

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION sur le réseau de transport ZOU ! – Mise à jour du 25/03/23

## Sommaire

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.....	2
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES 2022-202, dispositions relatives aux étudiants, étudiants des métiers et volontaires du service civique ou élèves se déplaçant pour leurs loisirs, ou en train ou sur lignes Express du réseau ZOU3 .....	13
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT ZOU ! (Hors TER) .....	23
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT TER SUD .....	35
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE LA CARTE ZOU ! MALIN .....	100
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE LA CARTE ZOU ! SOLIDAIRE .....	103
CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PASS ZOU ! SURETE .....	107

# 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](http://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](http://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<sup>er</sup> 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](http://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](http://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](http://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](http://zou.maregionsud.fr) est fortement recommandée.
- **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site [zou.maregionsud.fr](http://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<sup>e</sup> 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](http://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](http://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](https://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](mailto: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](mailto: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 !).

## 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](http://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<sup>er</sup> 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](http://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<sup>er</sup> septembre de l'année N : produire un justificatif\* de scolarité ou de formation dont une partie minima est comprise entre le 1<sup>er</sup> 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](http://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<sup>er</sup> septembre de l'année N : produire un justificatif\* de scolarité ou de formation, dont une partie a minima est comprise entre le 1<sup>er</sup> 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](http://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](http://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](http://zou.maregionsud.fr) est fortement recommandée.
- **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site [zou.maregionsud.fr](http://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<sup>e</sup> 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 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](http://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](http://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](mailto: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](mailto: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 GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU RESEAU DE TRANSPORT REGIONAL ZOU ! (hors TER)**

**Version initiale établie au 05/01/23**

**Version modificative n°1 en vigueur au 25/03/23**

# SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>2</b>
<b>CONTEXTE ET CHAMPS D'APPLICATION.....</b>	<b>4</b>
<b>GLOSSAIRE ET LEXIQUE DES TERMES EMPLOYES.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Périmètre concerné.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Conditions d'accès au réseau régional ZOU !.....</b>	<b>6</b>
2.1 Conditions générales.....	6
2.2 Règles de conduite des usagers sur le réseau ZOU !.....	7
2.3 Accidents .....	13
2.4 Vidéoprotection.....	13
2.5 Transport à la demande (TAD) .....	13
<b>3. Canaux de vente et supports des titres .....</b>	<b>14</b>
3.1 Canaux de vente .....	14
3.2 Supports des titres .....	14
<b>4. Titres de transport et tarifs applicables sur le réseau .....</b>	<b>15</b>
4.1 Tarification.....	15
4.2 La gamme Tout public .....	16
4.3 Canaux de distribution et supports des titres Tout public .....	18
4.4 La gamme ZOU ! Malin .....	18
4.5 La gamme ZOU ! Solidaire .....	19
4.6 La gamme ZOU ! Sûreté.....	19
<b>5. Paiement et facturation .....</b>	<b>19</b>
5.1 Moyens de paiement.....	19
5.2 Facturation, preuve d'achat .....	20
<b>6. Voyager en règle : validation, contrôle, infractions et sanctions .....</b>	<b>20</b>
6.1 Validation des titres.....	20
6.2 Contrôle des titres, situations irrégulières.....	21
<b>7. Service après-vente : remboursement, duplicatas et résiliation .....</b>	<b>24</b>
7.1 Remboursement avant le voyage.....	24
7.2 Remboursement après le voyage.....	26
7.3 Duplicatas en cas de perte, vol, dysfonctionnement du support .....	27
7.4 Suspension ou résiliation d'un abonnement annuel.....	28
7.5 Saisine du Médiateur.....	29
<b>8. Données personnelles .....</b>	<b>29</b>
8.1 Identité du responsable de traitement .....	30
8.2 Les sous-traitants .....	30



8.3	Finalités de traitement .....	30
8.4	Base juridique des finalités du traitement et caractère obligatoire ou facultatif de la collecte 30	
8.5	Destinataires de vos données personnelles.....	30
8.6	Durée de conservation des données personnelles .....	31
8.7	Sécurité des données personnelles.....	31
8.8	Vos droits.....	31
<b>9.</b>	<b>Entrée en vigueur.....</b>	<b>32</b>
<b>Annexe</b>	<b>.....</b>	<b>33</b>

## CONTEXTE ET CHAMPS D'APPLICATION

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

Ces CGVU sont consultables sur le site de la Région SUD <https://www.zou.maregionsud.fr>.

Les présentes Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation font office de règlement usagers et sont élaborées en application des textes législatifs et réglementaires dont notamment :

Code des Transports

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,

4° de l'article 17 du décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Mobilités,

Loi n°85-1407 du 30 décembre 1985 portant diverses dispositions de procédure pénale et de droit pénal,

Arrêtés du 2 juillet 1982 et 3 août 2007 relatifs aux transports en commun de personnes,

Articles L 529-3 et suivants et R 49 du Code de Procédure Pénale.

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

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

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

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

La nouvelle tarification régionale entre en vigueur le 05 janvier 2023.

La Région se réserve le droit de modifier les dispositions du présent document. L'utilisateur est alors informé sur le site [ZOU.maregionsud.fr](https://www.zou.maregionsud.fr), de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours.

## GLOSSAIRE ET LEXIQUE DES TERMES EMPLOYES

<b>Client / Usager</b>	Désigne l'acheteur d'un titre de transport et l'utilisateur du réseau de transport
<b>Vendeur</b>	Désigne la Région, les points de de ventes ou les transporteurs dûment habilités à revendre les titres de transport pour le compte de la Région
<b>Titre de transport</b>	Constitue un contrat entre le client utilisateur et le réseau de transport ZOU !. Il est constitué par l'un des titres de transport définis dans les présentes conditions générales de vente et d'usage.
<b>Réseau express</b>	Définit le réseau composé de trains et bus reliant les grandes agglomérations entre elles - Toutes les lignes de 1 à 99.
<b>Réseau de proximité</b>	Définit le réseau composé de bus desservant finement les communes et des bus scolaires- Toutes les lignes au-delà de 100.
<b>CP</b>	Chemins de fer de Provence
<b>BUS EXPRESS</b>	Ex Lignes Express Régionales
<b>TAD</b>	Transport à la demande nécessitant une réservation préalable
<b>O/D</b>	Origine et destination d'un trajet sur le réseau express
<b>PZE</b>	PASS ZOU ! Etudes
<b>Multivaldation (titre multivaldable)</b>	Possibilité de voyager à plusieurs en validant autant de fois que de personnes. Par ex sur un carnet de 10 voyages : cela décompte autant de titres du carnet qu'il y a de voyageurs.

## 1. Périmètre concerné

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

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

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

### 2.1 Conditions générales

#### Conditions générales applicables à l'ensemble du réseau

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

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

#### Conditions d'accès spécifiques

##### Enfants

Les enfants de moins de 10 ans (jusqu'à la veille du 10<sup>ème</sup> anniversaire) doivent être impérativement accompagnés d'un adulte muni d'un titre de transport valide.

Les enfants mineurs demeurent sous la responsabilité de leurs parents à bord des véhicules et aux points d'arrêts. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

Les enfants de moins de quatre ans (jusqu'à la veille du 4<sup>ème</sup> anniversaire) voyagent gratuitement, en dehors d'un trajet scolaire, à condition d'être accompagnés d'un adulte muni d'un titre de transport valide.

Les jeunes enfants doivent être hors des poussettes et celles-ci doivent être pliées (et mises dans les soutes quand le véhicule en possède).

##### Groupes de voyageurs

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

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

##### Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent notifier leur besoin d'assistance au moins 36 heures à l'avance conformément aux instructions mentionnées sur le site [zou.maregionsud.fr](http://zou.maregionsud.fr) ou la fiche horaire. Elles doivent se conformer aux instructions données par les transporteurs pour pouvoir bénéficier des prestations d'assistance conformément aux règles d'accès des transporteurs. Il est

précisé sur les fiches horaires les arrêts accessibles. Les transporteurs peuvent prévoir, le cas échéant, un délai de notification plus court.

### Achat de titre de transport

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

Pour l'achat de titres à bord, conformément à l'article L. 112-5 du Code monétaire et financier, il est demandé à l'usager de préparer l'appoint de monnaie pour l'acquisition de son titre de transport avant de monter dans le véhicule.

