

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES RESEAUX DE TRANSPORT ZOU ! ROUTIERS

Sommaire

PREAMBULE	2
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES 2022-2023 Dispositions relatives aux élèves inscrits dans le cadre du règlement régional des transports scolaires.....	8
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES 2022-2023 Dispositions relatives aux étudiants, étudiants des métiers et volontaires du service civique	20
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT sur le réseau des Lignes Express Régionales ZOU! LER	31
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ZOU ! Alpes de Haute-Provence.....	40
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ZOU! Hautes-Alpes	47
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT ZOU ! Alpes Maritimes	57
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT ZOU ! Bouches du Rhône.....	65
Règlement des transports voyageurs du réseau régional Réseau ZOU ! dans le Var	73
REGLEMENT DU RESEAU REGIONAL DE TRANSPORT ZOU ! Vaucluse	89

PREAMBULE

PREAMBULE

Les conditions générales de vente détaillées des pages 8 à 95 s'appliquent sur les lignes des réseaux de transport ZOU ! jusqu'au 4/01/2023.

Elles sont amendées le cas échéant par les dispositions suivantes.

Evolution des tarifs LER (Délibération n°22-168 du 25/02/2022)

- hausse des abonnements monomodaux régionaux de 1,75 % appliquée au 1er avril 2022, puis une hausse identique au 1er janvier 2023 ;
- actualisation tarifaire applicable au 1er avril 2022 sur tous les titres régionaux des réseaux TER, LER et Chemins de Fer de Provence, assise sur l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC 001763852), entre décembre 2020 et décembre 2021 ;
- maintien de la règle d'arrondi au dixième d'euros le plus proche des tarifs régionaux.

Grille de contravention applicable à l'ensemble des réseaux routiers régionaux ZOU ! (Délibération n°22-356 du 29/04/2022)

Grille de verbalisation des réseaux routiers régionaux ZOU !

CLASSE	Exemple d'infraction	Indemnité forfaitaire Entre 0 et 7 jours inclus	Amende forfaitaire (indemnité forfaitaire + 50 € de frais de dossier) Entre 8 et 90 jours	Amende forfaitaire majorée (AMF) au-delà de 90 jours
2 ^{ème}	Non respect de l'interdiction de vapoter	20 €	70 €	75 €
3 ^{ème}	Titre de transport non validé	5 €	55 €	180 €
	Titre de transport non valable ou incomplet	40 €	90 €	
	Absence de titre de transport	50 €	100 €	
	Falsification de titre de transport	70 €	120 €	
	Non respect de l'interdiction de fumer	70 €	120 €	
4 ^{ème}	Comportement prohibé (liste non exhaustive) : <ul style="list-style-type: none">• détériorer le matériel• introduire un animal non autorisé• troubler la tranquillité des autres voyageurs• introduire un objet dangereux• se trouver en état d'ivresse	150 €	200 €	375 €

Tarification du Pass ZOU ! Etudes pour 2022-2023 (Délibération n°22-391 du 24/06/2022)

Les tarifs exceptionnels du Pass Zou! Etudes pour l'année 2022-2023 sont maintenus à 90 € au lieu de 110 € pour les familles ayant un quotient familial supérieur à 710 € et à 45 € au lieu de 55 € pour les familles ayant un quotient familial inférieur ou égal à 710 €.

Evolution des conditions générales de vente du réseau ZOU ! (Délibération n°22-391 du 24/06/2022)

La Région mettra en place en janvier 2023, une nouvelle tarification applicable à l'ensemble du réseau régional de transport.

En vue de faciliter la transition vers cette nouvelle gamme tarifaire, les conditions générales de ventes des titres et profils de la gamme actuelle évoluent. Ces évolutions prévalent aux dispositions mentionnées aux conditions générales de ventes et d'utilisation en vigueur sur les différents réseaux de transports routiers interurbains et express du réseau de transport régional Zou ! ainsi que sur la ligne des Chemins de Fer de Provence. Elles s'appliquent jusqu'à l'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales de vente et d'utilisation qui seront applicables avec la nouvelle tarification.

A compter du 1er juillet 2022 :

- La vente des titres ci-dessous sera suspendue :
- ZOU CP - Abonnement Annuel
- ZOU 05 - Abonnement Annuel
- ZOU 05 - Abonnement Annuel Entreprise
- ZOU 13 - Abonnement Annuel
- ZOU 13 - Abonnement annuel (-26 ans)
- ZOU LER - Abonnement Annuel
- Pass' VAR annuel
- Pass' LIB annuel
- Pass' 3D annuel
- PASS' VAR -26ans annuel
- ZOU 84 - Abonnement annuel
- ZOU 84 - Abonnement annuel -26 ans

La durée de validité des cartes de réduction régionales ci-dessous sera portée à 6 mois :

- ZOU CP - Profil Zou - 26 ans
- ZOU CP - Profil Zou + 26 ans
- ZOU CP - Zou +/-26 ans 50/75
- ZOU CP - Zou +/-26 ans 50/75 A/R
- Zou ! 50/75 +26ans - LER
- Zou ! 50/75 -26ans – LER
- Zou ! Solidaire
- Profil transpass – ZOU 84

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

La durée de validité de des titres unitaires et carnets des réseaux routiers interurbains, LER et la ligne des Chemins de Fer Provence sont repris en annexe « Calendrier d'évolution de la gamme tarifaire régionale du 1er juillet 2022 au 30 juin 2023 du réseau routier et chemins de Fer de Provence ».

Les conditions d'usages et les tarifs n'évoluent pas, en dehors du prix de la carte 50/75, dont le prix est réduit de moitié pour la période du 1^{er} juillet au 31 décembre 2022.

Les abonnements glissants à la validation seront valables 3 mois à compter de la date d'achat.

Tarification des lignes n°4001, 4003 et 4004 du réseau ZOU ! 83, ainsi que de la LER 20 (Délibération n°22-570 du 24/06/2022)

Tarifs applicables sur le réseau ZOU ! VAR au 1^{er} septembre 2022

4001 Brignoles-Aubagne (future ligne n°86)

Billet Unitaire	Brignoles	Tourves	St-Maximin	Rougiers/Nans	St Zach/Auriol
Tourves	2,1				
St-Maximin	3	2,1			
Rougiers/Nans	4	3	2,1		
St Zach/Auriol	4	4	3	2,1	
Aubagne	4	4	3	3	2,1

10 Voyages	Brignoles	Tourves	St-Maximin	Rougiers/Nans	St Zach/Auriol
Tourves	14,7				
St-Maximin	21	16,31			
Rougiers/Nans	28	21	14,7		
St Zach/Auriol	28	28	21	14,7	
Aubagne	28	28	21	21	14,7

Mensuel	Brignoles	Tourves	St-Maximin	Rougiers/Nans	St Zach/Auriol
Tourves	23,1				
St-Maximin	33	25,63			
Rougiers/Nans	44	33	23,1		
St Zach/Auriol	44	44	33	23,1	
Aubagne	44	44	33	33	23,1

4003 Brignoles-Aix (future ligne n°87)

Billet Unitaire	Brignoles	Tourves	St-Maximin	Pourcieux	Pourrières
Tourves	2,1				
St-Maximin	3	2,1			
Pourcieux	4	3	2,1		
Pourrières	5	4	3	2,1	
Aix	7,5	6,8	6	5,5	5

10 Voyages	Brignoles	Tourves	St-Maximin	Pourcieux	Pourrières
Tourves	14,7				
St-Maximin	21	14,7			
Pourcieux	28	21	14,7		
Pourrières	35	28	21	14,7	
Aix	52,5	47,6	42	38,5	35

Mensuel	Brignoles	Tourves	St-Maximin	Pourcieux	Pourrières
Tourves	23,1				
St-Maximin	33	23,1			
Pourcieux	44	33	23,1		
Pourrières	55	44	33	23,1	
Aix	82,5	74,8	66	60,5	55

4004 Brignoles-Marseille via Gardanne (future ligne n°88)

Billet Unitaire	Brignoles	St-Maximin	Pourcieux	Pourrières
St-Maximin	3			
Pourcieux/Pourrières	4	2,1		
Trets/Rousset	4	4	2,1	
Gardanne	6	5	4	3
Marseille	8,1	7,1	5,1	4,1

10 Voyages	Brignoles	St-Maximin	Pourcieux	Pourrières
St-Maximin	21			
Pourcieux/Pourrières	28	14,7		
Trets/Rousset	28	28	14,7	
Gardanne	42	35	28	21
Marseille	56,7	49,7	35,7	28,7

Mensuel	Brignoles	St-Maximin	Pourcieux	Pourrières
St-Maximin	33			
Pourcieux/Pourrières	44	23,1		
Trets/Rousset	44	44	23,1	
Gardanne	66	55	44	33
Marseille	89,1	78,1	56,1	45,1

LER 20 Nice-Aix en Provence (future ligne n° 60)

Billet Unitaire	Nice	Le Cannet	Mandelieu la Napoule	Puget sur Argens	Le Cannet des Maures	Brignoles
Mandelieu la Napoule	8,2	3,1				
Puget sur Argens	14,1	9,2	7,9			
Le Cannet des Maures	18,4	15,2	13,4	7,5		
Brignoles	22,6	18,6	16,9	11,2	5,2	
Aix en Provence	31,3	26,6	24,6	18,8	12	7,5

Aller-Retour	Nice	Le Cannet	Mandelieu la Napoule	Puget sur Argens	Le Cannet des Maures	Brignoles
Mandelieu la Napoule	13,1	5				
Puget sur Argens	22,6	14,7	12,6			
Le Cannet des Maures	29,4	24,3	21,4	12		
Brignoles	36,2	29,8	27	17,9	8,3	
Aix en Provence	50,1	42,6	39,4	30,1	19,2	12

Billet Unitaire à 50%	Nice	Le Cannet	Mandelieu la Napoule	Puget sur Argens	Le Cannet des Maures	Brignoles
Mandelieu la Napoule	4,1	1,6				
Puget sur Argens	7,1	4,6	4			
Le Cannet des Maures	9,2	7,6	6,7	3,8		
Brignoles	11,3	9,3	8,5	5,6	2,6	
Aix en Provence	15,7	13,3	12,3	9,4	6	3,8

10 Voyages	Nice	Le Cannet	Mandelieu la Napoule	Puget sur Argens	Le Cannet des Maures	Brignoles
Mandelieu la Napoule	20,5	7,8				
Puget sur Argens	35,3	23	19,8			
Le Cannet des Maures	46	38	33,5	18,8		
Brignoles	56,5	46,5	42,3	28	13	
Aix en Provence	78,3	66,5	61,5	47	30	18,8

Hebdomadaire	Nice	Le Cannet	Mandelieu la Napoule	Puget sur Argens	Le Cannet des Maures	Brignoles
Mandelieu la Napoule	20,8	7,9				
Puget sur Argens	35,8	23,4	20,1			
Le Cannet des Maures	46,8	38,6	34,1	19,1		
Brignoles	57,5	47,3	43	28,5	13,2	
Aix en Provence	79,6	67,6	62,5	47,8	30,5	19,1

Mensuel	Nice	Le Cannet	Mandelieu la Napoule	Puget sur Argens	Le Cannet des Maures	Brignoles
Mandelieu la Napoule	75,1	28,4				
Puget sur Argens	129,1	84,2	72,3			
Le Cannet des Maures	168,4	139,1	122,7	68,6		
Brignoles	206,9	170,2	154,7	102,5	47,6	
Aix en Provence	286,5	243,5	225,2	172,1	109,8	68,6

Annuel	Nice	Le Cannet	Mandelieu la Napoule	Puget sur Argens	Le Cannet des Maures	Brignoles
Mandelieu la Napoule	788,1	297,9				
Puget sur Argens	1 355,1	884,2	759,3			
Le Cannet des Maures	1 768,4	1 460,8	1 287,9	720,8		
Brignoles	2 172	1 787,6	1 624,2	1 076,4	499,8	
Aix en Provence	3 008,2	2 556,5	2 364,3	1 806,8	1 153,3	720,8

Famille Nombreuse Invalide De Guerre PGM	Nice	Le Cannet	Mandelieu la Napoule	Puget sur Argens	Le Cannet des Maures	Brignoles
Mandelieu la Napoule	5,7	2,2				
Puget sur Argens	9,9	6,4	5,5			
Le Cannet des Maures	12,9	10,6	9,4	5,3		
Brignoles	15,8	13	11,8	7,8	3,6	
Aix en Provence	21,9	18,6	17,2	13,2	8,4	5,3

Billet Unitaire Zou Solidaire	Nice	Le Cannet	Mandelieu la Napoule	Puget sur Argens	Le Cannet des Maures	Brignoles
Mandelieu la Napoule	1,2	1,2				
Puget sur Argens	1,4	1,2	1,2			
Le Cannet des Maures	1,8	1,5	1,3	1,2		
Brignoles	2,3	1,9	1,7	1,2	1,2	
Aix en Provence	3,1	2,7	2,5	1,9	1,2	1,2

carnet 10 voyages Zou Solidaire	Nice	Le Cannet	Mandelieu la Napoule	Puget sur Argens	Le Cannet des Maures	Brignoles
Mandelieu la Napoule	8,2	3,1				
Puget sur Argens	14,1	9,2	7,9			
Le Cannet des Maures	18,4	15,2	13,4	7,5		
Brignoles	22,6	18,6	16,9	11,2	5,2	
Aix en Provence	31,3	26,6	24,6	18,8	12	7,5

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES 2022-2023

Dispositions relatives aux élèves inscrits dans le cadre du règlement régional des transports scolaires, relevant de la compétence transport scolaire des Régions au sens de l'article L3111-7 du Code des Transports et empruntant les lignes interurbaines routières des réseaux ZOU 04, ZOU 05, ZOU 06, ZOU 13, ZOU 83 et ZOU 84.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES 2022-2023

Dispositions relatives aux élèves inscrits dans le cadre du règlement régional des transports scolaires, relevant de la compétence transport scolaire des Régions au sens de l'article L3111-7 du Code des Transports et empruntant les lignes interurbaines routières des réseaux ZOU 04, ZOU 05, ZOU 06, ZOU 13, ZOU 83 et ZOU 84.

