau moyen de paiement valide. La résiliation intervient immédiatement. 9-2 Toute personne qui continue à utiliser indûment son Titre de transport est passible de poursuites pénales.



9-3 Le Centre d'Abonnement TER se réserve le droit de refuser pour vingt-quatre (24) mois tout nouveau contrat :

- à un Payeur dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement, -
- à un titulaire dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie.

9-4 Le titulaire du PASS ZOU ! ETUDES dont le Payeur est refusé pour défaut de paiement doit proposer au Centre d'Abonnement TER, dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes, un nouveau Payeur pour bénéficier d'un nouveau titre.

## 10 - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ

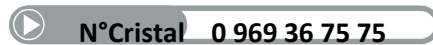
10-1 Les présentes CG s'imposent à la fois au Payeur et au titulaire du PASS ZOU ! ETUDES.

10-2 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 l'Abonné et le Payeur puissent en prendre connaissance.

## 11 - CONTACT

Le service après-vente de l'Abonnement est géré par le Centre d'Abonnement TER :

CENTRE ABONNEMENT TER  
TSA 66503  
95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9



Du lundi au vendredi de 8h à 18h – Appel non surtaxé

## 12 - 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 SNCF Mobilités (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 et seront communiquées à SNCF Mobilités – TER Provence-Alpes-Côte d'Azur et DOCAPOSTE (le sous-traitant en charge du traitement). Les données numériques seront conservées vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation de l'Abonnement (cinq (5) ans pour les documents physiques).

Le titulaire du PASS ZOU ! ETUDES est également informé que la fourniture des données marquées d'un astérisque 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 application relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27



avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, [lorsque le traitement est fondé sur le consentement, du droit de retirer son consentement à tout moment], du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès.

Le titulaire du PASS ZOU ! ETUDES déclare être informé que tout appel au Centre d'Abonnement TER est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. A ce titre, si le bénéficiaire du titre ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. Il dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements.

À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à [donnees-personnelles-ter@sncf.fr](mailto:donnees-personnelles-ter@sncf.fr).

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU PASS ZOU ! ETUDES -

Valables pour les étudiants inscrits via le site [sncf-abo-annuel-ter.com](http://sncf-abo-annuel-ter.com) et dont la participation familiale est de 55€.

### PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « CG») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès et les règles d'utilisation du « PASS ZOU ! ETUDES »

### 1 - DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

1-1 L'Abonnement est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! ETUDES à la fois.

1-2 Le PASS ZOU ! ETUDES est valable du 01 Septembre de l'année n au 31 Aout de l'année n+1. Quelle que soit la date de début du titre choisi, celui-ci prend automatiquement fin le trente-et-un (31) août de l'année scolaire en cours et doit être acquitté pour l'intégralité de son prix qui ne peut être proportionnel à la durée restante de validation

1-3 Le PASS ZOU ! ETUDES est composé d'une carte à puce chargée d'un contrat de transport et d'une carte ISO, ci-après désigné « Titre de transport ».

1-4 Le pass souscrit par Internet via le site [site https://www.sncf-abo-annuel-ter.com/](https://www.sncf-abo-annuel-ter.com/) - Lors de la souscription, après avoir renseigné le formulaire en ligne, enregistré une photo récente (format 35 x 41mm, de face, tête nue, fond neutre, non utilisée), fourni un justificatif de domicile de moins de 6 mois à la date de saisie du dossier prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur et renseigné son mode de paiement, le Payeur doit signer électroniquement le mandat de prélèvement SEPA (si le client sélectionne le prélèvement mensualisé). La souscription entraîne la création d'un espace personnel qui permet de gérer le PASS ZOU ! ETUDES en ligne. Le pass ne prendra effet qu'à partir du moment où le contrat de souscription sera complété et que les pièces justificatives éventuelles (mandat de prélèvement SEPA, RIB,...) seront reçues avant le dix (10) du mois précédant la date souhaitée du début de validité du titre. Un certificat de scolarité faisant état de la

scolarisation du bénéficiaire sur le territoire régional doit être transmis par le titulaire au plus tard le trente-et-un (31) octobre de l'année de souscription sous peine de résiliation sans remboursement ; pour les souscriptions postérieures au 31 octobre le certificat de scolarité constitue une pièce nécessaire dès le moment de la constitution du dossier.