### Conditions d'accès spécifiques au réseau express (BUS EXPRESS/CP)

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

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

### Conditions d'accès spécifiques au réseau PROXIMITE

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

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

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

## 2.2 Règles de conduite des usagers sur le réseau ZOU !

### Règles d'admission à bord et règles de conduite à bord des véhicules et aux points d'arrêt

#### Admission à bord :

Tout usager qui refuse de présenter au conducteur ou au contrôleur habilité son titre de transport ou de le valider ou de s'acquitter d'un titre de transport se verra refuser l'accès au véhicule.

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

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.

Lorsqu'un voyageur, à l'exception des usagers mineurs, manifeste l'un de ces comportements en cours de trajet, le conducteur ou le contrôleur 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.

Cas particulier des autocars : les usagers doivent voyager assis dans les cars et attacher leur ceinture de sécurité.

Le personnel de bord peut refuser l'accès au véhicule en cas de surnombre. Sur le réseau des Chemins de fer de Provence, les voyageurs ne doivent pas monter dans les trains en surnombre en violation de l'indication "complet" donnée par le personnel de bord.

Une solution de remplacement pourra être proposée au(x) voyageur(s) concerné(s), par exemple information sur l'horaire suivant, envoi d'un véhicule de renfort...

Le personnel de bord est habilité à refuser l'accès au véhicule à tout voyageur sur les motifs sus-énoncés.

## Montée et descente des véhicules :

### *Autocars*

L'utilisateur 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 accessible, 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.

L'utilisateur signale au conducteur son souhait de descendre au prochain arrêt à l'aide des boutons d'arrêts, lorsqu'ils existent.

A la descente du véhicule, les usagers ne doivent s'engager pour traverser la chaussée, qu'après le départ du car. Ils doivent s'assurer qu'ils peuvent le faire en toute sécurité et notamment attendre que le car soit suffisamment éloigné pour que la vue sur la chaussée soit complètement dégagée.

L'utilisateur doit s'assurer de n'avoir laissé aucun bagage lui appartenant dans le car ou la soute.

### *Trains des Chemins de fer de Provence*

Il est interdit de monter en marche.

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

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

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

### Règles à observer au cours du voyage :

Dans les autocars, les places situées à l'avant sont réservées en priorité aux personnes handicapées munies d'une carte mobilité inclusion, 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.

Sur le réseau régional, 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 dans les cars pendant toute la durée du voyage.

Il est interdit à tout usager :

- De manger et boire des boissons alcoolisées ou des sodas ;
- De mettre les pieds sur les sièges ;
- De circuler à travers le véhicule durant le trajet ;
- De lancer des projectiles ;
- De tenter de sortir du véhicule avant son arrêt total ;
- De manipuler des objets dangereux ;
- D'introduire dans les véhicules des armes blanches et à feu ou des colis et objets dangereux, (bouteille de gaz, bidon ou jerrycan d'essence, etc....) ou qui, par leur nature, leur odeur, leur volume, pourraient gêner, salir ou incommoder les autres usagers et/ou le personnel de bord. 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 ;
- De transporter, faire commerce et/ou consommer de l'alcool ou des substances illicites ;
- De se pencher dehors ou de laisser dépasser un objet à l'extérieur ;
- De jouer, de crier, de projeter quoi que ce soit ou de produire du bruit gênant pour son voisinage par un quelconque moyen ;
- D'accéder à un emplacement non destiné aux usagers ;
- D'empêcher la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes après le départ pendant la marche du car ou avant son arrêt complet ;
- D'utiliser les dispositifs d'arrêt d'urgence situés sur les portes, en dehors des situations le justifiant, sous peine de poursuites ;
- De converser avec le conducteur pendant la marche sauf motif valable ;
- De fumer, de vapoter (cigarette électronique) ou d'utiliser allumettes, briquets ou tout autres objet inflammable ;
- De cracher 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.

Dans les autocars, 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.

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

L'utilisateur 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.

L'utilisateur doit respecter les consignes sanitaires en vigueur.

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

Il est interdit :

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

### Bagages

Les bagages ou cartables sont transportés sous la garde et la responsabilité des usagers qui sont tenus de prendre les précautions nécessaires à leur transport.



Les bagages doivent être étiquetés au nom de leur propriétaire. Celui-ci 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.

Les bagages ne doivent pas être abandonnés dans les véhicules.

Les bagages suivants sont acceptés sans frais :

- Un bagage à main ou paquet d'un poids inférieur à 10 kg, dont la plus grande dimension est inférieure à 45 cm et qui peut être porté sur les genoux du propriétaire. Une cage ou sac de transport avec un animal de compagnie n'est pas considéré comme bagage et devra voyager sur les genoux du propriétaire.
- Un bagage, de type valise ou sac de voyage dont la plus grande dimension est inférieure à 100 cm ou matériel de ski transporté dans une housse qui devra voyager en soute ou dans les racks prévus à cet effet.

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

Toute autre nature de bagage sera refusée.

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

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

Aucun bagage, caddie ou poussette ne doit être posé dans l'allée centrale ou devant les portes. Aucun bagage, en dehors du bagage en main, ne sera admis dans l'habitacle sur les véhicules équipés de soute. L'utilisation de la soute côté voie de circulation est interdite pour des raisons de sécurité.

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.
- Les voyageurs doivent impérativement informer le conducteur, en descendant du car, qu'ils vont récupérer leur bagage dans la soute.

## Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans les véhicules, à l'exception :

- Des chiens guides d'aveugle ou d'assistance qui sont admis gratuitement dans les véhicules et dispensés du port de la muselière, selon les dispositions prévues par les articles 53 et 54 de la

loi n° 2005-102 du 11 février 2005. Ils voyagent sous le siège du propriétaire. Dans ce cas, l'utilisateur doit être titulaire d'une carte spécifique ou d'invalidité. La présentation de cette carte peut être requise par le personnel de bord.

- Les chiens d'intervention, utilisés par les forces de l'ordre, accompagnés de leur maître titulaire d'un PASS SURETE.

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

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

Les chiens de catégorie 1 et 2 ne sont pas autorisés à bord des véhicules.

Le conducteur est en droit de refuser l'accès à bord d'un animal.

Les animaux admis à bord ne doivent pas obstruer le passage dans le véhicule ni occuper de siège. Ils ne doivent pas gêner la tranquillité des autres passagers durant le voyage.

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

### Vélos, trottinettes et autres engins de déplacements personnels

Les vélos, trottinettes et autres engins de déplacements personnels ne sont pas soumis à la tarification des bagages. Leur transport est gratuit. Le voyageur est responsable de son engin de déplacement (transport, maniement, surveillance) tout au long du trajet.

Vélos : Leur transport est assuré sur certaines lignes régulières, à certains arrêts et durant des périodes définies par l'autorité organisatrice, en soute ou sur rack extérieur, sous réserve de place disponible. Le détail est mentionné sur les fiches horaires.

Trottinettes et autres engins de déplacements personnels : Leur transport est assuré en soute dans la limite des places disponibles.

### Objets trouvés

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.

### Sur le réseau routier :

Les objets trouvés dans les véhicules seront remis au conducteur puis centralisés au siège des entreprises exploitant la ligne sur laquelle l'objet a été trouvé, 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.

### Sur le réseau des Chemins de fer de Provence :

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

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

## 2.3 Accidents

Tout accident corporel survenu au voyageur ou tout dommage matériel subi par lui à l'occasion de son transport dans un véhicule, à sa montée ou descente du véhicule, doit être signalé par le voyageur dès qu'il a connaissance du sinistre, par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce, dans un délai inférieur à 1 mois ouvré, à la société de transport concernée et à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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

## 2.4 Vidéoprotection

Les véhicules routiers et ferroviaires du réseau ZOU peuvent être 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.

## 2.5 Transport à la demande (TAD)

Certains services de transport nécessitent une réservation préalable. En cas de non-présentation d'un client ayant réservé, sauf cas de force majeure dûment justifiée, de nouvelles réservations pourront ne plus être prises en compte pour ce client.

Ces réservations s'effectuent via le service-clients ZOU !

Se référer aux conditions de réservation indiquées sur les fiches horaires.

## 3. Canaux de vente et supports des titres

### 3.1 Canaux de vente

#### Vente en agence

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

#### Vente à bord

La vente de certains titres de transport est proposée à bord des véhicules. Cette vente à bord s'accompagne d'une majoration de 0,40 € TTC sur le prix du titre. Cette majoration ne s'applique pas aux titres vendus à bord des Chemins de fer de Provence, ni aux billets unitaires ZOU ! Malin, ni aux billets achetés avec le service Open Payment.