PREAMBULE

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

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

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

1. DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

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

- I. Être âgé de plus de 3 ans et de moins de 26 ans.** L'âge de 3 ans s'apprécie au 31 décembre de l'année scolaire en cours. L'âge de 26 ans s'apprécie au 1er septembre de l'année scolaire en cours pour les inscriptions antérieures au 1er septembre, et à la date de l'inscription pour les inscriptions postérieures au 1er septembre.
- II. Disposer du statut d'élève** pour l'année scolaire en cours **dans un établissement scolaire en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur**, ou dans une ville desservie par une ligne routière du réseau ZOU (dont la liste est consultable sur www.zou.maregionsud.fr).
- III. Être domicilié en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, à plus de 3 km de l'établissement scolaire.** La distance domicile-établissement est calculée sur la base du trajet routier le plus court tel qu'indiqué sur le site www.geoportail.gouv.fr.
- IV. Effectuer un trajet domicile-établissement scolaire non inclus dans le ressort territorial d'une autorité compétente en matière de transports urbains.**

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

1.3. Le PASS ZOU ! Etudes est valable du 1^{er} septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1, correspondant ainsi à une année scolaire. Quelle que soit sa date d'acquisition, celui-ci prend automatiquement fin le 31 août de l'année scolaire en cours.

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

1.5. Le PASS ZOU ! Etudes permet l'accès illimité à l'ensemble des réseaux de transports régionaux ZOU selon les conditions définies à l'article 5.

2. SOUSCRIPTION AU PASS ZOU ! ETUDES

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

2.1. Souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes

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

Lors de la souscription, le titulaire devra :

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

** Si le point d'arrêt désiré n'est pas proposé, cela signifie que :*

- Soit il n'existe aucune solution de transport scolaire entre le domicile et l'établissement. Dans ce cas, l'élève pourra, s'il remplit les conditions, formuler une demande d'aide forfaitaire. Il pourra également souscrire à un PASS ZOU ! Etudes non scolaire (voir conditions générales de vente et d'utilisation relatives aux déplacements loisirs).

- Soit le point d'arrêt n'existe pas ou est indisponible. Dans ce cas, l'élève est invité à s'inscrire sur le point d'arrêt le plus proche (il est précisé que le point d'arrêt déclaré au moment de l'inscription doit être celui utilisé dans la pratique).

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

*** Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Caisse d'Allocations Familiales et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 710 €, la tarification solidaire à demi-tarif s'appliquera automatiquement au moment de l'inscription en ligne dès lors qu'ils renseignent leur n° d'allocataire. Le payeur sera invité à payer le montant correspondant à sa situation. En cas de dysfonctionnement technique, le titulaire ou le payeur pourra joindre une attestation tel qu'expliqué dans le paragraphe suivant.*

Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Mutualité Sociale Agricole ou des caisses sociales de Monaco et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 710 €, le payeur devra télécharger une attestation de paiement délivrée par ces organismes. Cette attestation de paiement doit faire apparaître le montant du quotient familial (inférieur ou égal à 710 €) du mois de l'inscription ou du moins précédent ainsi que les nom et prénom du titulaire.

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

2.1.1. Période de souscription

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

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

2.1.2. Instruction et validation de la demande

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

La validation automatique du dossier a lieu si l'ensemble des critères à satisfaire sont remplis.

En cas de pièce manquante ou d'anomalie sur la solution de transport, l'instruction du dossier est soumise à une validation par les services régionaux.

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

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

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

2.1.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier, le titulaire pourra télécharger le cas échéant sur son espace personnel en ligne une attestation de paiement ainsi qu'un titre provisoire lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 20 jours est nécessaire pour l'envoi du titre.

Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. Le numéro de suivi est communiqué par mail au titulaire dès l'envoi de sa carte.

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

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

2.2. Souscription par correspondance

Lors de la souscription le titulaire devra :

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

2.2.1. Période de souscription

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

2.2.2. Instruction et validation de la demande

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

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

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

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

2.2.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier et du paiement, un titre provisoire pourra être remis à l'utilisateur par les services régionaux, lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 20 jours est nécessaire pour l'envoi du titre.

Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. Le numéro de suivi est à la disposition du titulaire au service client ZOU !.

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

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

3. TARIF DU PASS ZOU ! ETUDES

3.1. Le tarif du PASS ZOU ! Etudes est de 110 €.

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

3.2. Une tarification solidaire à demi-tarif à 55 € est proposée pour le titulaire ou ses responsables légaux dont le quotient familial est inférieur ou égal à 710 €.

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

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

4. PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES

4.1. Paiement au comptant

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

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

En cas d'impossibilité de paiement par internet, la souscription en ligne ne sera pas possible. Le titulaire devra dans ce cas procéder à une souscription par correspondance (voir modalités décrites à l'article 2.2.).

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

Un chèque unique doit accompagner chaque demande de souscription. Il est encaissé dès sa réception.

4.2. Paiement en 3 fois

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

Montant et date des prélèvements :

- Tarif 110 € :
 - 40 € le jour de l'inscription (*ex : 5 juillet*)
 - 40 € le 10 du mois suivant (*ex : 10 août*)
 - 30 € le 10 du dernier mois (*ex : 10 septembre*)
- Tarif 55 € uniquement pour les familles dont le QF est inférieur ou égal à 710 € :
 - 20 € le jour de l'inscription (*ex : 5 juillet*)
 - 20 € le 10 du mois suivant (*ex : 10 août*)
 - 15 € le 10 du dernier mois (*ex : 10 septembre*)

En cas de paiement en 3 fois, tout changement de carte bancaire doit être signalé (voir rubrique « contacts » article 13). Le payeur devra honorer les prélèvements qui ne pourront être effectués, selon les modalités qui lui seront alors communiquées. Quelle que soit la date d'inscription, ou la durée d'utilisation, le montant du titre sera à régler intégralement.

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

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

4.4. Un payeur peut payer plusieurs PASS ZOU ! Etudes. Toutefois, chaque PASS ZOU ! Etudes est à payer séparément.

4.5. En cas d'incident de paiement, le payeur devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier ou le courriel qui lui sera adressé. Le non-respect de ces modalités peut entraîner la suspension du titre. Dès lors, à défaut de régularisation dans les délais impartis, la résiliation automatique intervient deux mois après l'incident. La résiliation pour défaut de paiement oblige le débiteur à payer l'intégralité des sommes restant dues. Le débiteur conserve à sa charge les éventuels frais occasionnés.

Faute de pouvoir utiliser son PASS ZOU ! Etudes désactivé, le titulaire devra s'acquitter d'un billet unitaire ou de tout autre titre pour pouvoir voyager.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES

Il est rappelé que le titre de transport est nominatif et strictement personnel. Il ne peut en aucun cas être prêté à un autre usager, sous peine des sanctions prévues à l'article 5-2.

5.1. Utilisation du PASS ZOU ! ETUDES

Comme indiqué à l'article 1.5., le PASS ZOU ! Etudes permet l'accès illimité à l'ensemble des réseaux de transports régionaux ZOU !.

Toutefois, les conditions d'utilisation varient selon les réseaux :

- **Sur les lignes régulières et scolaires** des réseaux ZOU 04-05-06-13-83-84, sur les lignes des **Chemins de Fer de Provence** et sur les **Lignes Express Régionales (LER)** qui sont équipées de billettique, le titulaire valide son PASS ZOU ! Etudes à chaque montée.
Si la ligne n'est pas équipée de billettique, le titulaire présente son titre au conducteur ; le contrôle se fera à vue par ce dernier.
Il est précisé qu'en dehors de son trajet de référence, mentionné lors de l'inscription et inscrit sur son PASS ZOU ! Etudes, le titulaire ne peut emprunter un service scolaire que dans la limite des places disponibles.
- **Sur les Lignes Express Régionales (LER)** la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est fortement recommandée.
- **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est obligatoire.
- **Les services de transport à la demande** ne sont pas accessibles pour des trajets domicile-établissement les jours scolaires.
- **Sur le réseau TER Région Provence Alpes-Côte d'Azur**, le titulaire doit valider son PASS ZOU ! Etudes avant la montée à bord du train.
S'il est sur son trajet de référence mentionné lors de la souscription au PASS ZOU ! Etudes et inscrit sur sa carte, la validation suffit.
En dehors du trajet de référence, le titulaire doit, en plus, obligatoirement se munir d'un billet gratuit, téléchargeable sur le site TER SUD ou sur l'application Assistant SNCF. Il est précisé qu'il n'est pas possible d'obtenir un titre sur un service fermé à la vente.
Seuls les trajets TER internes au territoire régional sont autorisés en libre circulation avec le PASS ZOU ! Etudes, à l'exception des TER depuis/vers Vintimille et Monaco, qui eux sont accessibles avec le PASS ZOU ! Etudes.

A bord des TER, le PASS ZOU ! Etudes est valable en 2^e classe uniquement.

5.2. Contrôles et fraudes

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

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

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

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

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

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

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

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

6. MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE

Les changements du trajet de référence du PASS ZOU ! Etudes sont possibles pendant toute la durée de l'abonnement sous réserve que soient respectées les modalités décrites dans les présentes conditions générales.

7. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES

La Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du PASS ZOU ! Etudes. Le titulaire est alors informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

8. DELIVRANCE DE DUPLICATA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

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

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

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

13. CONTACT

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

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

Dans un Point de vente ZOU (liste sur le site zou.maregionsud.fr/carte_interactive/points_de_vente/)

14. RECLAMATIONS

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

- Sur le site ZOU via le formulaire de contact (<https://zou.maregionsud.fr/contactez-nous/>)
- Par téléphone auprès du Service client PASS ZOU ! Etudes : 04 86 88 50 50

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

15. SAISINE DU MEDIATEUR

Tout usager en désaccord avec l'administration régionale a la possibilité de saisir le Médiateur afin de régler un conflit à l'amiable. Le Médiateur de la Région n'intervient que dans les domaines de compétence de la Région.

Toute demande officielle de médiation doit être faite par écrit (lettre ou courriel), spécifiquement adressée à Monsieur le Médiateur.

Par courrier :

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

Hôtel de Région

27, place Jules Guesde

13481 Marseille Cedex 20

Par courriel : missionmediation@maregionsud.fr

16. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le titulaire est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre de son titre, issues du formulaire d'Abonnement, de demande formulée en ligne ou de la demande par téléphone font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de la Région (responsable du traitement). Le traitement de ces données (nom, prénom, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, photographie) a pour finalité la gestion de la clientèle abonnée annuelle sous le contrôle du Délégué à la Protection des Données (DPO). Les données numériques et les documents physiques seront conservés vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation de l'Abonnement.

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

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

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le titulaire du PASS ZOU ! Etudes dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données, qu'il peut exercer en s'adressant au délégué à la protection des données de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, par courrier postal à l'adresse : 27 place Jules Guesde, 13481 Marseille Cedex 20, ou par courriel à l'adresse : dpd@maregionsud.fr.