1-5 Le titre de transport sera envoyé par courrier à l'utilisateur après acceptation du dossier. 1-6 La carte à puce est utilisable uniquement sur le parcours choisi par le bénéficiaire sur une sélection de relations parmi les lignes régulières SNCF Mobilités ou Chemins de Fer de Provence et dont l'utilisateur peut prendre connaissance auprès du Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes. Le titulaire doit fournir un justificatif de domicile, prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le titulaire doit également joindre un justificatif de revenu attestant d'un quotient familial inférieur à sept-cents (700) euros.

1-7 L'utilisateur et le Payeur sont responsables de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'ils mentionnent dans le contrat.

1-8 Toute demande de modification de l'itinéraire Domicile-études devra être formulée par Internet *via* l'espace client par téléphone ou par courrier, selon les modalités disponibles auprès du Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes.

## **2 - PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES**

2-1 Le PASS ZOU ! ETUDES est payable mensuellement par prélèvement automatique (cf 2-5) ou annuellement par paiement comptant au moyen d'un chèque bancaire ou postal ou d'un chèque de banque émis sur un compte domicilié dans l'Espace Economique Européen. Quel que soit la date de souscription, le prix du PASS ZOU ! ETUDES est de 55€.

2-2 Le Payeur peut être différent du titulaire du PASS ZOU ! ETUDES

2-3 Le Payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (dans ce dernier cas, un justificatif légal doit être fourni par courrier au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes).

2-4 Un Payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

2-5 Abonnement payé par prélèvements :

2-5-1 Le mandat SEPA dûment rempli et signé ainsi que le RIB ou le RIP doivent être envoyés au Centre d'Abonnement TER accompagnés le cas échéant du formulaire de souscription. Le RIB ou le RIP et le mandat doivent être au même nom et au même compte. Les prélèvements sur Compte Epargne ne sont pas autorisés.

2-5-2 Après acceptation du dossier de souscription par le Centre d'Abonnement TER, le Payeur reçoit un avis indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire ou postal.

2-5-3 Les prélèvements sont effectués à partir du premier (1<sup>er</sup>) mois de validité de l'Abonnement. Ils sont réalisés entre le huit (8) et le douze (12) de chaque mois. Le montant des prélèvements mensuels est égal au montant annuel de l'Abonnement réparti sur dix (10) mois.

2-5-4 Toute modification tarifaire décidée par la Région Autorité Organisatrice est répercutée sur les prélèvements suivant la date d'entrée en vigueur de ladite décision. SNCF Mobilités adresse au Payeur un nouvel avis des sommes à payer lors de la modification de ses tarifs.

2-5-5 Tout changement de domiciliation bancaire doit être signalé par courrier auprès du Centre d'Abonnement TER. Le Payeur envoie un RIB ou un RIP à son nom de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 1-8 des présentes. 2-5-6 Tout changement de Payeur doit être signalé par courrier auprès du Centre d'Abonnement TER. Le nouveau

Payeur envoie un mandat de prélèvement dûment rempli et signé accompagné d'un RIB ou d'un RIP à son nom de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 1-8 des présentes.

2-5-7 La révocation du mandat de prélèvement SEPA peut s'effectuer par courrier auprès du Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes.

Toute demande de révocation du mandat SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide, d'un autre Payeur. A défaut le Centre d'Abonnement TER procédera à la résiliation du contrat dans les conditions définies à l'article 9-1-5 des présentes.

2-6 PASS ZOU ! ETUDES payé au comptant :

2-6-1 Le prix du PASS ZOU ! ETUDES payé au comptant est fixé pour la durée du titre soit jusqu'au 31 août de l'année scolaire de souscription. Le montant du titre est à régler intégralement dès la souscription et à renvoyer au Centre d'Abonnement TER dont les données figurent à l'article 11 des présentes dans le respect des modalités définies à l'article 1-4 des présentes.