#### Vente en ligne

On entend par vente en ligne tout achat effectué en ligne, par exemple sur le site internet [www.ZOU.maregionsud.fr](http://www.ZOU.maregionsud.fr) ou sur l'application mobile ZOU !

### 3.2 Supports des titres

#### Carte personnelle ZOU !

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

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

#### Les cartes billettiques émises par d'autres réseaux

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

#### Le ticket dématérialisé sur smartphone

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

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

## Le ticket papier

Le support papier est proposé pour certains titres occasionnels vendus dans un point de vente et à bord des véhicules.

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

## 4.1 Tarification

L'information sur les prix peut être donnée soit auprès du Service-clients ZOU !, soit aux guichets, soit auprès des distributeurs partenaires agréés, soit en ligne (site web et application mobile ZOU !), et, pour certaines relations directes, au moyen de guides et de fiches mis à la disposition de la clientèle.

### Gratuité

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

Les accompagnants d'une personne à mobilité réduite (PMR) bénéficient de la gratuité sur présentation de sa carte d'invalidité. L'utilisateur PMR acquitte le coût du transport selon la tarification en vigueur.

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

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

### Tarification enfant

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

### Réseau express

La tarification des lignes du réseau express est dépendante du trajet réalisé (distance parcourue entre l'origine et la destination). La tarification peut évoluer après délibération de l'Assemblée Régionale, une information sera affichée aux points de vente et sur le site ZOU.maregionsud.fr au moins un mois avant son application.

### Réseau de proximité

La tarification des lignes du réseau de proximité est forfaitaire et spécifique à chaque titre de transport décrit dans les conditions spécifiques. Les tarifs sont établis en Euros (€) TTC. La tarification peut évoluer après délibération de l'Assemblée Régionale, une information sera affichée aux points de vente et sur le site ZOU.maregionsud.fr au moins un mois avant son application.

## 4.2 La gamme Tout public

### Caractéristiques des titres Tout public

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

Titres Tout public des lignes EXPRESS et lignes de PROXIMITE :

		Réseau express	Réseau de proximité
Libellé du titre		Usage et validité	Usage et validité
Titres occasionnels	1 Voyage	Valable pour un voyage sur une journée déterminée, sur une O/D déterminée à l'achat. Correspondances autorisées uniquement sur O/D conventionnées. <b>Durée de validité avant validation</b> : 90 jours à partir de la date de l'achat <b>Durée de validité après validation</b> : 180 minutes.	Ouvre droit au voyage sur n'importe quelle ligne du réseau de proximité. Correspondance autorisée, retour même ligne interdit <b>Durée de validité avant validation</b> : 90 jours à partir de la date de l'achat. <b>Durée de validité après validation</b> : 90 minutes.
	10 Voyages	Carnet valable sur une O/D déterminée à l'achat. 10 voyages réalisables dans un sens ou l'autre (aller ou retour). Correspondances autorisées uniquement sur O/D conventionnées. <b>Durée de validité du carnet</b> : un an à partir de la date d'achat. <b>Durée de validité de chaque voyage</b> : 180 minutes. Non multivalidable.	10 voyages réalisables sur le réseau de proximité. Chaque voyage : même conditions d'usage que le billet unitaire cité ci-dessus. <b>Durée de validité du carnet</b> : un an à partir de la date d'achat. <b>Durée de validité de chaque voyage</b> : 90 minutes. Non multivalidable.
	1 Voyage Mini-groupe (3 à 8 personnes)	Valable pour un voyage pour 3 à 8 personnes (nombre de voyageurs à déterminer à l'achat) sur une journée déterminée, sur une O/D déterminée à l'achat. Un seul ticket délivré pour le groupe. Correspondances autorisées uniquement sur O/D conventionnées. <b>Durée de validité avant validation</b> : 90 jours à partir de la date de l'achat <b>Durée de validité après validation</b> : 180 minutes.	Valable pour un voyage pour 3 à 8 personnes (nombre de voyageurs à déterminer à l'achat), sur une ligne du réseau de proximité, pendant 90 minutes. Correspondance autorisée, retour même ligne interdit. Un seul ticket délivré pour le groupe. <b>Durée de validité avant validation</b> : 90 jours à partir de la date de l'achat. <b>Durée de validité après validation</b> : 90 minutes.
Abonnements	Mensuel FLEX (10, 20 ou 30 voyages)	Nominatif. Valable pour 10, 20 ou 30 voyages (selon le titre choisi), sur une O/D déterminée à l'achat. Voyages réalisables dans un sens ou l'autre (aller ou retour). Correspondances autorisées uniquement sur O/D conventionnées. <b>Durée de validité de l'abonnement</b> : 30 jours à partir de la date choisie à l'achat. <b>Durée de validité de chaque voyage</b> : 180 minutes. Non multivalidable.	Nominatif. Valable pour 10, 20 ou 30 voyages (selon le titre choisi) sur le réseau de proximité. Chaque voyage : même conditions d'usage que le billet unitaire cité ci-dessus. <b>Durée de validité de l'abonnement</b> : 30 jours à partir de la date choisie à l'achat. <b>Durée de validité de chaque voyage</b> : 90 minutes. Non multivalidable.

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

### Titres particuliers (animaux, bagages) :

Libellé du titre	Usage et validité
<b>Animal</b>	Ouvre droit au transport d'un animal dans les conditions décrites à l'article 2.2 lors d'un voyage. Ne vaut pas titre de transport au voyageur transportant l'animal.
<b>Bagage supplémentaire</b>	Ouvre droit au transport d'un bagage supplémentaire dans les conditions décrites à l'article 2.2 lors d'un voyage. Ne vaut pas titre de transport au voyageur transportant le bagage.

### Autres titres :

Libellé du titre	Usage et validité
<b>PASS Résilience</b>	Conformément à la délibération n°16-866 du 03/11/16, la gratuité d'accès aux transports régionaux est accordée aux victimes civiles de guerre de l'attentat de Nice, résidentes en Région, à leurs enfants reconnus pupilles de la Nation et à leurs conjoints-tes reconnus veuves-veufs de guerre qui en feraient la demande.
<b>PASS Intégral</b>	Abonnement mensuel ou annuel offrant un accès illimité à tous les réseaux de transport en commun du territoire métropolitain Aix-Marseille Provence, TER inclus.
<b>PASS Sud Azur</b>	Abonnement mensuel ou annuel offrant un accès illimité à tous les réseaux de transport en commun du territoire des Alpes-Maritimes.

### 4.3 Canaux de distribution et supports des titres Tout public

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

	Libellé du titre	Canaux de distribution du titre	Supports proposés via ce canal
Titres occasionnels	1 Voyage	Vente en agence	Ticket papier, Carte personnelle ZOU !
		Vente à bord	Ticket papier
		Vente en ligne	M-ticket Carte personnelle ZOU !
	10 Voyages	Vente en agence	Carte personnelle ZOU !
		Vente en ligne	Carte personnelle ZOU !
	1 voyage Mini-groupe (3 à 8 personnes)	Vente en agence	Ticket papier Carte personnelle ZOU !
		Vente à bord	Ticket papier
		Vente en ligne	M-ticket Carte personnelle ZOU !
	Abonnements	Mensuel FLEX (10, 20 ou 30 voyages)	Vente en agence
Vente en ligne			
Mensuel		Vente en agence	Carte personnelle ZOU !
		Vente en ligne	
Annuel		Vente en agence	Carte personnelle ZOU !
		Vente en ligne	

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

### 4.4 La gamme ZOU ! Malin

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

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

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

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



## 4.5 La gamme ZOU ! Solidaire

### Les cartes de réduction « ZOU ! Solidaires »

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

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

### Profil Solidaire « ancienne gamme »

Pour les usagers en possession d'une carte ZOU ! Solidaire de l'ancienne gamme tarifaire (c'est-à-dire souscrite avant le 1<sup>er</sup> décembre 2022) ou d'une carte TransPass (souscrite avant le 15 décembre 2022), cette carte reste valable et continue de donner accès aux titres associés dans les conditions définies dans les CGU et CGV en vigueur lors de la souscription du profil Solidaire, et ce jusqu'à expiration du droit (date mentionnée sur la carte pour la carte ZOU ! Solidaire, ou sur la date mentionnée sur le courrier d'accompagnement d'envoi de la carte pour TransPass).