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

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

17. ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont votées le 29 avril 2022 pour les PASS ZOU ! Etudes délivrés à compter de l'année scolaire 2022-2023.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES 2022-2023

Dispositions relatives aux étudiants, étudiants des métiers et volontaires du service civique
(ou élèves scolarisés de la maternelle à la terminale se déplaçant pour leurs loisirs, ou en train
ou LER du réseau ZOU !).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES 2022-2023

Dispositions relatives aux étudiants, étudiants des métiers et volontaires du service civique (ou élèves scolarisés de la maternelle à la terminale se déplaçant pour leurs loisirs, ou en train ou LER du réseau ZOU !).

PREAMBULE

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

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

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

2. DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

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

- V. Être âgé de plus de 3 ans et de moins de 26 ans.** L'âge de 3 ans s'apprécie au 31 décembre de l'année scolaire en cours. L'âge de 26 ans s'apprécie au 1er septembre de l'année scolaire en cours pour les inscriptions antérieures au 1er septembre, et à la date de l'inscription pour les inscriptions postérieures au 1er septembre.
- VI. Disposer du statut d'élève, étudiant, apprenti étudiant des métiers ou volontaire du service civique** pour tout ou partie de l'année scolaire en cours.
- VII. Être inscrit dans un établissement en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur**, ou en alternance dans un lieu d'apprentissage en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, ou dans une ville desservie par une ligne routière du réseau ZOU (dont la liste est consultable sur www.zou.maregionsud.fr), ou à Monaco ou Vintimille, ou dans un établissement dispensant l'enseignement à distance, à condition de résider en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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

1.3. Le PASS ZOU ! Etudes est valable du 1^{er} septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1, correspondant ainsi à une année scolaire. Quelle que soit sa date d'acquisition, celui-ci prend automatiquement fin le 31 août de l'année scolaire en cours.

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

16.5. Le PASS ZOU ! Etudes permet l'accès illimité à l'ensemble des réseaux de transports régionaux ZOU selon les conditions définies à l'article 5.

17.SOUSCRIPTION AU PASS ZOU ! ETUDES

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

2.1. Souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes

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

Lors de la souscription, le titulaire devra :

- VI. Renseigner le formulaire en ligne.
- VII. Indiquer son trajet habituel dit « trajet de référence », intégralement situé en Région Provence Alpes-Côte d'Azur, ou sur une ligne routière extra-muros existante sur le réseau ZOU.
- VIII. Enregistrer une photo récente permettant l'identification du titulaire (format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état).
- IX. Joindre une pièce d'identité prouvant sa date de naissance (ou une copie du livret de famille, ou un extrait d'acte de naissance, ou tout autre document émanant d'une autorité officielle).
- X. S'il a plus de 18 ans au 1^{er} septembre de l'année N : produire un justificatif* de scolarité ou de formation dont une partie a minima est comprise entre le 1^{er} septembre N et le 31 août N+1.
- XI. Renseigner son numéro d'allocataire CAF ou joindre le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou du mois précédent ainsi que les nom et prénom du titulaire**.
- XII. S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.
- XIII. Joindre un justificatif de domicile en Région Provence Alpes-Côte d'Azur en cas de formation à distance le cas échéant.

** Les justificatifs suivants sont recevables : certificat de scolarité, certificat de formation, justificatif de paiement des droits d'inscription universitaire, courrier d'acceptation de l'établissement, carte étudiant, contrat d'apprentissage, contrat de service civique.*

*** Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Caisse d'Allocations Familiales et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 710 €, la tarification solidaire à demi-tarif s'appliquera automatiquement au moment de l'inscription en ligne dès lors qu'ils renseignent leur n° d'allocataire. Le payeur sera invité à payer le montant correspondant à sa situation. En cas de dysfonctionnement technique, le titulaire ou le payeur pourra joindre une attestation tel qu'expliqué dans le paragraphe suivant.*

Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Mutualité Sociale Agricole ou des caisses sociales de Monaco et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 710 €, le payeur devra télécharger une attestation de paiement délivrée par ces organismes. Cette attestation de paiement doit faire apparaître le montant du quotient familial (inférieur ou égal à 710 €) du mois de l'inscription ou du moins précédent ainsi que les nom et prénom du titulaire.

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

2.1.1. Période de souscription

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

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

2.1.2. Instruction et validation de la demande

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

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

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

2.1.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier, le titulaire pourra télécharger sur son espace personnel en ligne une attestation de paiement ainsi qu'un titre provisoire lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 20 jours est nécessaire pour l'envoi du titre.

Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. Le numéro de suivi est communiqué par mail au titulaire dès l'envoi de sa carte.

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

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

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

(Liste sur le site [zou.maregionsud.fr/carte interactive/points de vente](http://zou.maregionsud.fr/carte_interactive/points_de_vente))

Lors de la souscription le titulaire devra :

- V. Renseigner le formulaire papier, en y indiquant son trajet habituel, dit « trajet de référence », intégralement situé en Région Provence Alpes-Côte d'Azur, ou sur une ligne routière extra-muros existante sur le réseau ZOU.
- VI. Fournir une photo d'identité récente, format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état, permettant l'identification du titulaire.
- VII. Fournir une pièce d'identité prouvant sa date de naissance (ou une copie du livret de famille, ou un extrait d'acte de naissance, ou tout autre document émanant d'une autorité officielle).
- VIII. S'il a plus de 18 ans au 1^{er} septembre de l'année N : produire un justificatif* de scolarité ou de formation, dont une partie a minima est comprise entre le 1^{er} septembre N et le 31 août N+1.
- IX. Fournir le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou du mois précédent ainsi que les nom et prénom du titulaire.

- X. S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.
- XI. Fournir un justificatif de domicile en Région Provence Alpes-Côte d'Azur en cas de formation à distance le cas échéant.

** Les justificatifs suivants sont recevables : certificat de scolarité, certificat de formation, justificatif de paiement des droits d'inscription universitaire, courrier d'acceptation de l'établissement, carte étudiant, contrat d'apprentissage, contrat de service civique.*

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

2.2.1. Période de souscription

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

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

2.2.2. Instruction et validation de la demande

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

2.2.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier et du paiement, l'agent du point de vente remettra au titulaire un titre provisoire lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 20 jours est nécessaire pour l'envoi du titre.

Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. Le numéro de suivi est à la disposition du titulaire au service client ZOU !.

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

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

18. TARIF DU PASS ZOU ! ETUDES

3.1. Le tarif du PASS ZOU ! Etudes est de 110 €.

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

3.2. Une tarification solidaire à demi-tarif à 55 € est proposée pour le titulaire ou ses responsables légaux dont le quotient familial est inférieur ou égal à 710 €.

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

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

19. PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES

4.1. Paiement au comptant

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

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

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

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

En cas de paiement par chèque, un chèque unique doit accompagner chaque demande de souscription. Il est encaissé dès sa réception.

4.2. Paiement en 3 fois

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

Montant et date des prélèvements :

- Tarif 110 € :
 - 40 € le jour de l'inscription (*ex : 5 juillet*)
 - 40 € le 10 du mois suivant (*ex : 10 août*)
 - 30 € le 10 du dernier mois (*ex : 10 septembre*)
- Tarif 55 € uniquement pour les familles dont le QF est inférieur ou égal à 710 € :
 - 20 € le jour de l'inscription (*ex : 5 juillet*)
 - 20 € le 10 du mois suivant (*ex : 10 août*)
 - 15 € le 10 du dernier mois (*ex : 10 septembre*)

En cas de paiement en 3 fois, tout changement de carte bancaire doit être signalé (voir rubrique « contacts » article 13). Le payeur devra honorer les prélèvements qui ne pourront être effectués, selon les modalités qui lui seront alors communiquées. Quelle que soit la date d'inscription, ou la durée d'utilisation, le montant du titre sera à régler intégralement.

En cas d'inscription en point de vente, le paiement en 3 fois n'est pas possible.

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

4.4. Un payeur peut payer plusieurs PASS ZOU ! Etudes. Toutefois, chaque PASS ZOU ! Etudes est à payer séparément.

4.5. En cas d'incident de paiement, le payeur devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier ou le courriel qui lui sera adressé. Le non-respect de ces modalités peut entraîner la suspension du titre. Dès lors, à défaut de régularisation dans les délais impartis, la résiliation automatique intervient deux mois après l'incident. La résiliation pour défaut de paiement oblige le débiteur à payer l'intégralité des sommes restant dues. Le débiteur conserve à sa charge les éventuels frais occasionnés.

Faute de pouvoir utiliser son PASS ZOU ! Etudes désactivé, le titulaire devra s'acquitter d'un billet unitaire ou de tout autre titre pour pouvoir voyager.

20. CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES

Il est rappelé que le titre de transport est nominatif et strictement personnel. Il ne peut en aucun cas être prêté à un autre usager, sous peine des sanctions prévues à l'article 5-2.

5.1. Utilisation du PASS ZOU ! ETUDES

Comme indiqué à l'article 1.5., le PASS ZOU ! Etudes permet l'accès illimité à l'ensemble des réseaux de transports régionaux ZOU !.

Toutefois, les conditions d'utilisation varient selon les réseaux :

- **Sur les lignes régulières et scolaires** des réseaux ZOU 04-05-06-13-83-84, sur les lignes des **Chemins de Fer de Provence** et sur les **Lignes Express Régionales (LER)** qui sont équipées de billettique, le titulaire valide son PASS ZOU ! Etudes à chaque montée.
Si la ligne n'est pas équipée de billettique, le titulaire présente son titre au conducteur ; le contrôle se fera à vue par ce dernier.
Il est précisé qu'en dehors de son trajet de référence, mentionné lors de l'inscription et inscrit sur son PASS ZOU ! Etudes, le titulaire ne peut emprunter un service scolaire que dans la limite des places disponibles.
- **Sur les Lignes Express Régionales (LER)** la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est fortement recommandée.
- **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est obligatoire.
- **Les services de transport à la demande** ne sont pas accessibles pour des trajets domicile-établissement les jours scolaires.
- **Sur le réseau TER Région Provence Alpes-Côte d'Azur**, le titulaire doit valider son PASS ZOU ! Etudes avant la montée à bord du train.
S'il est sur son trajet de référence mentionné lors de la souscription au PASS ZOU ! Etudes et inscrit sur sa carte, la validation suffit.
En dehors du trajet de référence, le titulaire doit, en plus, obligatoirement se munir d'un billet gratuit, téléchargeable sur le site TER SUD ou sur l'application Assistant SNCF. Il est précisé qu'il n'est pas possible d'obtenir un titre sur un service fermé à la vente.
Seuls les trajets TER internes au territoire régional sont autorisés en libre circulation avec le PASS ZOU ! Etudes, à l'exception des TER depuis/vers Vintimille et Monaco, qui eux sont accessibles avec le PZE.
A bord des TER, le PASS ZOU ! Etudes est valable en 2^e classe uniquement.

5.2. Contrôles et fraudes

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

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

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

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

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

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

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

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

21. MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE

Les changements du trajet de référence du PASS ZOU ! Etudes sont possibles pendant toute la durée de l'abonnement sous réserve que soient respectées les modalités décrites dans les présentes conditions générales.

22. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES

La Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du PASS ZOU ! Etudes. Le titulaire est alors informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

23. DELIVRANCE DE DUPLICATA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

27. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

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

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

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

28. CONTACT

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

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

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

29. RECLAMATIONS

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

- Sur le site ZOU via le formulaire de contact (<https://zou.maregionsud.fr/contactez-nous/>)
- Par téléphone auprès du Service client PASS ZOU ! Etudes : 04 86 88 50 50

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

30. SAISINE DU MEDIATEUR

Tout usager en désaccord avec l'administration régionale a la possibilité de saisir le Médiateur afin de régler un conflit à l'amiable. Le Médiateur de la Région n'intervient que dans les domaines de compétence de la Région.

Toute demande officielle de médiation doit être faite par écrit (lettre ou courriel), spécifiquement adressée à Monsieur le Médiateur.

Par courrier :

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

Hôtel de Région

27, place Jules Guesde

13481 Marseille Cedex 20

Par courriel : missionmediation@maregionsud.fr

31. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le titulaire est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre de son titre, issues du formulaire d'Abonnement, de demande formulée en ligne ou de la demande par téléphone font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de la Région (responsable du traitement). Le traitement de ces données (nom, prénom, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, photographie) a pour finalité la gestion de la clientèle abonnée annuelle sous le contrôle du Délégué à la Protection des Données (DPO). Les données numériques et les documents physiques seront conservés vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation de l'Abonnement.

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

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

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le titulaire du PASS ZOU ! Etudes dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données, qu'il peut exercer en s'adressant au délégué à la protection des données de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, par courrier postal à l'adresse : 27 place Jules Guesde, 13481 Marseille Cedex 20, ou par courriel à l'adresse : dpd@maregionsud.fr.