2-7 En cas d'incident de paiement, l'utilisateur devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier qui lui sera adressé. Ces modalités sont également disponibles au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes.

2-7-1 Un incident de paiement peut entraîner la suspension de l'Abonnement (par exemple suite à deux (2) impayés pour défaut de provisions sur douze (12) mois). Un mail informera le titulaire de la suspension de son PASS ZOU ! ETUDES. Dans ce cas, la validation du titre n'est plus possible et son titulaire se met en infraction s'il continue à utiliser le réseau régional de transport.

2-7-2 Un Payeur en défaut de paiement est résilié d'après les conditions définies à l'article 9-1-3 des présentes et ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements sans avoir régularisé sa situation.

### **3 – CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES**

3-1 Les Abonnés disposant d'une carte à puce chargée doivent la valider et la présenter lors des contrôles. En cas de défaut de validation l'utilisateur est considéré en fraude et encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

3-5 Lors de ses déplacements occasionnels, l'utilisateur doit :

- Lorsqu'il souhaite emprunter un trajet TER ou Chemin de Fer de Provence à titre occasionnel, présenter au contrôle son titre occasionnel imprimé acheté (à titre gratuit) sur le site TER PACA ou télécharger un titre (gratuit) sur l'application TER PACA depuis son smartphone. Dans ces deux cas de délivrance, il devra être en mesure de présenter son support billettique au contrôleur afin que ce dernier puisse vérifier son profil.
- Lorsque le titulaire d'un PASS ZOU ! ETUDES souhaite emprunter un trajet sur l'un des autres réseaux régionaux, il devra présenter sa carte billettique et son support ISO au conducteur en montant à bord du véhicule.

3-3 En cas de doute sur l'identité de l'utilisateur lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3-4 Toute non-présentation ou utilisation irrégulière du Titre de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

3-5 Toute utilisation frauduleuse par le titulaire du Titre de transport (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation immédiate du PASS ZOU ! ETUDES et le retrait du Titre de transport sans préjudice de poursuites devant les tribunaux.



#### **4 – MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE**

4-1 Tous les changements de trajet domicile-étude du Pass, sont possibles pendant toute la durée de l'Abonnement sous réserve que soient respectées les modalités décrites à l'article 1-8 des présentes.

4-2 Effet de la modification : L'utilisateur doit charger son nouveau Titre de transport sur sa carte à puce à partir d'un automate régional SNCF avant son premier voyage. Il recevra à ce titre un courrier l'invitant à procéder au rechargement de son trajet préférentiel. A défaut de procéder à ce rechargement, l'utilisateur se trouve en situation irrégulière. Il sera considéré comme voyageant sans Titre de transport. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

#### **5 - MODIFICATIONS TARIFAIRES**

5-1 SNCF Mobilités en accord avec la Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires du PASS ZOU ! ETUDES. L'utilisateur est alors informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

#### **6 - PERTE, VOL OU NON-RÉCEPTION**

6-1 La perte, le vol ou la non-réception des Titres de transport doit être immédiatement signalé par Internet via l'espace client, par téléphone ou par courrier au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes qui précisera également les modalités et délais de fabrication des Titres de transport.

6-2 Les Titres de transport de remplacements sont envoyés par courrier à l'Abonné dans un délai de dix (10) jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande de remplacement par le Centre d'Abonnement TER. Dans l'attente de cette réception et conformément à la réglementation en vigueur, l'Abonné doit se munir d'autres Titres de transport.

6-3 En cas de perte ou de vol, les titres de transport sont remplacés moyennant le règlement du prix d'un duplicata fixé à un montant de dix (10) euros.

6-4 Le titulaire pourra se connecter de son compte sur le site TAPAS dont le lien lui aura été indiqué afin d'éditer un justificatif de PASS ZOU ! ETUDES qui lui permettra de circuler dans l'attente de la réception de ses nouveaux supports.

#### **7 - SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ**

Il n'est pas possible de suspendre le PASS ZOU ! ETUDES. Ainsi, aucun remboursement n'est possible.

#### **8 - RÉSILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES À L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ 8-1**

L'Abonnement ne peut être résilié à l'initiative du payeur ou du titulaire.