## 4.6 La gamme ZOU ! Sûreté

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

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

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

# 5. Paiement et facturation

## 5.1 Moyens de paiement

### Par carte bancaire

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

Les paiements par CB sont possibles pour les achats sur internet par le biais d'une connexion sécurisée sur le site [www.ZOU.maregionsud.fr](http://www.ZOU.maregionsud.fr) ou auprès des transporteurs revendeurs si ces derniers sont équipés des terminaux de vente. Il est précisé que ni le site internet, ni les transporteurs ne conservent les coordonnées bancaires liées aux paiements des clients.

### Par chèque

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

L'émetteur est tenu de renseigner correctement le chèque sans omettre aucune mention obligatoire (somme en chiffres et en lettre, signature, ordre, date et lieu de paiement). En cas de rejet de chèque, la commande sera annulée.

### En espèces

Le paiement en espèces est uniquement possible auprès des transporteurs revendeurs et directement auprès du conducteur dans le véhicule pour l'achat d'un titre vendu à bord.

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

### Par chèques-vacances

Le paiement en chèques-vacances est accepté sur le réseau des Chemins de fer de Provence uniquement.

## 5.2 Facturation, preuve d'achat

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

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

## 6.1 Validation des titres

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

Toute validation non réalisée dès la montée dans le véhicule constitue une situation irrégulière passible d'une amende lors du contrôle.

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

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

## A bord des autocars

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

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

## Sur le réseau des Chemins de fer de Provence

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

### 6.2 Contrôle des titres, situations irrégulières

#### Généralités

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

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

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

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

#### Abonnements :

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

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

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

Tout usager disposant d'un titre à tarif réduit doit être en mesure de justifier de son droit à réduction auprès du conducteur ou du contrôleur sous peine de se voir refuser l'accès au véhicule. Il peut également aussi lui être demandé de justifier de son identité par une pièce d'identité officielle originale

en cours de validité avec photo. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises.

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

### Situations irrégulières

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

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

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

### Procès-verbal

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

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

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

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

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

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

### Grille de verbalisation

Des contrôles sont effectués par des agents assermentés. Ces agents veillent au respect des dispositions prévues par les présentes conditions générales de vente et d'utilisation. S'ils constatent une infraction, ils établissent un procès-verbal qui précise outre les nom, prénom et adresse du

contrevenant, le motif de l'infraction ainsi que le montant de l'indemnité forfaitaire conformément à la grille de verbalisation ci-après :

CLASSE	Exemple d'infraction	Indemnité forfaitaire	Amende forfaitaire	Amende forfaitaire majorée
		Entre 0 et 7 jours inclus	(indemnité forfaitaire + 50 € de frais de dossier) Entre 8 et 90 jours	(AMF) au-delà de 90 jours
2 <sup>ème</sup>	Non respect de l'interdiction de vapoter	20 €	70 €	75 €
3 <sup>ème</sup>	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 <sup>ème</sup>	Comportement prohibé (liste non exhaustive) : • détériorer le matériel • introduire un animal non autorisé • troubler la tranquillité des autres voyageurs • introduire un objet dangereux • se trouver en état d'ivresse	150 €	200 €	375 €

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

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

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

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

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

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

- Un contrevenant qui cumule plus de 5 amendes impayées dans un délai de 12 mois risque 7500€ d'amende (article L2242-6 du Code des Transports)
- Une déclaration de fausse identité ou d'adresse est passible de deux mois d'emprisonnement et de 3750 € d'amende (article 2242-5 du Code des Transports).
- L'agression physique ou verbale d'un agent du réseau de transport public est passible d'un an d'emprisonnement et de 15 000€ d'amende (article 2242-7 du Code des Transports).

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

### 7.1 Remboursement avant le voyage

Les demandes de remboursement, évoquées dans cet article, concernent les titres de transports non utilisés ou entamés avant le voyage. Pour les demandes de remboursement après le voyage, se référer à l'article 7.2.

Les remboursements consistent à annuler totalement un titre de transport.

Les demandes de remboursement peuvent se faire auprès du distributeur chez qui le titre a été acheté ou directement en ligne via le formulaire : <https://services-ZOU.maregionsud.fr/fr/contactez-nous?type=ZOU&object=claim>

Si le titre a été acheté en ligne, la demande de remboursement devra obligatoirement être effectuée en ligne via le formulaire de contact ci-dessus.

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

Les modalités de remboursement dépendent du distributeur du titre.

Aucun remboursement n'est effectué, lors d'une exclusion d'un usager n'ayant pas respecté les conditions d'usages des transports (cf article 2.2).

### Titres du réseau express

Catégories de titres	Condition de remboursement
<b>Les tickets 1 Voyage réseau express</b>	Remboursable jusqu'à la veille de la date de validité.
<b>Les carnets de 10 Voyages réseau express</b>	Tout carnet non entamé pourra être remboursé dans l'année suivant l'achat
<b>Les Voyages mini groupes réseau express</b>	Remboursable jusqu'à la veille de la date de début de validité.
<b>Les Mensuels réseau express</b>	Remboursable jusqu'à la veille de la date de début de validité.
<b>Les Mensuels Flex réseau express</b>	Remboursable jusqu'à la veille de la date de début de validité.
<b>Les Annuels lignes express</b>	Se référer à l'article 7.5.2
<b>Pass ZOU ! Etudes</b>	Se référer aux conditions générales de vente du PASS ZOU Etudes

## Titres du réseau de proximité

Catégories de titres	Condition de remboursement
<b>Les tickets 1 Voyage réseau de proximité</b>	Tout ticket non consommé pourra être remboursable dans les 90 jours après achat.
<b>Les carnets de 10 Voyages réseau de proximité</b>	Tout carnet non entamé pourra être remboursé dans l'année suivant l'achat.
<b>Les Voyages mini groupes réseau de proximité</b>	Tout ticket non consommé pourra être remboursable dans les 90 jours après achat.
<b>Les Mensuels réseau de proximité</b>	Remboursable jusqu'à la veille de la date de début de validité.
<b>Les Mensuels Flex réseau de proximité</b>	Remboursable jusqu'à la veille de la date de début de validité.
<b>Les Annuels réseau de proximité</b>	Se référer à l'article 7.5.2
<b>Pass ZOU ! Etudes</b>	Se référer aux conditions générales de vente du PASS ZOU Etudes

### Remboursement de la carte ZOU ! Malin

Se référer aux CGU ZOU ! Malin disponibles sur le site ZOU !

### Oubli d'une carte de réduction

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

### Evolution du nombre de voyageurs avec un ticket Mini-groupe

En cas d'évolution du nombre de voyageurs du groupe, l'acheteur du billet est invité à se faire rembourser dans les conditions prévues à l'article 7.1 et à se procurer un nouveau titre mini-groupe correspondant au nouveau nombre de voyageurs.

Le jour-même du voyage, aucun remboursement ne pourra être effectué.

## 7.2 Remboursement après le voyage

Dans certains cas particuliers listés ci-dessous, une demande de remboursement peut être effectuée dans un délai maximum 14 jours ouvrables à compter de la date du voyage. Lors de sa réclamation, l'utilisateur devra fournir toutes les informations nécessaires à l'étude de sa demande (disposer du titre, des justificatifs d'achat et informations concernant le voyage ou relatives à sa demande).

Les réclamations sont à adresser en ligne au centre de relation client via le lien : <https://ZOU.maregionsud.fr/contactez-nous/>

Ou par téléphone au 04 13 94 30 50

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur définit ci-dessous les conditions de remboursement des titres unitaires hors cadre général (défini à l'article 7.1 des présentes CGVU) :

### Suppression de service, modification de trajet

Lorsqu'un itinéraire ou une ligne est supprimé ou lorsque la desserte d'une commune n'est plus assurée, sur décision de la Région, le ticket acheté par le client est remboursé à 100%.

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

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

### Retard

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

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

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

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

- Dans le sens Modane - Serre Chevalier :

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

- Dans le sens Serre-Chevalier - Modane :

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



### Substitution de mode transport

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

### Problème lié à la réservation

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

### Problème lié au système de vente

Lorsqu'un dysfonctionnement du système billettique entraîne :

- la vente d'un titre à tarif plein alors que le client est titulaire d'un profil à tarif réduit, le montant de la différence est remboursé au client,
- l'absence de livraison du titre acheté ou l'impossibilité de valider à bord son ticket sur smartphone, le ticket acheté par le client est remboursé à 100%

### Problème lié à une absence de place disponible à bord

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

### Problème lié à une souscription du PASS ZOU ! Etudes

Se référer aux CGV Pass ZOU ! Etudes.