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

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

17. ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont votées le 29 avril 2022 pour les PASS ZOU ! Etudes délivrés à compter de l'année scolaire 2022-2023.

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE
TRANSPORT sur le réseau des Lignes Express Régionales
ZOU! LER**

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT sur le réseau des Lignes Express Régionales ZOU! LER (à compter du 20 juin 2020)

Art. 1 - Périmètre concerné

Les conditions générales de vente des titres des Lignes Express Régionales ZOU! déterminent les règles applicables à la vente et à l'utilisation des titres de transport. Elles s'appliquent sur l'ensemble des lignes du réseau des Lignes Express Régionales ZOU! (LER ZOU!).

Art. 2 - Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date d'application des conditions générales de vente. Ils sont votés par l'assemblée régionale de la Région Provence Alpes Côte d'Azur. La gamme tarifaire comprend l'ensemble des produits commerciaux proposés sur le réseau régional des Lignes Express Régionales ZOU!

Art. 3 - Produits disponibles à la vente et preuves d'achats

Art 3.1 Produits disponibles à la vente

Les produits commerciaux disponibles à la vente sont les suivants :

- Ticket unitaire (plein tarif, 30%, 50%, 75%, 90%, gratuit)
- Ticket aller/retour
- Ticket 10 voyages (plein tarif, 75%, 90%)
- Abonnement Hebdomadaire
- Abonnement mensuel
- Abonnement annuel
- Abonnement annuel PASS ZOU! Etudes (CGV spécifiques)
- Carte ZOU 50-75% moins de 26 ans
- Carte ZOU 50-75% plus de 26 ans
- Carte ZOU Solidaire
- Pass Sureté
- Pass Résilience
- Pass ZOU ! évènementiel
- Duplicata

Art 3.2 Preuves d'achats

A bord, le ticket remis lors de la vente tient lieu de facture. Aucun duplicata ne pourra être délivré. Pour les ventes au sol (en agence, en gare routière) ou en boutique en ligne, une facture peut être éditée depuis votre compte personnel sur zou.maregionsud.fr ou envoyée par mail au format PDF.

Art. 4 - Les supports hébergeant les titres de transport

Art. 4.1 – La carte ZOU! : La carte ZOU! est un support physique sous forme d'une carte billettique sans contact, qui permet de charger les titres de transport. La carte doit être validée par l'utilisateur sur les équipements installés dans les cars à cette fin.

Art. 4.2 – La carte ZOU! est une carte billettique personnalisée comportant la photo, le nom, le prénom et le numéro de dossier du porteur de la carte. Elle peut être rechargée avec tout type de produit de la gamme tarifaire en fonction du profil de l'utilisateur. La carte est personnelle et unique. Elle ne peut être utilisée que par le titulaire. La fin de validité du support est indiquée sur la carte. La création de la carte ZOU! peut être réalisée sur zou.maregionsud.fr ou dans les points de vente ZOU! dont la liste est disponible sur le site zou.maregionsud.fr : sa création est gratuite. En cas de perte, de vol ou de carte défectueuse, un duplicata peut être proposé à l'utilisateur dont le montant est précisé dans la grille tarifaire. Le rechargement des contrats peut être effectué :

- dans les points de vente ZOU!,
- dans la boutique en ligne

Art. 4.3 – Le billet sans contact (BSC) : Le billet sans contact est un ticket rechargeable pendant une durée limitée (non contractuelle, deux ans), destinée à charger exclusivement les tickets unitaires et le ticket aller-retour en vigueur sur le réseau. Il est anonyme et ne peut contenir qu'un seul contrat. Une fois le contrat chargé, il n'y a plus de modification possible. Le BSC peut être utilisé par plusieurs usagers voyageant ensemble dans le même véhicule et sur le même trajet dès lors qu'il implique un nombre de titre correspondant au nombre de voyageur. En cas de perte, de vol ou de détérioration, aucun duplicata ne sera réalisé. Le BSC peut être acheté et rechargé dans les points de vente ZOU! agréés par la Région Provence Alpes Côte d'Azur.

Art. 4.4 – Les cartes billettiques émises par d'autres réseaux : Les cartes des réseaux partenaires de la Région peuvent être acceptées sur le réseau des Lignes Express Régionales ZOU!, à condition d'avoir un titre de transport valide. Les titres de transport du réseau des Lignes Express Régionales ZOU! peuvent être rechargés sur certaines cartes billettique (support OPTIMA) sous réserve d'un enregistrement du support auprès d'un point de vente ZOU !

Art. 4.5 – Le ticket dématérialisé sur smartphone (M-ticket) : Le ticket dématérialisé sur smartphone est un ticket électronique disponible sur l'application ZOU ! M'Ticket, destinée à charger le ticket unitaire en vigueur sur le réseau. Le ticket unitaire est valable 1 mois à compter de sa date d'achat, le ticket saisonnier ZOU Neige est valable jusqu'à la fin de la saison en cours. L'achat du ticket unitaire sur smartphone concerne un seul passager. En cas de voyage à plusieurs, chaque passager doit posséder son titre dématérialisé. L'achat de ce titre ne fait pas office de réservation de place à bord d'un véhicule, cette réservation faisant l'objet d'une autre procédure d'inscription.

Art. 5 - Validation des titres sur support sans contact

Art. 5.1 - Les cartes et billets sans contact se valident sur les équipements spécifiques installés dans les véhicules du réseau des Lignes Express Régionales ZOU! La validation s'effectue en présentant la carte sur la cible de l'équipement. L'utilisateur doit valider sa carte billettique ou son BSC à chacune de ses montées dans le car, y compris en correspondance sur le réseau des Lignes Express Régionales ZOU! et sur les réseaux partenaires.

Art. 5.2 – Les tickets sur smartphone (M-Ticket) doivent être validés à l'entrée du bus. L'utilisateur doit ouvrir son application puis scanner le QRcode ou taper le numéro du bus inscrit sur l'adhésif à l'entrée du véhicule pour valider son titre ; il doit également présenter son smartphone au conducteur pour un contrôle visuel de la validation.

Art. 6 - Définition des catégories d'usagers éligibles aux profils avec ou sans droits spécifiques

Art. 6.1 – “Profil Tout public” : Personne ne disposant pas de droits particuliers ouvrant droit à réduction. Elle bénéficie automatiquement du profil “Tout public”.

Art. 6.2 – Profil “Enfant – 4 ans” : Enfant jusqu'à 4 ans (dernier jour avant la date anniversaire des 4 ans). Ce bénéficiaire est accompagné d'un adulte qui doit pouvoir présenter la pièce d'identité en cours de validité de l'enfant ou l'extrait de naissance ou le livret de famille pour justifier sa date de naissance et bénéficier de la gratuité.

Art. 6.3 – Profils : Accompagnateur et chiens d'aide aux personnes handicapées :

- La gratuité du transport est admise pour les personnes accompagnant une personne à mobilité réduite titulaire de la carte d'invalidité dont l'invalidité est au moins égale à 80%.
- La gratuité pour les chiens d'aide aux personnes handicapées, ayant fait l'objet d'un dressage spécial, accompagnant les titulaires d'une carte d'invalidité.

Art. 6.4 – Profil “Jeunes – 26 ans” : Personne jusqu'à 26 ans (dernier jour avant la date anniversaire des 26 ans). Ce bénéficiaire doit présenter une pièce d'identité en cours de validité pour justifier sa date de naissance. Il ouvre le droit à l'achat d'une carte ZOU50-75% à tarif réduit.

Art. 6.5 - Profil « PASS ZOU Etudes » : Jeunes de 3 à 26 ans domiciliés en Région Provence Alpes Côte-d'Azur et suivant une formation dans un établissement en Région Provence Alpes Côte d'Azur (voir conditions spécifiques CGV PASS ZOU! Etudes). Il ouvre le droit à l'achat d'un abonnement PASS ZOU! Etudes.

Art. 6.6 – Profil “+ 26 ans” : Personne âgée de plus de 26 ans (à partir du premier jour de la date anniversaire).

Art. 6.7 – Profil “Carte ZOU! Solidaire” : Ce profil est délivré exclusivement sous condition de ressources auprès de la SNCF sur le site TER SUD Provence Alpes Côte-d’Azur : www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur/offres/cartes-abonnements/zou-solidaire

Art 6.8 - Profil « Pass Résilience » : Ce profil est chargé sur carte en point de vente ZOU pour les victimes de l'attentat de Nice (14 juillet) en tant que telles, les enfants reconnus pupilles de la Nation, les conjoints-tes reconnu(e)s veuves-veufs de guerre suite à cet attentat. Ce titre est disponible en guichet de gare routière sur présentation des justificatifs.

Art. 7 - Règles d'usage et de validité des produits commerciaux

Art. 7.1 – Ticket 1 voyage Il permet de réaliser un trajet sur une ligne du réseau LER Zou entre une origine et une destination choisie par l’usager. Ce titre est disponible en ligne sur zou.maregionsud.fr, sur l’application M’Ticket, en guichet, ou directement auprès du conducteur pour la destination souhaitée. Le Ticket unitaire acheté à bord est valable uniquement pour le voyage immédiat. Le Ticket unitaire acheté en ligne ou en guichet est valable 1 mois à compter de la date d’achat.

Art. 7.2 – Carnet 10 voyages : Il permet de réaliser 10 trajets sur une ligne du réseau LER Zou entre une origine et une destination choisie par l’usager. Ce titre est disponible en ligne sur zou.maregionsud.fr, en guichet, ou directement auprès du conducteur. Il est chargé sur carte pour la destination souhaitée. Les Tickets voyages sont utilisables pendant une durée de 6 mois à compter de la date d’achat.

Art. 7.3 – Ticket aller-retour : Il permet de réaliser deux trajets entre une origine et une destination choisie par l’usager. Ce titre est disponible en ligne sur zou.maregionsud.fr, en guichet, ou directement auprès du conducteur pour la destination souhaitée. Le Ticket aller-retour acheté à bord est valable uniquement pour le voyage immédiat. Le Ticket aller-retour acheté en ligne ou guichet est valable 1 mois à compter de la date d’achat.

Art 7.4 – Ticket à tarif réduit : ils ont les mêmes conditions que les tickets plein tarif (cf. 7.1).

Art. 7.5 – PASS Sûreté : abonnement annuel qui correspond au trajet domicile travail pour les Policiers nationaux, Policiers municipaux, Gendarmes, Douaniers, Pompiers, Marins-pompiers, Militaires, Equipes Mobiles Académiques de sécurité (EMAS), Personnels actifs de l’administration pénitentiaire. Sur présentation de la carte professionnelle, il permet de voyager 1 an gratuitement sur tout le réseau LER ZOU dans l’exercice de la fonction. Ce titre est disponible en guichet de gare routière.

Art. 7.6 – Ticket unitaire et 10 voyages ZOU solidaire : Il est à 90% de réduction avec un minimum de perception à 1.20€. Ces titres sont disponibles en guichet de gare routière ou à bord. Ils ont les mêmes conditions que les tickets plein tarif (cf. 7.1 et 7.2).

Art 7.7 – Pass Résilience : il permet de voyager 1 an gratuitement sur tout le réseau LER ZOU.

Art. 7.8 – Abonnement hebdomadaire : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau LER Zou. Le titre est glissant à la validation sur 7j à la date choisie par le client. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique.

Art. 7.9 – Abonnement mensuel : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau LER Zou. Le titre est glissant à la validation sur 1 mois glissant à la date choisie par le client. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique.

Art. 7.10 – Abonnement annuel : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau LER Zou. Le titre est glissant à la validation sur 1 an glissant à la date choisie par le client. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique.

Art.7.11– Ticket aller simple (tarif plein ou réduit) ZOU ! Neige : il permet de réaliser 1 trajet sur une navette desservant une station de ski. Ce titre est disponible uniquement sur réservation dans la boutique en ligne et sur M'Ticket, selon le calendrier des services ouverts. Il est valide durant la saison touristique en cours

Art.7.12– Ticket aller-retour simple (tarif plein ou réduit) ZOU ! Neige : il permet de réaliser 1 trajet aller-retour sur une navette desservant une station de ski. Ce titre est disponible uniquement sur réservation dans la boutique en ligne et sur M'Ticket, selon le calendrier des services ouverts. Il est valide durant la saison touristique en cours

Art.7.13–Pass Famille ZOU ! Neige : il permet de réaliser 1 trajet aller simple ou aller-retour pour une famille de 4 personnes dont au moins 1 enfant, sur une navette desservant une station de ski. Ce titre est disponible uniquement sur réservation dans la boutique en ligne et sur M'Ticket, selon le calendrier des services ouverts. Il est valide durant la saison touristique en cours

Art.7.14 - Ticket ZOU ! évènementiel : il permet de réaliser des trajets illimités sur le réseau ZOU LER pendant une durée déterminée à l'occasion d'un évènement organisé par la Région. Il est disponible en guichet ou auprès du conducteur.