La résiliation du titre ne permet aucun remboursement

#### **9 - RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU CENTRE D'ABONNEMENT TER**

9-1 Le contrat est résilié de plein droit par le Centre d'Abonnement TER après envoi d'un courrier adressé au dernier domicile connu de l'utilisateur pour les motifs suivants :

9-1-1 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.

9-1-2 En cas d'utilisation frauduleuse par le titulaire de son Titre de transport sur n'importe quel réseau régional.

9-1-3 En cas d'incident de paiement ayant entraîné la suspension du titre. La résiliation automatique intervient deux (2) 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.

9-1-4 En cas de paiement comptant non honoré et en l'absence de régularisation immédiate par le débiteur.

9-1-5 En cas de révocation du mandat SEPA non accompagnée de la désignation d'un nouveau Payeur ou d'un nouveau moyen de paiement valide. La résiliation intervient immédiatement. 9-2 Toute personne qui continue à utiliser indûment son Titre de transport est passible de poursuites pénales.

9-3 Le Centre d'Abonnement TER se réserve le droit de refuser pour vingt-quatre (24) mois tout nouveau contrat:

- à un Payeur dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement, -

- à un titulaire dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie.

9-4 Le titulaire du PASS ZOU ! ETUDES dont le Payeur est refusé pour défaut de paiement doit proposer au Centre d'Abonnement TER, dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes, un nouveau Payeur pour bénéficier d'un nouveau titre.

## 10 - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ

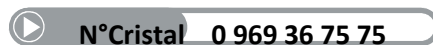
10-1 Les présentes CG s'imposent à la fois au Payeur et au titulaire du PASS ZOU ! ETUDES .

10-2 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 l'Abonné et le Payeur puissent en prendre connaissance.

## 11 - CONTACT

Le service après-vente de l'Abonnement est géré par le Centre d'Abonnement TER :

CENTRE ABONNEMENT TER  
TSA 66503  
95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9



Du lundi au vendredi de 8h à 18h – Appel non surtaxé

## 12 - 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 SNCF Mobilités (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 et seront communiquées à SNCF Mobilités – TER Provence-Alpes-Côte d'Azur et DOCAPOSTE (le sous-traitant en charge du traitement). Les données numériques seront conservées vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation de l'Abonnement (cinq (5) ans pour les documents physiques).





Le titulaire du PASS ZOU ! ETUDES est également informé que la fourniture des données marquées d'un astérisque 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 application relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, [lorsque le traitement est fondé sur le consentement, du droit de retirer son consentement à tout moment], du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès.

Le titulaire du PASS ZOU ! ETUDES déclare être informé que tout appel au Centre d'Abonnement TER est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. A ce titre, si le bénéficiaire du titre ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. Il dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements.

À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à [donnees-personnelles-ter@sncf.fr](mailto:donnees-personnelles-ter@sncf.fr).

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DU PASS ZOU ! ETUDES - 70€ FIDELITE**

Valables pour les étudiants inscrits via le site [sncf-abo-annuel-ter.com](http://sncf-abo-annuel-ter.com) et dont la participation familiale est de 70€.

### **PREAMBULE**

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « CG ») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès et les règles d'utilisation du « PASS ZOU ! ETUDES »

### **1 - DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES**

1-1 L'Abonnement est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! ETUDES à la fois.

1-2 Le PASS ZOU ! ETUDES est valable du 01 Septembre de l'année n au 31 Aout de l'année n+1. Quelle que soit la date de début du titre choisi, celui-ci prend automatiquement fin le trente-et-un (31) août de l'année suivante et doit être acquitté pour l'intégralité de son prix qui ne peut être proportionnel à la durée restante de validation

1-3 Le PASS ZOU ! ETUDES est composé d'une carte à puce chargée d'un contrat de transport et d'une carte ISO, ci-après désigné « Titre de transport ».