### Gratuité ou tarification exceptionnelle mise en place par la collectivité

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

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

### Titres de transport

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

### Titre sur support papier ou digital

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

### Titre sur carte personnelle Zou !

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

### Carte Personnelle ZOU !

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

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

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

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

### Carte ZOU ! Solidaire

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

### Carte Pass Sûreté

Pour les conditions de reconstitution d'une carte Pass Sûreté, se référer aux Condition Générales d'Utilisation du Pass Sûreté Région Sud (disponibles sur le site TER Sud).

### Carte ZOU ! Malin

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

## 7.4 Suspension ou résiliation d'un abonnement annuel

### Suspension

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

### Résiliation

#### Résiliation à l'initiative de l'usager

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

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

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

### Résiliation à l'initiative de la Région

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

### 7.5 Saisine du Médiateur

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

Par courrier : Monsieur le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur Hôtel de Région 27, place Jules Guesde 13481 Marseille Cedex 20 Par courriel : [missionmediation@maregionsud.fr](mailto:missionmediation@maregionsud.fr)

## 8. Données personnelles

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

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

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

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

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

## 8.1 Identité du responsable de traitement

Le responsable de traitement est la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, en tant que personne morale, représentée par :

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

## 8.2 Les sous-traitants

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

## 8.3 Finalités de traitement

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

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

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

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

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

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

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

## 8.5 Destinataires de vos données personnelles.

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

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

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

### 8.6 Durée de conservation des données personnelles

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

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

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

### 8.7 Sécurité des données personnelles

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

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

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

### 8.8 Vos droits

#### Droit d'accès :

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

#### Droit à la portabilité des données personnelles :

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

Ce droit de portabilité donne droit aux personnes :

De récupérer les données personnelles fournies, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine

D'obtenir que les données personnelles soient transmises directement à un autre organisme.  
À noter que ce droit au transfert ne s'applique pas au traitement nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement.

#### **Droit de rectification :**

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

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

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

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

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

A l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information ;

Pour respecter une obligation légale à laquelle, le responsable du traitement est soumis ;

Pour exécuter une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement ;

Pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique ;

A des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques ;

A la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

#### **Droit de vous opposer au traitement de vos données :**

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

## **9. Entrée en vigueur**

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du réseau de transport régional ZOU ! (hors TER) sont modifiées et votées le 24 Mars 2023 pour une entrée en vigueur au 25 Mars 2023.

## Annexe

Détail des tarifs ou principes tarifaires :

- Réseau express et réseau de proximité :

Catégorie	Libellé du titre	Tarif lignes express	Tarif lignes de proximité	
Titres occasionnels	<b>1 Voyage*</b>	Selon la distance (se référer à la grille tarifaire)	2,10 €	
	<b>Carnet de 10 Voyages</b>	Selon la distance (se référer à la grille tarifaire)	14,70 €	
	<b>1 Voyage Mini-groupe* (3 à 8 personnes)</b>	Selon la distance et le nombre de voyageurs :		
		3 voyageurs : réduction de 30% sur la somme de 3 billets plein tarif		
4 voyageurs : réduction de 40% sur la somme de 4 billets plein tarif				
5 voyageurs : réduction de 50% sur la somme de 5 billets plein tarif		3 voyageurs : 4,40 €		
6 voyageurs : réduction de 50% sur la somme de 6 billets plein tarif		4 voyageurs : 5,10 €		
7 voyageurs : réduction de 50% sur la somme de 7 billets plein tarif		5 voyageurs : 5,30 €		
8 voyageurs : réduction de 50% sur la somme de 8 billets plein tarif		6 voyageurs : 6,30 €		
		7 voyageurs : 7,40 €		
		8 voyageurs : 8,40 €		
Abonnements	<b>Mensuel FLEX (10, 20 ou 30 voyages)</b>	Selon la distance et le nombre de voyages :		
		10 voyages : réduction de 50% sur la somme de 10 billets plein tarif		10 voyages : 13 €
		20 voyages : réduction de 40% sur la somme de 20 billets plein tarif		20 voyages : 21 €
	30 voyages : réduction de 30% sur la somme de 30 billets plein tarif		30 voyages : 26 €	
	<b>Mensuel</b>	Selon la distance (se référer à la grille tarifaire)	31 €	
<b>Annuel</b>	Selon la distance (se référer à la grille tarifaire)	326 €		

\*Majoration : +0,40€ sur la vente des billets vendus à bord pour 1 Voyage, 1 Voyage Mini-groupe, 1 Voyage ZOU ! Solidaire et Solidaire +

- Autres tarifs :

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



# Conditions Générales de Vente et de Transport TER SUD Provence-Alpes -Côte d'Azur



# Sommaire

Volume 1 – Dispositions générales .....	5
1 Champs d'application .....	5
1.1 Généralités .....	5
1.2 Compétences régionales .....	5
1.3 Exceptions .....	5
2 Contrat de transport et conditions d'accès au transporteur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	6
2.1 Définition du contrat de transport .....	6
2.2 Conditions d'accès au Transporteur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	6
2.2.1 Conditions générales .....	6
2.2.2 Conditions spécifiques d'accès aux trains : animaux .....	6
2.2.3 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes dans la Région TER SUD Provence- Alpes-Côte d'Azur .....	7
2.3 Titres de transport valables sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	7
2.3.1 Les différents titres de transports .....	7
2.3.2 Vente des titres de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	8
2.3.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	9
2.4 Validité et validation des titres de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	9
2.4.1 Validité des titres .....	9
2.4.2 Délai d'utilisation des titres de transport .....	9
2.4.3 Validation des différents types de titres de transport .....	9
3 Echange et remboursement des titres de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	10
3.1 Echange des titres de transport .....	10
3.2 Remboursement des titres de transport .....	10
3.2.1 Généralités .....	10
3.2.2 Cas particuliers .....	11
3.2.3 Modes de remboursement .....	11
3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement .....	11
3.3.1 Echange et remboursement d'un titre de transport à condition d'aller-retour	

Obligatoire .....	11
3.3.2 Remboursement partiel de titre de transport en cas de voyageur(s) manquant(s) .....	12
3.3.3 Remboursement de la différence en cas d'oubli de la carte ouvrant droit à réduction. ....	12
4 Contrôle des titres de transport et régularisation .....	12
4.1 Contrôle .....	12
4.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière .....	13
4.2.1 Situation irrégulière .....	13
4.2.2 Contrôle et transaction pénale .....	13
4.3 Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème exceptionnel .....	15
4.3.1 Barème de bord .....	15
4.3.2 Barème exceptionnel / Barème distribution .....	16
4.3.3 Absence de titre de transport et situations assimilées .....	16
4.3.4 Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits .....	16
4.3.5 Titre de transport non composté .....	17
4.3.6 Sur classement .....	17
4.3.7 Modification de parcours .....	17
4.4 Modalités de paiement .....	17
4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement .....	17
4.5.1 Dispositifs d'embarquement .....	17
4.5.2 Conditions et modalités d'accès au train .....	18
4.5.3 Contrôle à quai et à bord .....	18
4.5.4 Horodatage et preuve du passage à l'embarquement .....	18
5 Contacts et Réclamation .....	18
5.1 Service CONTACT TER .....	18
5.2 Réclamation .....	18
Volume 2 - Gamme tarifaire applicable TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	19
1. Formation des prix .....	19
1.1 Définition du prix de base .....	19
1.2 Prix de base pour les parcours réalisés en TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	19
1.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la Région SUD .....	20

1.4	Calcul du prix des titres de transport .....	21
1.5	Informations données sur les prix .....	21
2	Détermination des prix réduits .....	21
2.1	Prix applicables aux enfants .....	22
2.1.1	Enfants de moins de 4 ans .....	22
2.1.2	Enfants de 4 à moins de 12 ans .....	22
2.1.3	Enfants à partir de 12 ans .....	22
2.2	Utilisation des cartes de réduction SNCF régionales sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	22
3	Tarification nationale applicable sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	23
3.1	Militaires et Réformé Pensionné de Guerre.....	24
3.2	Familles nombreuses .....	25
3.3	Aller et retours populaires .....	27
3.4	Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées .....	30
3.5	Promenades d'enfants .....	32
3.6	Tarif groupe et groupe de jeunes.....	32
3.7	Tarification nationale applicable sur trajets interrégionaux effectués en TER au départ ou à destination de la région SUD.....	33
3.7.1	Abonnement Elèves, étudiants apprentis.....	33
3.7.2	Tarif groupe et groupe de jeunes.....	33
4	Tarification régionale applicable sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	34
5	Garantie Fiabilité TER .....	36
6	Prestations associées au transport.....	37
6.1	Bagages .....	37
6.1.1	Généralités .....	37
6.1.2	Responsabilité .....	37
6.2	Objets trouvés .....	38
6.3	Animaux .....	38
Volume 3 – Annexes .....		39
1	Barème de régularisation TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	39

## Volume 1 – Dispositions générales

### 1 Champs d'application

#### 1.1 Généralités

Les présentes Conditions Générales de Ventes et de Transport TER précisent les conditions de vente, les prix et les conditions d'application relatifs aux services régionaux opérés par SNCF MOBILITÉS et assurés par TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur (les « CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur ») pour la Région SUD.