Art. 8 – Droit du client et remboursement

Toute demande de remboursement doit être effectuée dans un délai maximum de 8 jours ouvrables à compter de la date du voyage. Elle est accompagnée de la preuve d'achat et de tout autre document apportant la preuve liée à la demande.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur définit ci-dessous les conditions de compensations, d'échanges ou de remboursement des titres :

8.1 Suppression, modification du trajet

Lorsqu'un trajet est supprimé pour cause d'aléas climatiques, de festivités ou de travaux de voiries bloquant tous les points d'arrêts d'une commune, le client est remboursé à 100%. Lorsqu'un point

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

8.2 Retard du car

Lorsqu'un retard de plus de 2 heures est imputable au transporteur (panne, manquement de service, doublage tardif), le client est remboursé à 100% du prix du ticket et dédommagé des autres dépenses liées au désagrément avec une compensation maximum de 200€/passager.

Lorsque le retard est causé par un évènement indépendant du transporteur (embouteillage, accident, évènement météo freinant ou bloquant la circulation, évènement de force majeure, etc.), le client n'est pas remboursé.

8.3 Problème lié à la réservation

Lorsqu'un client ne peut monter à bord en raison de places indisponibles, malgré la preuve d'une réservation pour ce trajet, le client est remboursé à 100% du prix du ticket et dédommagé des autres dépenses liées au désagrément avec une compensation maximum de 200€/passager.

8.4 Problème lié au système de vente

Lorsqu'un dysfonctionnement du système billettique ne permet pas la vente d'un titre à tarif réduit alors que le client est titulaire d'un profil à tarif réduit sur sa carte ZOU !, le montant de la différence est remboursé au client.

8.5 Problème lié à une absence de place disponible à bord

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

8.6 Problème lié à une souscription du PASS ZOU ! Etudes

Voir CGV PassZOU ! Etudes

8.7 Problème lié à une erreur de vente ou d'achat

- Lorsqu'un client a payé le mauvais tarif par suite d'une erreur de vente, le montant de la différence est remboursé au client.
- Lorsqu'un client s'est trompé dans le choix de la ligne ou de l'itinéraire, le montant de la différence lui est remboursé.
- Lorsqu'un client s'est trompé dans le choix de la date, cette dernière peut être reportée.

8.8 Problème lié à des changements personnels

Lorsqu'un client a acheté un abonnement annuel depuis moins de 6 mois et qu'il déménage à une adresse non située sur sa ligne, ou qu'il est en maladie de longue durée, ou qu'il perd son emploi, il est remboursé de la façon suivante : douze mois moins le nombre de mois écoulés depuis la première validation en incluant le mois en cours du jour de la demande, divisé par douze et multiplié par le tarif en vigueur de l'abonnement ($(\text{Prix abonnement annuel} / 12) * \text{nombre de mois plein non utilisé}$).

8.9 Gratuité exceptionnelle mise en place par la collectivité

Lorsque la Région offre une gratuité sur l'ensemble du réseau sur une (ou des) journée(s) définie(s), le client est remboursé à 100% du prix du ticket unitaire. Aucun remboursement n'est effectué sur les abonnements.

Art. 9 - Modifications

La Région se réserve le droit de modifier les dispositions du présent document. L'utilisateur est alors informé par tout moyen, sur le site zou.maregionsud.fr, par voie d'affichage dans les cars et les points de vente de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours.

Art. 10 - Protection des données personnelles

Le titulaire est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre d'un achat de titre, issues des données nécessaires pour la constitution de sa carte billettique : formulaire papier, demande formulée en ligne ou 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, date de naissance, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, photographie) a pour finalité de permettre :

- à un usager de commander une carte de transport
- à un titulaire d'une carte de transport de la recharger avec un abonnement ou un titre
- à un usager d'acheter un M-ticket (titre dématérialisé consommable sur une application smartphone)
- le traitement et le suivi des demandes de réclamation des usagers

Les données numériques et les documents physiques pourront être conservés vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation du titre et ce, à des fins de contrôle et statistique.

Le consentement à la fourniture des données demandées lors de l'achat conditionne l'accès au titre, un défaut de réponse empêchera d'y accéder.

En dehors des services de la Région et de ces sous-traitants, 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 utilisant le formulaire d'exercice des droits disponible depuis le site ZOU !

- en adressant un courrier électronique à l'adresse dpd@remove-this.maregionsud.fr en précisant « [RGPD] » en entête de l'objet du message.
- en adressant une demande par courrier postal à l'adresse suivante : Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Délégué à la Protection des Données - 27, place Jules Guesde - 13481 Marseille Cedex 20

Article 11- Validité :

Les présentes conditions Générales de Vente des LER ZOU ! approuvées par le Conseil Régional sont valables à compter du 20 juin 2020 et jusqu'à leur prochaine modification.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ZOU ! Alpes de Haute-Provence

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ZOU ! Alpes de Haute-Provence

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 ! Alpes de Haute-Provence ».

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 ou les transporteurs dûment habilités à revendre les titres de transport pour le compte de la Région ;
TITRE DE TRANSPORT	constitue un contrat entre le client utilisateur et le réseau de transport « ZOU ! Alpes de Haute-Provence ». Il est constitué par l'un des titres de transport définis dans les conditions spécifiques à chaque titre de transport.

*Précision concernant les groupes de voyageurs :

Le réseau de transport ZOU ! Alpes de Haute-Provence est un réseau public de lignes régulières. Il n'a pas pour vocation le transport occasionnel de groupes. Toutefois, les groupes qui souhaiteraient voyager sur le réseau devront préalablement, en informer le service réseau 04 afin d'envisager la possibilité ou non de leur prise en charge, dans la limite des capacités des véhicules. Il est précisé qu'un groupe s'entend à partir de 10 personnes.

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 ! Alpes de Haute-Provence » 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 04 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 validité de son titre, sur le trajet demandé.

Les titres de transport 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 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

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 pas lieu 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.

TARIFS APPLICABLES SUR LE RESEAU « ZOU ! Alpes de Haute-Provence »

Titre	Tarif
Titre unitaire	2,00 €
Carnet de 10 trajets	14,00 €
Abonnement mensuel	30,00 €
Carte billettique ZOU ! (nouveau client ou carte défectueuse)	Gratuit
Duplicata	10,00 €

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ZOU! Hautes-Alpes

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ZOU! Hautes-Alpes

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'utilisateur 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 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

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 ZOU ! Hautes-Alpes

Principes généraux

Les tarifs des titres de transport du réseau « ZOU ! Hautes-Alpes » sont définis par la région 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 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 1er 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 "saisonnnières" 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

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 1er 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 1er au dernier jour du mois de la 1ère 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 1ère 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 1ère 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 minimas 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.

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€) (90 € ou 45 pour l'année scolaire 2020/2021)	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).	La Région prend en charge la différence entre le coût réel de l'abonnement et la participation familiale

* les tarifs et conditions du Pass ZOU ! Etudes ont été modifiées par délibération n°22-356 du 29 avril 2022 ; voir détail pages 7 et 18 du présent document.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT ZOU ! Alpes Maritimes

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT ZOU ! Alpes Maritimes

Conditions générales de vente et d'utilisation

Lignes de proximité Réseau régional Zou! des Alpes-Maritimes

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent sur les titres valides à compter du 11 juillet 2022.

Jusqu'au 30 septembre 2022, les titres en cours de validité (hors titres multimodaux : cartes azur et Pass Sud Azur) pourront faire l'objet d'un échange, en Agence commerciale, pour un titre équivalent de la nouvelle gamme tarifaire.

	Titres	Tarif	Vente	Droits	durée de validité de la validation	Durée de validité du titre	Conditions de remboursement	Remarques
Tickets unitaires	Ticket unitaire	1,50 €	Vente à bord - délivrance d'un ticket papier	Valable pour un trajet unique sur n'importe quelle ligne de proximité du réseau Zou! 06*. Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre. Exception : une correspondance autorisée sur secteur des Paillons	1h30	Utilisation immédiate	non remboursable	Exception : ticket unitaire permet une correspondance entre les lignes : 300-301-302-303-304-305-340-360
	Ticket unitaire "M-Ticket"	1,50 €	Vente en ligne sur le site et sur l'application. Validation par activation en scannant le QR code à bord du car	Valable pour un trajet unique sur n'importe quelle ligne de proximité du réseau Zou! 06*. Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre	1h30	A utiliser dans les 3 mois suivant l'achat	non remboursable	
	Carnet de 10 voyages	10,00 €	Création du support (carte sans contact) en ligne puis envoi postal ou en agence puis rechargement en ligne, à bord, ou en agence.	Valable pour 10 trajets indépendants et sur n'importe quelle ligne de proximité du réseau Zou! 06*. Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'utilisation d'un nouveau ticket. Exception : une correspondance autorisée sur secteur des Paillons	1h30	A utiliser dans les 6 mois suivant l'achat du titre	non remboursable	Exception : une validation permet une correspondance entre les lignes : 300-301-302-303-304-305-340-360
Combinés avec réseaux urbains	Ticket Azur	1,50 €	Vente à bord uniquement	Valable pour un trajet unique sur n'importe quelle ligne de proximité du réseau Zou! 06*. + une correspondance sur une ligne urbaine sur présentation du ticket papier	2H30	Utilisation immédiate	non remboursable	Correspondance possible sur les réseaux: Lignes d'Azur - Envibus - PalmBus - Sillages
	Correspondance Ticket Azur	0,00 €	Délivrance à bord sur présentation d'un ticket Azur d'un réseau urbain partenaire	Correspondance valable pour un trajet unique sur n'importe quelle ligne de proximité du réseau Zou! 06* sur présentation du ticket Azur d'un réseau urbain partenaire	2H30	Utilisation immédiate	non remboursable	Réseaux urbains partenaires : Lignes d'Azur - Envibus - PalmBus - Sillages

	Titres	Tarif	Vente	Droits	durée de validité de la validation	Durée de validité du titre	Conditions de remboursement	Remarques
Abonnements mensuels Combinés avec réseaux urbains	Abonnement mensuel	30,00 €	Création du support (carte sans contact) en ligne puis envoi postal ou en agence puis rechargement en ligne ou en agence.	Valable sur toutes les lignes de proximité du réseau régional Zou! 06* pendant 30 jours	1h30	à utiliser dans les 30 jours suivant la 1ère validation	non remboursable	
	Abonnement mensuel Jeunes de - de 26 ans	20,00 €	Création du support (carte sans contact) en ligne puis envoi postal ou en agence puis rechargement en ligne ou en agence.	Valable sur toutes les lignes de proximité du réseau régional Zou! 06* pendant 30 jours	1h30	à utiliser dans les 30 jours suivant la 1ère validation	non remboursable	Profil utilisateur : moins de 26 ans (soit jusqu'à la veille du 26ème anniversaire)
	Abonnement mensuel Carte Azur	45,00 €	Création du support (carte sans contact) et rechargement en Agence Zou!	Valable sur toutes les lignes routières de proximité du réseau régional Zou! 06* et des réseaux urbains partenaires pendant 30 jours à compter de la date fixée lors de l'achat du titre		30 jours à compter de la date fixée lors de l'achat du titre	non remboursable	Réseaux urbains partenaires : Lignes d'Azur - Envibus - PalmBus – (Sillages) - Zest' – CAM
	Abonnement mensuel Pass SudAzur	**	Création de support (carte sans contact) et rechargement en Agence Zou! Vente à partir du 20 du mois pour le mois suivant	Titre intermodal zonal : selon la ou les zones choisies le titre sera valable sur toutes les lignes routières (urbaines et régionales) et ferrées du périmètre. **		Valable 1 mois à partir du 1er du mois acheté	Voir CGV-Pass sud Azur	Tarifification selon la combinaison de zones choisie**