1-4 Le pass souscrit par Internet via le site [site \*\*https://www.sncf-abo-annuel-ter.com/\*\*](https://www.sncf-abo-annuel-ter.com/) - 70€ FIDELITE

Lors de la souscription, après avoir renseigné le formulaire en ligne, enregistré une photo récente (format 35 x 41mm, de face, tête nue, fond neutre, non utilisée), fourni un justificatif de domicile de



moins de 6 mois à la date de saisie du dossier prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur et renseigné son mode de paiement, le Payeur doit signer électroniquement le mandat de prélèvement SEPA (si le client sélectionne le prélèvement mensualisé). La souscription entraîne la création d'un espace personnel qui permet de gérer le PASS ZOU ! ETUDES en ligne. Le pass ne prendra effet qu'à partir du moment où le contrat de souscription sera complété et que les pièces justificatives éventuelles (mandat de prélèvement SEPA, RIB,...) seront reçues avant le dix (10) du mois précédant la date souhaitée du début de validité du titre. Un certificat de scolarité faisant état de la scolarisation du bénéficiaire sur le territoire régional doit être transmis par le titulaire au plus tard le trente-et-un (31) octobre de l'année de souscription sous peine de résiliation sans remboursement ; pour les souscriptions postérieures au 31 octobre le certificat de scolarité constitue une pièce nécessaire dès le moment de la constitution du dossier.

1-5 Le titre de transport sera envoyé par courrier à l'utilisateur après acceptation du dossier. 1-6 La carte à puce est utilisable uniquement sur le parcours choisi par le bénéficiaire sur une sélection de relations parmi les lignes régulières SNCF Mobilités ou Chemins de Fer de Provence et dont l'utilisateur peut prendre connaissance auprès du Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes. Le titulaire doit fournir un justificatif de domicile, prouvant sa domiciliation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le titulaire doit également être détenteur d'une carte Zou ! Etudes pour l'année scolaire 2018 2019. Un contrôle d'éligibilité sera effectué lors de la souscription.

1-7 L'utilisateur et le Payeur sont responsables de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'ils mentionnent dans le contrat.

1-8 Toute demande de modification de l'itinéraire Domicile-études devra être formulée par Internet via l'espace client par téléphone ou par courrier, selon les modalités disponibles auprès du Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes.

## **2 - PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES**

2-1 Le PASS ZOU ! ETUDES est payable mensuellement par prélèvement automatique (cf 2-5) ou annuellement par paiement comptant au moyen d'un chèque bancaire ou postal ou d'un chèque de banque émis sur un compte domicilié dans l'Espace Economique Européen. Quel que soit la date de souscription, le prix du PASS ZOU ! ETUDES est de 70€.

2-2 Le Payeur peut être différent du titulaire du PASS ZOU ! ETUDES

2-3 Le Payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (dans ce dernier cas, un justificatif légal doit être fourni par courrier au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes).

2-4 Un Payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

2-5 Abonnement payé par prélèvements :

2-5-1 Le mandat SEPA dûment rempli et signé ainsi que le RIB ou le RIP doivent être envoyés au Centre d'Abonnement TER accompagnés le cas échéant du formulaire de souscription. Le RIB ou le RIP et le mandat doivent être au même nom et au même compte. Les prélèvements sur Compte Epargne ne sont pas autorisés.

2-5-2 Après acceptation du dossier de souscription par le Centre d'Abonnement TER, le Payeur reçoit un avis indiquant le montant des sommes à prélever sur le compte bancaire ou postal.

2-5-3 Les prélèvements sont effectués à partir du premier (1<sup>er</sup>) mois de validité de l'Abonnement. Ils sont réalisés entre le huit (8) et le douze (12) de chaque mois. Le montant des prélèvements mensuels est égal au montant annuel de l'Abonnement réparti sur dix (10) mois.

2-5-4 Toute modification tarifaire décidée par la Région Autorité Organisatrice est répercutée sur les prélèvements suivant la date d'entrée en vigueur de ladite décision. SNCF Mobilités adresse au Payeur un nouvel avis des sommes à payer lors de la modification de ses tarifs.

2-5-5 Tout changement de domiciliation bancaire doit être signalé par courrier auprès du Centre d'Abonnement TER. Le Payeur envoie un RIB ou un RIP à son nom de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 1-8 des présentes. 2-5-6 Tout changement de Payeur doit être signalé par courrier auprès du Centre d'Abonnement TER. Le nouveau Payeur envoie un mandat de prélèvement dûment rempli et signé accompagné d'un RIB ou d'un RIP à son nom de telle sorte qu'il n'y ait pas rupture dans le rythme des prélèvements selon les modalités visées à l'article 2-5-3 des présentes.