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

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

#### 1.2 Compétences régionales

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

En application du 4° de l'article 17 du décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Mobilités, les Régions en qualité d'Autorité Organisatrice des Transports peuvent décider de mettre en œuvre la liberté tarifaire. Elles ont par conséquent pleinement la compétence pour définir la politique tarifaire applicable aux services ferroviaires qu'elles organisent. Les tarifs sociaux

nationaux sont hors champ d'application de la liberté tarifaire et continuent de s'appliquer aux services régionaux de personnes. La mise en œuvre de cette liberté tarifaire entraîne de fait la fin de la validité des Abonnements de Travail nationaux et les Abonnements Elèves étudiants apprentis à bord des TER de la région concernée.

### 1.3 Exceptions

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

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

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

### 2.1 Définition du contrat de transport

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

Le contrat de transport est constaté par l'émission d'un ou plusieurs titres de transport, sur papier ou support électronique, sauf exception mentionnée au 2.3.3. Le titre de transport sur support papier fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport. Cette disposition n'est toutefois pas applicable au Billet Digital TER, s'agissant d'un titre de transport dématérialisé.

### 2.2 Conditions d'accès au Transporteur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

#### 2.2.1 Conditions générales

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

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

Par exception, le voyageur qui emprunte, sans s'être acquitté au préalable du paiement d'un titre de transport, un train au départ d'un point d'arrêt ne vendant pas de titres de transport, doit s'adresser à l'agent chargé du contrôle. Celui-ci est en mesure de lui régulariser sa situation. A bord ou à l'arrivée des trains sur des lignes sans accompagnement commercial systématique, la régularisation s'effectue Conditions Générales de Vente et de Transport

exclusivement au tarif contrôle. Le titre de transport émis à bord du train par l'agent chargé du contrôle est émis sur un format spécifique. A défaut de cette démarche spontanée, le voyageur est considéré, au moment du contrôle comme étant en situation irrégulière.

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

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

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

### 2.2.2 Conditions spécifiques d'accès aux trains : animaux

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

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

### 2.2.3 Conditions spécifiques d'accès aux trains : vélos et trottinettes dans la Région TER

#### SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les vélos peuvent être transportés à bord des trains TER gratuitement et sans réservation dans la limite du nombre d'emplacements vélos disponibles à bord du train concerné. Des emplacements sont prévus à cet effet sur les plateformes à l'entrée des TER. Ils sont signalés par un pictogramme vélo placé sur les portes extérieures des TER. Le personnel SNCF des gares et des trains est en droit de refuser l'accès des vélos à bord du train. Aucune restriction d'accès n'est applicable pour les vélos pliants sous réserve qu'ils soient pliés.

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

Les vélos ne sont pas acceptés dans les autocars réguliers ou de substitution.

Par ailleurs, les trottinettes électriques si elles sont pliées, sont acceptées à bord des trains TER.

## 2.3 Titres de transport valables sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

### 2.3.1 Les différents titres de transports

Pour les parcours réalisés en TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, il existe les différents types de titres de transport suivants :

- Le billet papier au format IATA (le « Billet Papier IATA ») désigne le titre de transport sur support papier avec bande magnétique. Il est émis par les guichets des gares, les automates Grandes Lignes et certaines agences de voyage des partenaires agréés SNCF.
- Le billet papier au format ISO (le « Billet Papier ISO ») désigne le titre de transport sur support papier émis par les Distributeurs de Billet Régionaux (automates TER).
- Le Billet Digital TER (le « Billet Digital TER ») désigne le titre de transport TER dématérialisé acheté via l'Application SNCF, le site internet TER SUD Provence-Alpes-Côte-d'Azur, les agences de voyage ou via la nouvelle application de vente fixe en mobilité Solar. Il doit être chargé sur son smartphone sur l'application correspondante au canal d'achat ou imprimé sur du papier A4, en format portrait, avec une imprimante laser ou à jet d'encre et doit être présenté exclusivement sur ce support, joint de la pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo du voyageur, afin d'être considéré comme valable lors de son contrôle. Il est nominatif, personnel et incessible et n'est pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès à bord du train. Concernant le titre digital édité par l'application Solar, le titre peut être également délivré sur papier thermique.
- Pour plus d'information sur les conditions générales de vente du billet digital TER, se reporter aux conditions d'utilisation et de vente sur le site Internet TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le support billettique désigne un support type carte à puce permettant de charger des produits et des services proposés par SNCF et ses partenaires notamment de l'urbain. Ce support est utilisé pour TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur pour certains tarifs, se reporter au site Internet TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur pour obtenir les informations liées aux cartes billettiques.

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

### 2.3.2 Vente des titres de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

#### 2.3.2.1 Généralités

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

- Des sites Internet TER
- Du portail Zou
- Du réseau Gares et Boutiques SNCF
- Des automates qui se trouvent dans un grand nombre de gare SNCF (les « Bornes Libre-Service » et les « Distributeurs de Billets Régionaux ») ;
- Des agents SNCF dotés de la nouvelle application de vente en mobilité, en gare, lors des permanences TER, en boutique mobile...
- Des agences de voyages et d'autres points de vente de partenaires agréés SNCF ;
- Des sites Internet et applications pour téléphones portables des partenaires agréés SNCF.



- Du service de commande par téléphone CONTACT TER accessible à partir du numéro de téléphone suivant 0 800 11 40 23 (service et appel gratuit), tous les jours de 7h à 20h00. Pour retrouver l'ensemble des conditions d'accès au service, se reporter au site TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Pour les groupes d'enfants supérieurs ou égaux à 10 personnes, les titres de transport Groupe peuvent être achetés par le Client (ou Organisateur du voyage) auprès des distributeurs agréés :

- Auprès des Agences Groupe SNCF :
  - o Téléphone : 0810 879 479 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h (service 0,05 €/min + prix de l'appel)
  - o Par email : [acvgroupes@sncf.fr](mailto:acvgroupes@sncf.fr)
- Auprès du réseau Gares et Boutiques SNCF
- Auprès des agences de voyage agréées SNCF
- En ligne, à partir des sites des distributeurs habilités à vendre l'Offre Groupe pour les groupes inférieurs ou égaux à 30 voyageurs et sur les trains autorisés.

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

### 2.3.2.2 Spécificités

Dans certains points d'arrêt, il n'est pas délivré de titres de transport. Les voyageurs partant d'un tel point d'arrêt doivent avoir au préalable acquis un titre de transport avant l'accès au train. Dans le cas contraire, si le client se présente de lui-même et immédiatement au chef de bord, il sera fait application du barème exceptionnel (se reporter au Volume 3 – Annexe 2 des présentes CGV TER Sud).

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

### 2.3.3 Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

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

## 2.4 Validité et validation des titres de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

### 2.4.1 Validité des titres

Le titre de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur est un titre de transport à utiliser uniquement à la date indiquée sur le billet et en prenant compte les éventuelles restrictions associées aux tarifs et dans le sens mentionné sur le titre de transport sauf indication contraire définie dans les conditions du tarif. En cas d'utilisation du titre de transport avant ou après cette date ou en dehors de la période choisie, l'Utilisateur sera considéré comme étant sans titre de transport valable et pourra être verbalisé.

La durée de validité du titre est inscrite sur le billet.

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

Les titres de transport TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur ne peuvent pas être utilisés sur un train à réservation obligatoire.

#### 2.4.2 Délai d'utilisation des titres de transport

Après le compostage, le titre de transport TER (sauf Billet Digital TER) acheté en gare (guichet, borne) ou en boutique SNCF doit être utilisé pour un départ le jour même et le trajet doit être terminé dans les 24h qui suivent le compostage.

En cas d'arrêt en cours de trajet supérieur à 24 heures, ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser l'heure limite d'utilisation du titre de transport, le trajet est scindé en autant de trajets que nécessaire conduisant à l'émission de titres de transport distincts et susceptibles de donner lieu à majoration.