	Titres	Tarif	Vente	Droits	durée de validité de la validation	Durée de validité du titre	Conditions de remboursement	Remarques
Abonnements annuels Combinés avec réseaux urbains	Abonnement PASSZOU Etudes	110,00 €	Inscription en ligne puis création du support (carte sans contact) et envoi par voie postale	Valable sur toutes les lignes routières et TER de la Région Provence -Alpes Côte d'Azur (Voir conditions Particulières: CGV PZE)	-	Valable du 1er septembre au 31 Août de l'année suivante	Voir CGV-PZE	Abonnement pour les usagers 3/25ans
	Abonnement PASSZOU Etudes - Tarif réduit	55,00 €	Inscription en ligne puis création du support (carte sans contact) et envoi par voie postale	Valable sur toutes les lignes routières et TER de la Région Provence -Alpes Côte d'Azur (Voir conditions Particulières: CGV PZE)	-	Valable du 1er septembre au 31 Août de l'année suivante	Voir CGV-PZE	Abonnement pour les usagers 3/25ans
	Abonnement annuel Carte Azur	365,00 €	Création du support (carte sans contact) et rechargement en Agence Zou!	Valable sur toutes les lignes routières de proximité du réseau régional Zou! 06* et des réseaux urbains partenaires pendant 365 jours à compter de la date fixée lors de l'achat du titre		Valable 1 an à compter de la date fixée lors de l'achat du titre	Non remboursable	Réseaux urbains partenaires : Lignes d'Azur - Envibus - PalmBus – (Sillages) - Zest' – CAM
	Abonnement annuel Pass SudAzur	**	Création de support (carte sans contact) et rechargement en Agence Zou! Vente à partir du 20 du mois pour le mois suivant	Titre intermodal zonal : selon la ou les zones choisies le titre sera valable sur toutes les lignes routières (urbaines et régionales) et ferrées du périmètre. **		Valable 1 an à compter du 1 ^{er} du mois suivant l'achat	Voir CGV-Pass sud Azur	Tarifification selon la combinaison de zones choisie**

	Titres	Tarif	Vente	Droits
Autres tarifs	Duplicata de carte Zou	10,00 €	Demande en ligne (envoi postal) ou en agence- avec reconstitution du titre en cours de validité	Reconstitution du titre en cours de validité
	Duplicata Pass Zou études	10,00 €	Demande en ligne (envoi postal) avec reconstitution du titre en cours de validité	possible dans la limite de 2 cartes. Au delà rachat d'un titre Pass Zou études au tarif normal
	Bagage supplémentaire	5,00 €	Vente à bord exclusivement	

NOTA BENE : La Région se réserve la possibilité d'étudier les demandes de SAV non prévues dans le cadre du présent document.

* Lignes de proximité du réseau régional Zou! des Alpes-Maritimes:

100 - 106-102-103-112-200-217-230-232-233-300-301-302-303-304-305-340-360-400-500-511-512-530-600-610-630-650-701-720-721-770-790-TAD

** Tarifs en fonction du périmètre choisi - voir Tarifs Pass SudAzur

Conditions générales de vente et d'utilisation

Lignes Express et spéciales du Réseau régional Zou! des Alpes-Maritimes

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent sur les titres valides à compter du 11 juillet 2022.

Jusqu'au 30 septembre 2022, les titres en cours de validité (hors titres multimodaux : cartes azur et Pass Sud Azur) pourront faire l'objet d'un échange, en Agence commerciale, pour un titre équivalent de la nouvelle gamme tarifaire.

	Titres	Tarif	Vente	Droits	Année de validité de la validation	Durée de validité du titre	Conditions de remboursement	Remarques
Ligne Aéroport 110 – NICE/MENTON	Ticket unitaire	22,00 €	Vente au guichet de l'aéroport ou à bord - délivrance d'un ticket papier ou en ligne sur le Site Nice Airport Express	Valable pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 110 : Nice-Monaco-Menton. Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Utilisation immédiate	Non remboursable	
	Ticket unitaire "M-Ticket"	22,00 €	Vente en ligne sur le site et sur l'application. Validation par activation en scannant le QR code à bord du car	Valable, après activation et présentation au conducteur, pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 110 : Nice-Monaco-Menton. Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Valable 1mois après l'achat	Non remboursable	
	Ticket unitaire - de 12 ans	5,00 €	Vente au guichet de l'aéroport ou à bord sur présentation d'une pièce justificative de l'âge de l'utilisateur - délivrance d'un ticket papier	Valable pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 110 : Nice-Monaco-Menton. Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Utilisation immédiate	Non remboursable	
	Ticket unitaire "M-Ticket" - de 12 ans	5,00 €	Vente en ligne sur le site et sur l'application. Validation par activation en scannant le QR code à bord du car	Valable, après activation et présentation au conducteur avec pièce justificative de l'âge de l'utilisateur, pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 110 : Nice-Monaco-Menton. Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Valable 1mois après l'achat	Non remboursable	Attention si l'âge réel ne correspond pas au profil usager du titre acheté, l'utilisateur se verra refuser l'accès à bord ou devra s'acquitter d'un autre titre auprès du conducteur
	Ticket unitaire - de 26 ans	16,50 €	Vente au guichet de l'aéroport ou à bord sur présentation d'une pièce justificative de l'âge de l'utilisateur - délivrance d'un ticket papier	Valable pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 110 : Nice-Monaco-Menton. Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Utilisation immédiate	Non remboursable	
	Ticket unitaire "M-Ticket" - de 26 ans	16,50 €	Vente en ligne sur le site et sur l'application. Validation par activation en scannant le QR code à bord du car	Valable, après activation et présentation au conducteur avec pièce justificative de l'âge de l'utilisateur, pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 110 : Nice-Monaco-Menton. Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Valable 1mois après l'achat	Non remboursable	Attention si l'âge réel ne correspond pas au profil usager du titre acheté, l'utilisateur se verra refuser l'accès à bord ou devra s'acquitter d'un autre titre auprès du conducteur

	Titres	Tarif	Vente	Droits	durée de validité de la validation	Durée de validité du titre	Conditions de remboursement	Remarques
Ligne Aéroport 110 – NICE/MENTON	Ticket Aller/Retour	33,00 €	Vente à bord ou guichet aéroport-ticket papier	Valable uniquement sur la ligne 110 et impérativement pour un trajet "aller" et un trajet "retour". Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre.		Le ticket est valable pour le trajet retour dans la limite de 1 mois à partir de la validation du trajet aller	Non remboursable	
	Carnet 6 voyages	88,00 €	Création du support (carte sans contact) en ligne puis envoi postal ou en agence puis rechargement en ligne, à bord, en agence Zou! ou guichet aéroport.	Les 6 tickets sont valables pour l'utilisateur détenteur de la carte et uniquement sur la ligne 110. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre	1H30	à utiliser dans les 6 mois suivant la date d'achat	Non remboursable	Ce titre ne pas être utilisé pour plusieurs personnes simultanément (groupe)
	Minigroupe 4 personnes	66,00 €	Vente à bord -ticket papier	Valable pour 4 personnes quelque soit l'âge, voyageant ensemble sur la ligne 110. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre par personne.	1H30	Utilisation immédiate	Non remboursable	Ce titre ne peut pas être utilisé pour plusieurs voyages différents
	Abonnement mensuel salarié aéroport	66,00 €	vente auprès de l'exploitant de la ligne sur présentation de justificatif	Valable uniquement sur la ligne 110 pour un trajet domicile/ aéroport	1H30	validité calendaire	Non remboursable	

	Titres	Tarif	Vente	Droits	durée de validité de la validation	Durée de validité du titre	Conditions de remboursement	Remarques
Ligne Aéroport 210 - NICE/CANNES	Ticket unitaire	22,00 €	Vente au guichet de l'aéroport ou à bord - délivrance d'un ticket papier ou en ligne sur le Site Nice Airport Express	Valable pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 210 Nice/Cannes Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Utilisation immédiate	Non remboursable	
	Ticket unitaire "M-Ticket"	22,00 €	Vente en ligne sur le site et sur l'application. Validation par activation en scannant le QR code à bord du car	Valable, après activation et présentation au conducteur, pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 210 Nice/Cannes Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Valable 1mois après l'achat	Non remboursable	
	Ticket unitaire - de 12 ans	5,00 €	Vente au guichet de l'aéroport ou à bord sur présentation d'une pièce justificative de l'âge de l'usager - délivrance d'un ticket papier	Valable pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 210 Nice/Cannes Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Utilisation immédiate	Non remboursable	
	Ticket unitaire "M-Ticket" - de 12 ans	5,00 €	Vente en ligne sur le site et sur l'application. Validation par activation en scannant le QR code à bord du car	Valable, après activation et présentation au conducteur avec pièce justificative de l'âge de l'usager, pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 210 Nice/Cannes Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Valable 1mois après l'achat	Non remboursable	Attention si l'âge réel ne correspond pas au profil usager du titre acheté, l'usager se verra refuser l'accès à bord ou devra s'acquitter d'un autre titre auprès du conducteur
	Ticket unitaire - de 26 ans	16,50 €	Vente au guichet de l'aéroport ou à bord sur présentation d'une pièce justificative de l'âge de l'usager - délivrance d'un ticket papier	Valable pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 210 Nice/Cannes Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Utilisation immédiate	Non remboursable	
	Ticket unitaire "M-Ticket" - de 26 ans	16,50 €	Vente en ligne sur le site et sur l'application. Validation par activation en scannant le QR code à bord du car	Valable, après activation et présentation au conducteur avec pièce justificative de l'âge de l'usager, pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 210 Nice/Cannes. Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Valable 1mois après l'achat	Non remboursable	Attention si l'âge réel ne correspond pas au profil usager du titre acheté, l'usager se verra refuser l'accès à bord ou devra s'acquitter d'un autre titre auprès du conducteur

	Titres	Tarif	Vente	Droits	durée de validité de la validation	Durée de validité du titre	Conditions de remboursement	Remarques
Ligne Aéroport 210- NICE/CANNES	Ticket Aller/Retour	33,00 €	Vente à bord ou guichet aéroport-ticket papier	Valable uniquement sur la ligne 210 Nice/Cannes et impérativement pour un trajet "aller" et un trajet "retour". Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Le ticket est valable pour le trajet retour dans la limite de 1 mois à partir de la validation du trajet aller	Non remboursable	
	Carnet 6 voyages	88,00 €	Création du support (carte sans contact) en ligne puis envoi postal ou en agence puis rechargement en ligne, à bord, en agence Zou! ou guichet aéroport.	Les 6 tickets sont valables pour l'usager détenteur de la carte et uniquement sur la ligne 210 Nice/Cannes. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre	1H30	à utiliser dans les 6 mois suivant la date d'achat	Non remboursable	Ce titre ne pas être utilisé pour plusieurs personnes simultanément (groupe)
	Minigroupe 4 personnes	66,00 €	Vente à bord -ticket papier	Valable pour 4 personnes quelque soit l'âge, voyageant ensemble sur la ligne 210 Nice/Cannes. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre par personne.	1H30	à utiliser dans les 6 mois suivant la date d'achat	Non remboursable	Ce titre ne peut pas être utilisé pour plusieurs voyages différents
	Abonnement mensuel salarié aéroport	66,00 €	vente auprès de l'exploitant de la ligne sur présentation de justificatif	Valable uniquement sur la ligne 210 Nice/Cannes pour un trajet domicile/ aéroport	1H30	validité calendaire	Non remboursable	

	Titres	Tarif	Vente	Droits	durée de validité de la validation	Durée de validité du titre	Conditions de remboursement	Remarques
Ligne Aéroport 250- NICE/ANTIBES/VALLAURIS	Ticket unitaire	11,00 €	Vente au guichet de l'aéroport ou à bord - délivrance d'un ticket papier ou en ligne sur le Site Nice Airport Express	Valable pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 250 Nice/Antibes-Vallauris Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Utilisation immédiate	Non remboursable	
	Ticket unitaire "M-Ticket"	11,00 €	Vente en ligne sur le site et sur l'application. Validation par activation en scannant le QR code à bord du car	Valable, après activation et présentation au conducteur, pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 250 trajet Nice/Antibes-Vallauris Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Valable 1mois après l'achat	Non remboursable	
	Ticket unitaire - de 12 ans	5,00 €	Vente au guichet de l'aéroport ou à bord sur présentation d'une pièce justificative de l'âge de l'utilisateur - délivrance d'un ticket papier	Valable pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 250 Nice/Antibes-Vallauris Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Utilisation immédiate	Non remboursable	
	Ticket unitaire "M-Ticket" - de 12 ans	5,00 €	Vente en ligne sur le site et sur l'application. Validation par activation en scannant le QR code à bord du car	Valable, après activation et présentation au conducteur avec pièce justificative de l'âge de l'utilisateur, pour un trajet unique sur la ligne " aéroport" 250 Nice/Antibes-Vallauris Une correspondance de ligne ou un trajet retour implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Valable 1mois après l'achat	Non remboursable	Attention si l'âge réel ne correspond pas au profil usager du titre acheté, l'utilisateur de verra refuser l'accès à bord ou devra s'acquitter d'un autre titre auprès du conducteur