2-5-7 La révocation du mandat de prélèvement SEPA peut s'effectuer par courrier auprès du Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes.

Toute demande de révocation du mandat SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide, d'un autre Payeur. A défaut le Centre d'Abonnement TER procédera à la résiliation du contrat dans les conditions définies à l'article 9-1-5 des présentes.

2-6 PASS ZOU ! ETUDES payé au comptant :

2-6-1 Le prix du PASS ZOU ! ETUDES payé au comptant est fixé pour la durée du titre soit jusqu'au 31 août de l'année scolaire de souscription. Le montant du titre est à régler intégralement dès la souscription et à renvoyer au Centre d'Abonnement TER dont les données figurent à l'article 11 des présentes dans le respect des modalités définies à l'article 1-8 des présentes.

2-7 En cas d'incident de paiement, l'usager devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier qui lui sera adressé. Ces modalités sont également disponibles au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes.

2-7-1 Un incident de paiement peut entraîner la suspension de l'Abonnement (par exemple suite à deux (2) impayés pour défaut de provisions sur douze (12) mois). Un mail informera le titulaire de la suspension de son PASS ZOU ! ETUDES. Dans ce cas, la validation du titre n'est plus possible et son titulaire se met en infraction s'il continue à utiliser le réseau régional de transport.

2-7-2 Un Payeur en défaut de paiement est résilié d'après les conditions définies à l'article 9-1-3 des présentes et ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements sans avoir régularisé sa situation.

### **3 – CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES**

3-1 Les Abonnés disposant d'une carte à puce chargée doivent la valider et la présenter lors des contrôles. En cas de défaut de validation l'usager est considéré en fraude et encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

3-6 Lors de ses déplacements occasionnels, l'usager doit :

- Lorsqu'il souhaite emprunter un trajet TER ou Chemin de Fer de Provence à titre occasionnel, présenter au contrôle son titre occasionnel imprimé acheté (à titre gratuit) sur le site TER PACA ou télécharger un titre (gratuit) sur l'application TER PACA depuis son smartphone. Dans ces deux cas de délivrance, il devra être en mesure de présenter son support billettique au contrôleur afin que ce dernier puisse vérifier son profil.
- Lorsque le titulaire d'un PASS ZOU ! ETUDES souhaite emprunter un trajet sur l'un des autres réseaux régionaux, il devra présenter sa carte billettique et son support ISO au conducteur en montant à bord du véhicule.

3-3 En cas de doute sur l'identité de l'utilisateur lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3-4 Toute non-présentation ou utilisation irrégulière du Titre de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

3-5 Toute utilisation frauduleuse par le titulaire du Titre de transport (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation immédiate du PASS ZOU ! ETUDES et le retrait du Titre de transport sans préjudice de poursuites devant les tribunaux.

#### **4 – MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE**

4-1 Tous les changements de trajet domicile-étude du Pass, sont possibles pendant toute la durée de l'Abonnement sous réserve que soient respectées les modalités décrites à l'article 1-8 des présentes.

4-2 Effet de la modification : L'utilisateur doit charger son nouveau Titre de transport sur sa carte à puce à partir d'un automate régional SNCF avant son premier voyage. Il recevra à ce titre un courrier l'invitant à procéder au rechargement de son trajet préférentiel. A défaut de procéder à ce rechargement, l'utilisateur se trouve en situation irrégulière. Il sera considéré comme voyageant sans Titre de transport. A ce titre, il encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

#### **5 - MODIFICATIONS TARIFAIRES**

5-1 SNCF Mobilités en accord avec la Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires du PASS ZOU ! ETUDES. L'utilisateur est alors informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

#### **6 - PERTE, VOL OU NON-RÉCEPTION**

6-1 La perte, le vol ou la non-réception des Titres de transport doit être immédiatement signalé par Internet via l'espace client, par téléphone ou par courrier au Centre d'Abonnement TER dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes qui précisera également les modalités et délais de fabrication des Titres de transport.