#### 2.4.3 Validation des différents types de titres de transport

Avant de prendre place dans le train au départ de chaque trajet, le voyageur est tenu de valider le Billet Papier IATA ou le Billet Papier ISO relatif à ce trajet au moyen des composteurs mis à disposition dans l'enceinte des gares ou des points d'arrêt. Le compostage comporte un embossage triangulaire, le nom de la gare de montée, la date et l'heure.

En cas d'arrêt volontaire en cours de trajet, le billet Papier IATA ou le billet Papier ISO correspondant à celui-ci doit être composté à nouveau au départ de la gare d'arrêt. Le voyageur peut se rendre d'un point à un autre de l'itinéraire figurant sur son Billet Papier IATA ou son Billet Papier ISO par un itinéraire plus court sous réserve de se conformer aux éventuelles conditions particulières d'accès aux trains empruntés et aux conditions d'attribution de sa réduction éventuelle.

En cas d'arrêt occasionné par des changements de trains nécessaires à la réalisation en continuité du voyage, si le voyageur utilise plusieurs Billets Papier IATA, Billets Papier ISO ou Billets à Valeur pour un même voyage, il doit tous les valider à la gare origine du premier trajet.

En cas d'absence de composteur, le voyageur doit aviser spontanément le personnel de contrôle.

Tout trajet doit être effectué dans le sens indiqué sur le billet (quel que soit le support) sauf pour certains carnets de billets régionaux où le titre peut être utilisé dans les 2 sens. De ce fait, en cas de trajet aller-retour, la partie correspondant au trajet aller doit être utilisée avant celle correspondant au trajet retour.

Le Billet Digital TER n'est pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès au train par le voyageur. Tous les titres émis aux Bornes Libre-Service des gares, pour les départs s'effectuant dans l'heure suivant l'achat sont automatiquement compostés.

### 3 Echange et remboursement des titres de transport TER SUD Provence -Alpes-Côte d'Azur

#### 3.1 Echange des titres de transport

L'échange consiste à modifier totalement ou partiellement les éléments du voyage. Il se traduit par l'émission d'un nouveau titre de transport.

L'échange des titres Papier IATA ou Papier ISO peut être effectué auprès des guichets de gares et dans les boutiques SNCF sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs :

- Jusqu'à J-1 un titre de transport TER peut être échangé sans frais.
- A partir de J : le billet est non échangeable
- Après la durée de validité du titre, le titre est non échangeable.

Par défaut, ces titres ne sont pas échangeables sur les Bornes Libre-Service.

L'échange au guichet (en gares et boutiques) n'est pas autorisé après le compostage automatique réalisé dans les conditions décrites au paragraphe du 2.4.3.

Le Billet Digital TER acheté via l'Application SNCF, les sites régionaux TER, les agences de voyage est non échangeable mais il reste remboursable jusqu'à J-1 selon les conditions décrites ci-dessous et sous réserve des conditions du tarif appliqué. Le billet digital TER acheté via la nouvelle application de vente fixe en mobilité est lui non échangeable et non remboursable.

L'ensemble de ces dispositions s'applique sur les billets TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur sur des parcours réalisés en TER seul ou en correspondance avec un autre transporteur.

## 3.2 Remboursement des titres de transport

### 3.2.1 Généralités

Le remboursement consiste à annuler totalement un titre de transport.

Le remboursement des titres Papier IATA et Papier ISO peut être effectué auprès des guichets de gares et dans les boutiques SNCF sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs :

- Jusqu'à J-1 un titre de transport TER d'une valeur supérieure à 5€ peut être remboursé sans frais  
- Les titres inférieurs à 5€ ne sont pas remboursables. - A partir de J : le billet est non remboursable.

Précisions concernant les remboursements des titres Papier IATA et Papier ISO :

- Seuls les titres de transport originaux peuvent faire l'objet d'un remboursement.
- Aucun remboursement partiel de titre de transport pour abandon de parcours n'est effectué après le début du trajet.

Le Billet Digital TER acheté via l'Application SNCF, les sites régionaux TER, les agences de voyage ou via la nouvelle application de vente fixe et en mobilité est remboursable jusqu'à J-1 sans frais sauf conditions particulières ou plus restrictives prévues par certains tarifs.

L'ensemble de ces dispositions s'applique sur les billets TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur sur des parcours réalisés en TER seul ou en correspondance avec un autre transporteur.

### 3.2.2 Cas particuliers

Dans le cas exceptionnel où un voyageur se trouve contraint de renoncer à son voyage alors qu'il a déjà composté son titre de transport, sa demande de remboursement doit être présentée immédiatement au guichet de la gare dans laquelle son titre de transport vient d'être composté. Si le remboursement ne peut être effectué immédiatement, le titre de transport est annoté par un agent du service commercial des gares, pour permettre un remboursement normal ultérieurement.

### 3.2.3 Modes de remboursement

Le remboursement d'un titre de transport payé par carte bancaire est effectué par re-crédit de la carte bancaire ayant servi au paiement initial.

Remboursement d'un billet payé en espèces :

- Remboursement en espèces sauf si le montant est supérieur à 150 euros (RIB demandé et virement bancaire effectué)
- Le remboursement d'un billet payé en chèque est effectué par virement bancaire (RIB demandé) avec une tolérance de remboursement en espèces si le montant est inférieur à 15 euros.
- Le remboursement des titres de transport réglés en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances » est effectué en « bon d'achat ». Les demandes de remboursement de ces titres réglés en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances » doivent être effectuées auprès du centre de relation client TER de la Région SUD (0 800 11 40 23 (service et appel gratuits).
- A l'exception du règlement par « bon d'achat », lorsque plusieurs de ces modes de paiement ont été utilisés par le voyageur lors de l'achat de son titre de transport, le remboursement est effectué par virement bancaire.

## 3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement

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

Avant le début du trajet « aller », les titres de transport sont échangeables dans les conditions définies aux articles 3.1. à 3.2. des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur. Chacun des trajets aller et retour ne peut être échangé séparément que dans la mesure où l'échange ne modifie pas les conditions de validité et de parcours du trajet initial.

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

### 3.3.2 Remboursement partiel de titre de transport en cas de voyageur(s) manquant(s)

Un remboursement partiel de titre de transport peut également être effectué en cas de voyageur(s) manquant(s) sur la totalité d'un trajet dans les conditions de l'article 3.2 des présentes CGV : dans ce cas, le prix du titre de transport est recalculé en tenant compte du nombre exact de voyageurs effectuant ou ayant effectué le voyage. Si le nombre des voyageurs ne permet plus de répondre aux conditions d'application du tarif au titre duquel le titre de transport avait été émis, le prix du titre de transport est recalculé sur la base du plein tarif applicable dans la région. La retenue applicable est effectuée sur le prix du voyage correspondant au(x) voyageur(s) manquant(s), son montant étant arrondi au décime d'euro inférieur.

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

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

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

## 4 Contrôle des titres de transport et régularisation

### 4.1 Contrôle

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

Le voyageur titulaire d'un Billet Digital TER doit être en mesure de justifier de son identité. En effet, le Billet Digital TER étant nominatif, personnel et incessible, le voyageur est susceptible de devoir présenter, à tout contrôleur en faisant la demande, une pièce d'identité originale en cours de validité avec photo (carte d'identité, passeport ou carte de séjour) en plus de son Billet Digital TER. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises.

Le titulaire d'une carte ouvrant droit à réduction ou d'une carte d'abonnement est tenu de présenter sa carte avec son titre de transport. Il peut également aussi lui être demandé de justifier de son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises.

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

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

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

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

### 4.2 Régularisation du Voyageur en situation irrégulière

#### 4.2.1 Situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent du contrôle un titre de transport valable au sens des dispositions des présentes CGV TER SUD et du décret n° 2019-726 du 9 Juillet 2019 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés, c'est-à-dire notamment le voyageur qui :

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

- Ne s'est pas conformé aux dispositions qui régissent l'utilisation de son titre de transport, notamment celle relative à la limitation de la validité temporelle de son ou ses titres de transport après compostage.
- Présente un billet digital TER imprimé ou chargé sur smartphone correspondant à un billet digital TER ayant déjà fait l'objet d'un échange ou d'un remboursement.

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

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

#### 4.2.2 Contrôle et transaction pénale

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière qui ne s'est pas présenté à l'agent du contrôle dans les conditions définies à l'article 4.3 des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.