	Titres	Tarif	Vente	Droits	durée de validité de la validation	Durée de validité du titre	Conditions de remboursement	Remarques
Ligne Aéroport 250- NICE/ANTIBES/VALLAURIS	Ticket Aller/Retour	16,50 €	Vente à bord ou guichet aéroport -ticket papier	Valable uniquement sur la ligne 250 Nice/Antibes-Vallauris et impérativement pour un trajet "aller" et un trajet "retour". Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre.	1H30	Le ticket est valable pour le trajet retour dans la limite de 1 mois à partir de la validation du trajet aller	Non remboursable	
	Carnet 6 voyages	44,00 €	Création du support (carte sans contact) en ligne puis envoi postal ou en agence puis rechargement en ligne, à bord, en agence Zou! ou guichet aéroport.	Les 6 tickets sont valables pour l'utilisateur détenteur de la carte et uniquement sur la ligne Nice/Antibes-Vallauris. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre	1H30	à utiliser dans les 6 mois suivant la date d'achat	Non remboursable	Ce titre ne pas être utilisé pour plusieurs personnes simultanément (groupe)
	Minigroupe 4 personnes	33,00 €	Vente à bord -ticket papier	Valable pour 4 personnes quelque soit l'âge, voyageant ensemble sur la ligne 250 Nice/Antibes-Vallauris. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre par personne.	1H30	à utiliser dans les 6 mois suivant la date d'achat	Non remboursable	Ce titre ne peut pas être utilisé pour plusieurs voyages différents
	Abonnement mensuel salarié aéroport	66,00 €	vente auprès de l'exploitant de la ligne sur présentation de justificatif	Valable uniquement sur la ligne 250 Nice/Antibes-Vallauris pour un trajet domicile/ aéroport	1H30	validité calendaire	Non remboursable	

	Titres	Tarif	Vente	Droits	durée de validité de la validation	Durée de validité du titre	Conditions de remboursement	Remarques
Ligne 270	Abonnement mensuel 270	120,00 €	En Agence Kéolis	Valable uniquement sur la ligne 270 + Carte Azur (voir validité et périmètre)		valable du 1er au 30 du mois acheté	Non remboursable	Ligne Spéciale uniquement sur inscription
770-Rando-bus	Ticket unitaire	3,00 €	Vente à bord	Valable uniquement sur la ligne saisonnière Rando-bus avec possibilité de bagage en soute	1H30	Utilisation Immédiate	Non remboursable	ligne saisonnière estivale
770-SKI	Ticket unitaire	6,00 €	Réservation et vente en ligne	Valable uniquement sur la ligne et pour la date et l'horaire réservés. Valable également pour un bagage ou des skis en soute		pour la réservation	Non remboursable	Ligne Spéciale uniquement sur réservation et paiement en ligne

NOTA BENE : La Région se réserve la possibilité d'étudier les demandes de SAV non prévues dans le cadre du présent document.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT ZOU ! Bouches du Rhône

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT ZOU ! Bouches du Rhône

Art. 1 - Périmètre concerné

Les conditions générales de vente des titres ZOU ! Bouches du Rhône déterminent les règles applicables à la vente et à l'utilisation des titres de transport. Elles s'appliquent sur l'ensemble des lignes du réseau de transport ZOU ! Bouches du Rhône jusqu'au 4/01/2023.

Art. 2 - Tarifs et Gamme tarifaire

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date d'application des conditions générales de vente. Ils sont votés par l'assemblée régionale de la Région Provence Alpes Côte d'Azur. La gamme tarifaire comprend l'ensemble des produits commerciaux proposés sur le réseau régional ZOU ! Bouches du Rhône.

Art. 3 - Produits disponibles à la vente

Les produits commerciaux disponibles à la vente sont les suivants :

- Billet 1 voyage,
- Billet 1 voyage Senior,
- Billet Aller/Retour(*),
- Abonnement 30J Jeunes,
- Abonnement 7J
- Abonnement 30J,
- Abonnement 30J +(*),
- PASS 24h Jeunes,
- Carte 6 voyages,
- Abonnement 7J +(*)

(*) ces titres ne sont pas disponibles sur toutes les lignes.

A bord, le ticket remis lors de la vente tient lieu de facture. Aucun duplicata ne pourra être délivré. Pour les ventes au sol (en agences, en gare routière) et sur demande une facture peut être éditée ou envoyée par mail au format PDF.

Art. 4 - Les supports de carte hébergeant les titres de transport

Art. 4.1 – La carte ZOU : La carte ZOU est un support physique sous forme d'une carte billettique sans contact ou d'un billet sans contact, qui permet de charger les titres de transport. La carte doit être validée par l'utilisateur sur les équipements installés dans les cars à cette fin.

Art. 4.2 – La carte ZOU peut être une carte billettique personnalisée comportant la photo, le nom, le prénom et le numéro de dossier du porteur de la carte. Elle peut être rechargée avec tout type de produit de la gamme tarifaire en fonction du profil de l'utilisateur. La carte est personnelle et unique. Elle ne peut être utilisée que par le titulaire. La fin de validité du support est indiquée sur la carte. La création de la carte ZOU doit être réalisée dans les points de vente ZOU dont la liste est disponible sur le site zou.maregionsud.fr : sa création est gratuite. L'utilisateur doit remplir un formulaire. En cas de perte, de vol ou de carte défectueuse, un duplicata peut être proposé à l'utilisateur dont le montant est précisé dans la grille tarifaire. Le rechargement des contrats peut être effectué dans les points de vente ZOU ! Bouches du Rhône agréés par la Région Provence Alpes Côte d'Azur. L'utilisateur devra s'adresser à un

point de vente pour enregistrer sa carte dans le système billettique s'il désire pouvoir bénéficier d'un service après-vente.

Art. 4.3 – Le billet sans contact (BSC): Le billet sans contact est un billet sans contact rechargeable pendant une durée limitée (non contractuelle, environ deux ans), destinée à charger exclusivement les produits multi voyages (ex : carte 6 voyages) en vigueur sur le réseau. Elle est anonyme et ne peut contenir qu'un seul contrat. Une fois le contrat chargé, il n'y plus de modification possible. Le BSC peut être utilisé par plusieurs usagers voyageant ensemble dans le même véhicule et sur le même trajet dès lors qu'il implique un nombre de titre correspondant au nombre de voyageur. En cas de perte, de vol ou de détérioration, aucun duplicata ne sera réalisé. Le BSC peut être rechargé dans les points de vente ZOU ! Bouches du Rhône agréés par la Région Provence Alpes Côte d'Azur.

Art. 4.4 – Les cartes billettiques émises par d'autres réseaux : Les cartes des réseaux partenaires de la Région peuvent être acceptées sur le réseau ZOU ! Bouches du Rhône à condition d'avoir un titre de transport valide. Les titres de transport du réseau ZOU Bouches du Rhône peuvent être rechargés sur certaines cartes billettique (support OPTIMA).

Art. 5 - Validation des supports de carte

Les cartes se valident sur les équipements spécifiques installés dans les véhicules du réseau ZOU ! Bouches du Rhône. La validation s'effectue en présentant la carte sur la cible de l'équipement. L'utilisateur doit valider sa carte billettique à chacune de ses montées dans le car, y compris en correspondance sur le réseau ZOU ! Bouches du Rhône et sur les réseaux partenaires.

Art. 6 - Définition des catégories d'utilisateurs éligibles aux profils avec ou sans droits spécifiques

Art. 6.1 – "Profil Tout public" : Personne ne disposant pas de droits particuliers ouvrant droit à réduction. Elle bénéficie automatiquement du profil "Tout public".

Art. 6.2 – Profil "Enfant – 6 ans" : Enfant jusqu'à 5 ans révolus (dernier jour avant la date anniversaire). Ce bénéficiaire doit pouvoir présenter une pièce d'identité en cours de validité ou extrait de naissance ou livret de famille pour justifier sa date de naissance.

Art. 6.3 – Profil "Scolaire" : Élève ayant droit selon le règlement régional des transports scolaires.

Art. 6.4 – Profil "Jeunes – 26 ans" : Personne jusqu'à 25 ans révolus (dernier jour avant la date anniversaire). Ce bénéficiaire doit présenter une pièce d'identité en cours de validité pour justifier sa date de naissance.

Art. 6.5- Profil « ZOU Etudes » : Jeunes de plus de 3 ans et de moins de 26 ans, disposant du statut d'élève, d'étudiant, d'apprenti étudiant des métiers ou de volontaire du service civique et être inscrit dans un établissement en Région Provence Alpes Côte d'Azur (voir conditions spécifiques sur le site zou.maregionsud.fr)

Art. 6.5 – Profil “Senior + 65 ans” : Personne âgée de plus de 65 ans (à partir du premier jour de la date anniversaire). Ce bénéficiaire doit présenter une pièce d’identité en cours de validité pour justifier sa date de naissance.

Art. 7 - Règles de validité et d'usage des produits commerciaux

Art. 7.1 – Billet 1 voyage : Il permet de réaliser un trajet sur une ligne du réseau ZOU ! Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l’usager. Ce titre est disponible directement auprès du conducteur qui remettra un billet papier à l’usager. Le billet 1 voyage ne permet pas de réaliser une correspondance. Fin de vente : 04/01/2023. Fin d’usage : 04/07/2023

Art. 7.2 – Billet Aller/Retour (*) : Il permet de réaliser deux trajets sur la ligne 57 entre une origine et une destination choisie par l’usager. Ce titre est disponible directement auprès du conducteur sur un support sans contact. Chaque voyage permet à l’usager de réaliser une correspondance avec une ligne ZOU ! Bouches du Rhône dans un délai de 100 minutes à compter de la première validation (retour non autorisé). Fin de vente : 04/01/2023. Fin d’usage : 04/07/2023

Art. 7.3 – Billet 1 voyage Senior : Il permet de réaliser un trajet sur une ligne du réseau ZOU ! Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l’usager. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte préalablement chargée d’un profil “+65 ans” (maximum de rechargement : 15) auprès des points de vente ZOU ! Bouches du Rhône ou directement auprès du conducteur. Le billet 1 voyage Senior ne permet pas de réaliser une correspondance. Fin de vente : 04/01/2023. Fin d’usage : 04/07/2023

Art. 7.4 – PASS 24 h Jeunes : Il permet de voyager pendant 24h à compter de la première heure de validation en illimité sur toutes les lignes du réseau ZOU ! Bouches du Rhône. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte préalablement chargée d’un profil “-26 ans” auprès des points de vente ZOU ! Bouches du Rhône (maximum de rechargement : 8) ou directement auprès du conducteur. Fin de vente : 04/01/2023. Fin d’usage : 04/07/2023

Art. 7.5 – Carnet 6 voyages : Il permet de réaliser 6 trajets sur une ligne du réseau ZOU ! Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l’usager. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte ou sur un billet sans contact. L’usager peut recharger jusqu’à 4 carnets « 6 voyages » sur sa carte billettique et 3 carnets « 6 voyages » sur son billet sans contact. Chaque voyage permet à l’usager de réaliser une correspondance avec une ligne ZOU ! Bouches du Rhône dans un délai de 100 minutes à compter de la première validation (retour non autorisé). Le prix du carnet 6 voyages est dégressif pour l’achat de 2 carnets et plus. Fin de vente : 04/01/2023. Fin d’usage : 04/07/2023

Art. 7.6 – Abonnement 7J : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau ZOU ! Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l’usager, pendant 7 jours consécutifs. Le titre est glissant à la validation c’est-à-dire que sa durée de validité commence à courir à la première validation à bord du car. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique. L’usager peut recharger jusqu’à 8 forfaits à l’avance sur ladite carte. Fin de vente : 04/01/2023. Fin d’usage : 11/07/2023

Art. 7.7 – Abonnement 7J + (*) : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau ZOU ! Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l’usager, avec correspondance sur

les réseaux urbains de l'origine et de la destination, pendant 7 jours consécutifs, à compter de la première validation à bord. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique. L'utilisateur peut recharger jusqu'à 8 forfaits à l'avance sur sa carte billettique. Fin de vente : 04/01/2023. Fin d'usage : 11/07/2023

Art. 7.8 – Abonnement 30 J : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau ZOU ! Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l'utilisateur, pendant 30 jours consécutifs à compter de la première validation à bord du car. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique. L'utilisateur peut recharger jusqu'à 8 forfaits à l'avance sur sa carte billettique. Fin de vente : 04/01/2023. Fin d'usage : 11/07/2023

Art. 7.9 – Abonnement 30 J +(*) : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau ZOU ! Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l'utilisateur, avec correspondance sur les réseaux urbains de l'origine et de la destination, pendant 30 jours consécutifs, à compter de la première validation à bord. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique. L'utilisateur peut recharger jusqu'à 8 forfaits à l'avance sur sa carte billettique. Fin de vente : 04/01/2023. Fin d'usage : 11/07/2023

Art. 7.10 – Abonnement 30J Jeunes : Il permet de réaliser des trajets illimités sur toutes les lignes du réseau ZOU ! Bouches du Rhône, pendant 30 jours consécutifs à compter de la première validation à bord du car. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique avec le profil "– 26 ans". L'utilisateur peut recharger jusqu'à 8 forfaits à l'avance sur sa carte billettique. Fin de vente : 04/01/2023. Fin d'usage : 11/07/2023

(*) ces titres ne sont pas disponibles sur toutes les lignes.