6-2 Les Titres de transport de remplacements sont envoyés par courrier à l'Abonné dans un délai de dix (10) jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande de remplacement par le Centre d'Abonnement TER. Dans l'attente de cette réception et conformément à la réglementation en vigueur, l'Abonné doit se munir d'autres Titres de transport.

6-3 En cas de perte ou de vol, les titres de transport sont remplacés moyennant le règlement du prix d'un duplicata fixé à un montant de dix (10) euros.

6-4 Le titulaire pourra se connecter de son compte sur le site TAPAS dont le lien lui aura été indiqué afin d'éditer un justificatif de PASS ZOU ! ETUDES qui lui permettra de circuler dans l'attente de la réception de ses nouveaux supports.

#### **7 - SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ**

Il n'est pas possible de suspendre le PASS ZOU ! ETUDES. Ainsi, aucun remboursement n'est possible.

#### **8 - RÉSILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES À L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ**

8-1 L'Abonnement ne peut être résilié à l'initiative du payeur ou du titulaire. La résiliation du titre ne permet aucun remboursement



## **9 - RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU CENTRE D'ABONNEMENT TER**

9-1 Le contrat est résilié de plein droit par le Centre d'Abonnement TER après envoi d'un courrier adressé au dernier domicile connu de l'usager pour les motifs suivants :

9-1-1 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.

9-1-2 En cas d'utilisation frauduleuse par le titulaire de son Titre de transport sur n'importe quel réseau régional.

9-1-3 En cas d'incident de paiement ayant entraîné la suspension du titre. La résiliation automatique intervient deux (2) 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.

9-1-4 En cas de paiement comptant non honoré et en l'absence de régularisation immédiate par le débiteur.

9-1-5 En cas de révocation du mandat SEPA non accompagnée de la désignation d'un nouveau Payeur ou d'un nouveau moyen de paiement valide. La résiliation intervient immédiatement. 9-2 Toute personne qui continue à utiliser indûment son Titre de transport est passible de poursuites pénales.

9-3 Le Centre d'Abonnement TER se réserve le droit de refuser pour vingt-quatre (24) mois tout nouveau contrat :

- à un Payeur dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou défaut de paiement, -

à un titulaire dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie.

9-4 Le titulaire du PASS ZOU ! ETUDES dont le Payeur est refusé pour défaut de paiement doit proposer au Centre d'Abonnement TER, dont les coordonnées figurent à l'article 11 des présentes, un nouveau Payeur pour bénéficier d'un nouveau titre.

## **10 - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ**


10-1 Les présentes CG s'imposent à la fois au Payeur et au titulaire du PASS ZOU ! ETUDES.

10-2 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 l'Abonné et le Payeur puissent en prendre connaissance.

## **11 - CONTACT**

Le service après-vente de l'Abonnement est géré par le Centre d'Abonnement TER :

CENTRE ABONNEMENT TER  
TSA 66503  
95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9

 **N°Cristal 0 969 36 75 75**

Du lundi au vendredi de 8h à 18h – Appel non surtaxé

## **12 - 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 SNCF Mobilités (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 et seront communiquées à SNCF Mobilités – TER Provence-Alpes-Côte d'Azur et DOCAPOSTE (le sous-traitant en charge du traitement). Les données numériques seront conservées vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation de l'Abonnement (cinq (5) ans pour les documents physiques).

Le titulaire du PASS ZOU ! ETUDES est également informé que la fourniture des données marquées d'un astérisque 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 application relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, [lorsque le traitement est fondé sur le consentement, du droit de retirer son consentement à tout moment], du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès.

Le titulaire du PASS ZOU ! ETUDES déclare être informé que tout appel au Centre d'Abonnement TER est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. A ce titre, si le bénéficiaire du titre ne souhaite pas être enregistré, il devra le signaler en début d'appel à l'opérateur. Il dispose également d'un droit d'accès aux dits enregistrements.

À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à [donnees-personnelles-ter@sncf.fr](mailto:donnees-personnelles-ter@sncf.fr).