Art. 8 - Modifications

La Région se réserve le droit de modifier les dispositions du présent document. L'utilisateur est alors informé par voie d'affichage dans les cars et les points de vente de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

Art. 9 - Protection des données personnelles

Le titulaire est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre d'un achat de titre, issues des données nécessaires pour la constitution de sa carte billettique : formulaire papier, demande formulée en ligne ou 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 et seront communiquées au délégué à la protection des données. Les données numériques et les documents physiques seront conservés vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation du titre.

La fourniture des données demandées lors de l'achat conditionne l'accès au titre et qu'un défaut de réponse empêchera 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

Tarifs réseau ZOU! Bouches du Rhône

TITRES PARTICULIERS valables uniquement sur les lignes régionales ZOU13			
Titre	Tarifs	Date de fin de vente	Date de fin d'usage
Carte billettique ZOU	carte nouveau client ou carte défectueuse = gratuit	04/01/2023	Variable selon titre chargé
	duplicata = 10€ (limité à 2 pour le PASS ZOU ETUDES)	04/01/2023	04/01/2023
Enfants de moins de 6 ans	Gratuit	04/01/2023	04/01/2023
Jeunes de -26 ans	Pass 24heures à 2€	04/01/2023	04/07/2023
	Abonnement 30 jours à 21€	04/01/2023	04/05/2023
	Abonnement annuel à 210€	30/06/2022	30/06/2023
Senior de +65ans	1,50€ le voyage	04/01/2023	04/07/2023
Accompagnant PMR	billet gratuit sur présentation de la carte d'invalidité avec indication de la mention «nécessité d'être accompagné dans les déplacements»		
Titre groupe scolaire	2€ par scolaire ou accompagnant sur les modalités du Pass 24h Jeune	04/01/2023	04/07/2023
Tarif aller-retour (uniquement ligne 57)	tarif aller-retour = (2 x billet unité) – 20%	04/01/2023	04/07/2023
Tarif dégressif sur les carnets de 6 Voyages	- 10% pour 2 recharges 6 voyages achetées - 20% pour 3 recharges 6 voyages achetées	04/01/2023	04/07/2023
PASS ZOU ETUDES 2022/2023	90€ ou 45€ si QF<710€ quelque soit la date de vente	31/05/2023	31/08/2023

*Tarifcation et date de validité pouvant être modifiées à tout moment à l'initiative de la Région.
Une information à bord des véhicules et aux points de vente sera faite 30 jours avant toute
modification.*

Les grilles tarifaires par ligne et par origine/destination selon la distance sont disponibles à bord
des véhicules ou peuvent être transmises sur simple demande à transports84@maregionsud.fr

Règlement des transports voyageurs du réseau régional Réseau ZOU ! dans le Var

Règlement des transports voyageurs du réseau régional

Réseau ZOU ! dans le Var

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 oeuvre 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 oeuvre 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'utilisateur 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 oeuvre 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'usager 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 manoeuvre 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 jerrykan 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'usager 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'usager 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'usager 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 engendrera l'arrêt des poursuites pénales à l'égard du contrevenant reconnu de bonne foi.

15.3 Montant des amendes :

15.3.1 Infractions de 3ème classe

Pour les infractions de 3ème 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 4ème classe

Pour les infractions de 4ème 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 incommodes 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 ! (ex-Varlib), pour l'optimisation et l'adéquation des moyens mis en oeuvre 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.	PASS' VAR
2	Zone 1 + Cannes, Grasse, Gardanne.	PASS' LIB
3	Zone 2 + Aix-en-Provence, Marseille.	PASS' 3D et abonnement scolaire
4	Zone 3 + aéroport de Nice.	PASS'VAR MOINS DE 26 et PASS ZOU ! ETUDES

Annexe 2 :

Montant des titres et abonnements sur le réseau ZOU ! (ex-Varlib)

TITRE	CARACTERISTIQUES	ZONE (*)	PRIX
Billet Unitaire	<ul style="list-style-type: none"> - ouvert à tous, - non nominatif, - 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, - 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) 	Zone 1	3,00€
		Zone 2	4,00€
		Zone 3	6,00€
		Zone 4	20,00€
Billet aller-retour	<ul style="list-style-type: none"> - ouvert à tous, - non nominatif, - valable pour un voyage aller-retour sur la zone 1 (Var et communes limitrophes) du réseau régional (***) sur une même journée, - correspondance gratuite - hors trajet retour - sur le réseau ZOU ! (ex-Varlib) sous réserve qu'elle soit effectuée dans les 	Zone 1	5,00€

	<p>90 minutes suivant la 1ère validation, - 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</p>		
Billet 10 voyages	<ul style="list-style-type: none"> - ouvert à tous, - utilisable par plusieurs personnes, pour un même trajet ou pas, - 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, - valable 2 ans, - 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) 	<p>Zone 1</p> <p>Zone 2</p> <p>Zone 3</p> <p>Zone 4</p>	<p>21,00€</p> <p>28,00€</p> <p>42,00€</p> <p>140,00€</p>
PASS'VAR MOINS DE 26 mensuel	<ul style="list-style-type: none"> - pour les moins de 26 ans salariés ou sans emploi (carte d'identité à présenter), - carte nominative avec photo, valable 5 ans (support), - nombre illimité de voyages sur l'ensemble du réseau ZOU ! (ex-Varlib) (**), - valable sur 30 jours glissants à compter de la 1ère validation, - 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. 	<p>Tout réseau (toutes zones)</p>	<p>24,00 €</p>
PASS' VAR PASS' LIB	<ul style="list-style-type: none"> - pour les 26 ans et plus, - carte nominative avec photo, valable 5 ans (support), 	<p>Zone 1</p> <p>Zone 2</p>	<p>48,00€</p> <p>70,00€</p>

PASS' 3D mensuels	<ul style="list-style-type: none"> - nombre illimité de voyages dans la zone couverte par l'abonnement (**), - valable sur 30 jours glissants à compter de la 1ère validation, - 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. 	Zone 3	100,00€
PASS'VAR MOINS DE 26 annuel	<ul style="list-style-type: none"> - pour les moins de 26 ans salariés ou sans emploi (carte d'identité à présenter), - carte nominative avec photo, valable 5 ans (support) - nombre illimité de voyages sur l'ensemble du réseau ZOU ! (ex-Vartib) (**), - valable sur 12 mois glissants à compter de la 1ère validation, - en vente et rechargeable dans les gares routières, dans les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), dans les agences de vente et par internet via notre eBoutique. 	Tout réseau (toutes zones)	240,00 €
PASS' VAR PASS' LIB PASS' 3D annuels	<ul style="list-style-type: none"> - pour les 26 ans et plus, - carte nominative avec photo, valable 5 ans (support), - nombre illimité de voyages dans la zone couverte par l'abonnement (**), - valable sur 12 mois à compter du 1^{er} du mois en cours ou du mois suivant selon le choix de l'usager, - 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. - Prélèvement automatique possible pour le Pass'Var zone 1, souscription en gare routière de Toulon uniquement 	Zone 1 Zone 2 Zone 3	480,00€ 700,00€ 1000,00€
PASS ZOU ! ETUDES	<ul style="list-style-type: none"> - pour les moins de 26 ans étudiants, apprentis, stagiaires de la formation 	Tout réseau	o 110 € par an, o 55 € par an, pour les

	<p>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),</p> <ul style="list-style-type: none"> - carte nominative avec photo, valable 5 ans (support) - 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, - en vente et rechargeable dans les gares routières, dans les locaux des transporteurs dotés du matériel UBI - 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 		<p>ayants-droit justifiant d'un quotient familial inférieur à 700 € ;</p> <p>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,</p>
Carte support	Pour les différents PASS'	-	5,00 €
Edition d'un duplicata	En cas de perte, de vol ou de détérioration (si celle-ci est imputable à son détenteur) de la carte initiale.		10,00 €
Cas de gratuité	Les enfants de moins de 3 ans, accompagnés d'un adulte en possession d'un titre de transport valide	Tout réseau	0,00 €
	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.	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 ! 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.

CLASSE	Exemple d'infraction	Indemnité forfaitaire Avant 7 jours	Amende forfaitaire (indemnité forfaitaire + frais de dossier) Entre 8 et 90 jours	Amende forfaitaire majorée (AMF)** au-delà de 90 jours
2 ^{ème}	Non respect de l'interdiction de vapoter	20 €	70 €*	75 €
3 ^{ème}	Titre de transport non validé	5 €	55 €*	180 €
	Titre de transport non valable ou incomplet	40 €	90 €*	
	Absence de titre de transport	50 €	100 €*	
	Falsification de titre de transport	70 €	120 €*	
	Non respect de l'interdiction de fumer	70 €	120 €*	
4 ^{ème}	Comportement prohibé (liste non exhaustive) : <ul style="list-style-type: none"> • détériorer le matériel • introduire un animal non autorisé • troubler la tranquillité des autres voyageurs • introduire un objet dangereux • se trouver en état d'ivresse 	150 €	200 €*	375 €

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 est fixé par la Région à 50 €.

REGLEMENT DU RESEAU REGIONAL DE TRANSPORT ZOU !

Vaucluse

REGLEMENT DU RESEAU REGIONAL DE TRANSPORT ZOU !

Vaucluse

La Région PACA, autorité organisatrice des transports interurbains de voyageurs, est soucieuse d'offrir aux usagers du Réseau de transport Zou ! Vaucluse 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 Zou ! Vaucluse 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 Zou ! Vaucluse 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 Zou ! Vaucluse 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 Zou ! Vaucluse 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 Zou ! Vaucluse 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 1er septembre 2019 et jusqu'à sa prochaine modification.

Annexe au règlement : TABLEAU RECAPITULATIF DES TITRES DE TRANSPORT ZOU ! VAUCLUSE



Grille tarifaire et conditions générales de vente du réseau
Zou! Vaucluse



au 7 juillet 2022

		Tarifs TTC à l'usager zone 1	Tarifs TTC à l'usager zone 2	Droits et conditions générales de vente	Remarques
Tickets unitaires	Spécial abonnés				
	Ticket à l'unité	2,10 €	2,60 €	Valable pour un trajet sur une même ligne. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre.	validité jusqu'au 04-01-2023
	Carnet de 10 tickets	16,00 €	21,00 €	Valable pour un trajet sur une même ligne. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre.	Validité jusqu'au 04-07-2023
	Ticket Roue libre Aller - Retour	1,10 €	1,60 €	Valable pour un aller retour dans la journée sur toutes les lignes du réseau départemental ZOU! Vaucluse, sur présentation d'un justificatif d'abonnement du réseau Zou! Vaucluse valide	validité jusqu'au 04-01-2023
	Ticket Transpass	0,20 €	0,30 €	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 ZOU! Vaucluse.	validité jusqu'au 30-06-2023
Pass découverte 2 journées	10,00 €		Valable 2 journées consécutives pour 1 personne sur les lignes touristiques + accès à toutes les autres lignes ZOU! Vaucluse.	validité jusqu'au 04-01-2023	
Abonnements mensuels *	Combinés avec d'autres réseaux				
	Abonnement mensuel	37,00 €	47,50 €	Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance.	Valable sur un mois civil fin d'usage au plus tard le 28-02-2024
	Abonnement mensuel étudiants, apprentis et jeunes de - de 26 ans en formation	26,50 €	37,00 €	Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance.	Valable sur un mois civil fin d'usage au plus tard le 28-02-2024
	Abonnement mensuel 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 sur un mois civil fin d'usage au plus tard le 28-02-2024
	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 ZOU! Vaucluse + accès au réseau urbain.	Valable sur un mois civil fin d'usage au plus tard le 28-02-2024
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 ORIZO.	Valable sur un mois civil fin d'usage au plus tard le 28-02-2024	
* Tous ces abonnements donnent droit au ticket Roue libre.					
Abonnements annuels	Scolaires et étudiants	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	90€ pour l'année scolaire 2022/2023 ou 45€ pour l'année scolaire 2022/2023 sous condition de ressources (QF≤710€)	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)	possibilité de paiement en 3 fois si paiement en ligne (avant le 30 septembre de l'année n)

Tarifification et date de validité pouvant être modifiées à tout moment à l'initiative de la Région. Une information à bord des véhicules et aux points de vente sera faite 2 mois avant toute modification.