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

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

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

L'indemnité forfaitaire est perçue par voyageur.

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

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

- Pour régler le montant de la transaction qui comprend le montant forfaitaire au Barème contrôle ou au Barème contrôle majoré incluant l'insuffisance de perception et l'indemnité forfaitaire ;

- Et les frais de dossier, conformément aux dispositions de l'article 529-4 du Code de procédure pénale et aux dispositions relatives à la transaction prévues à l'article R. 2241-36 du Code des transports ;
- Ou pour adresser une protestation motivée à SNCF, transmise au ministère public.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 4.3 Régularisation du Voyageur à titre commercial aux conditions du Barème de bord et du Barème exceptionnel

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

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

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

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

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

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

#### 4.3.1 Barème de bord

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

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

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

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

#### 4.3.2 Barème exceptionnel / Barème distribution

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



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

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

Le Barème distribution correspondant au tarif pratiqué au guichet, au DBR et à la vente à distance. Les régions concernées par ce barème sont identifiées sur les sites TER.

#### 4.3.3 Absence de titre de transport et situations assimilées

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

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

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

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

#### 4.3.4 Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits

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

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

Ces dispositions ne s'appliquent pas dans le cas où le titre de transport n'indique pas le prix correspondant au voyage en cours ou est non échangeable. Dans de tels cas, les dispositions de l'article 4.3.2 des présentes CGV TER SUD sont appliquées.

#### 4.3.5 Titre de transport non composté

Lorsque le compostage d'un titre de transport est obligatoire, il n'est rien perçu du voyageur qui signale sa situation dans les conditions prévues à l'article 4.3. des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, excepté sur les lignes sans accompagnement commercial systématique. Lorsque le voyageur ne se signale pas ou s'il voyage sur une ligne sans accompagnement commercial systématique, il est perçu un montant forfaitaire repris au volume 3 Annexes 2 « Barèmes de régularisation TER SUD

Provence-Alpes-Côte d'Azur ». Le détail des lignes à accompagnement non systématique sont reprises sur les sites TER régionaux.

#### 4.3.6 Surclassement

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

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

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

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

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

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

#### 4.3.7 Modification de parcours

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

### 4.4 Modalités de paiement

À bord d'un train, tout paiement s'effectue en espèces ayant cours légal en France, par chèque bancaire ou postal en euros payable en France par chèques vacances ou par carte bancaire française à puce affichant le logo CB et/ou le logo sans contact. Les cartes bancaires étrangères internationales, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard uniquement. Les paiements sans contact avec les applications Apple Pay et Google Pay (sans limite de montant) sont également acceptées. En cas de paiement par chèque bancaire ou postal, le voyageur doit présenter une pièce d'identité officielle. Le chèque doit être établi à l'ordre de SNCF Voyageurs.

### 4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement

#### 4.5.1 Dispositifs d'embarquement

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

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

#### 4.5.2 Conditions et modalités d'accès au train

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

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

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

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

En cas de difficultés, le voyageur peut s'adresser au personnel habilité, s'il est présent aux abords des dispositifs ou en gare.

#### 4.5.3 Contrôle à quai et à bord

L'existence d'un dispositif d'embarquement ne dispense pas le voyageur :

- De se soumettre aux éventuelles opérations de contrôle pouvant être réalisées ultérieurement, en gare ou à bord des trains, par le personnel habilité.
- Des opérations de compostage lorsque celles-ci sont obligatoires en application des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

#### 4.5.4 Horodatage et preuve du passage à l'embarquement

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

## 5 Contacts et Réclamation

### 5.1 Service CONTACT TER

Pour toute demande de devis, besoin d'information sur un horaire, un trajet, un tarif, il est possible de contacter CONTACT TER au 0 800 11 40 23 (service et appel gratuits).

### 5.2 Réclamation

Il est recommandé que toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel soit formulée dans un délai de deux mois à compter de la fin du voyage en train. Si besoin, SNCF se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures nécessaires au traitement de la demande.

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

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

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

- Sur le site SNCF : [reclamation.sncf.com](http://reclamation.sncf.com)

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

Une réponse intervient dans un délai de cinq jours incluant les weekends et les jours fériés. Ou bien par courrier : Service Relation Client SNCF, 62973 ARRAS Cedex 9

SNCF répond aux réclamations des voyageurs en langue française.

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

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

## Volume 2 - Gamme tarifaire applicable TER SUD Provence – Alpes Côte d'Azur

### 1. Formation des prix

#### 1.1 Définition du prix de base

Le tarif de base sur TER est le tarif normal.

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

On distingue :

- Un prix de base général pour les parcours réalisés en TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur sur une relation interne à la Région SUD déterminé selon une règle et un barème définis au point 1.2. ci-dessous ;
- Un prix de base pour les parcours interrégionaux au départ ou à l'arrivée de la Région SUD déterminé selon une règle et un barème définis aux points 1.3 ci-dessous.

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

## 1.2 Prix de base pour les parcours réalisés en TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

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

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

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

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

Tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2022

Paliers kilométriques	Paramètre a	Paramètre b
1 à 16 kms	0,828	0,2069
17 à 32 kms	0,266	0,2304
33 à 64 kms	2,203	0,1700
65 à 109 kms	3,074	0,1584
110 à 149 kms	4,348	0,1517
150 à 199 kms	8,606	0,1270
200 à 300 kms	8,255	0,1286
301 à 499 kms	14,527	0,1096
500 à 799 kms	19,628	0,0980
800 à 9999 kms	34,271	0,0803

  

Minimum de perception	
2nde classe	1,20 €
1ère classe	1,80 €

## 1.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à l'arrivée de la Région SUD

### 1.3.1 Parcours interrégionaux SUD/Occitanie

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

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

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

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

Tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2022

2nde classe		BKIRPlein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	0,794	0,1983
17	32	0,255	0,2208
33	64	2,112	0,1629
65	109	2,947	0,1519
110	149	4,168	0,1454
150	199	8,249	0,1217
200	300	7,913	0,1233
301	499	13,924	0,1051
500	799	18,814	0,0939
800	9 999	32,848	0,0770

### 1.3.1 Parcours interrégionaux SUD/AURA

Tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2020

Distance (d)		Constante (a)		Prix kilométrique (b)	
de	à	1 <sup>ère</sup> classe	2 <sup>ème</sup> classe	1 <sup>ère</sup> classe	2 <sup>ème</sup> classe
1	16 km	1,1672	0,7781	0,2916	0,1944
17	32 km	0,3755	0,2503	0,3248	0,2165
33	64 km	3,1059	2,0706	0,2396	0,1597
65	109 km	4,3337	2,8891	0,2234	0,1489
110	149 km	6,1296	4,0864	0,2138	0,1425
150	199 km	12,1307	8,0871	0,1790	0,1193
200	300 km	11,6366	7,7577	0,1814	0,1209
301	499 km	20,4771	13,6514	0,1545	0,1030
500	799 km	27,6674	18,4449	0,1382	0,0921
800	9 999 km	48,3062	32,2041	0,1133	0,0755

#### 1.4 Calcul du prix des titres de transport

Pour effectuer le trajet entre la gare d'origine et la gare de destination, le voyageur a le choix de l'itinéraire. Chaque partie d'un voyage qui correspond à l'utilisation d'un train entre la gare d'origine et la gare de destination est appelée « segment ».

Le calcul du prix total d'un titre de transport est déterminé en fonction des éléments suivants :

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

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

- Lorsqu'il y a emprunt d'un seul train, le prix du titre de transport est calculé à partir des éléments de prix qui caractérisent le trajet ;
- Lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains TER (Sud ou autre Région) avec application des mêmes conditions tarifaires et occupation du même type de place dans la même classe de voiture, les éléments de prix sont appliqués sur l'ensemble du trajet car les segments constituent un ensemble homogène ;
- Lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains dont TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur et TGV INOUI ou INTERCITES, les conditions tarifaires propres à chaque transporteur s'appliquent sur chacun des segments.

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

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

## 1.5 Informations données sur les prix

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

L'information sur les prix peut être donnée soit aux guichets des gares, soit dans les agences de voyages agréées, soit dans les boutiques SNCF, soit sur Internet, et, pour certaines relations directes, au moyen de guides et de fiches mis à la disposition de la clientèle.

## 2 Détermination des prix réduits

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

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

### 2.1 Prix applicables aux enfants

#### 2.1.1 Enfants de moins de 4 ans

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

#### 2.1.2 Enfants de 4 à moins de 12 ans

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

#### 2.1.3 Enfants à partir de 12 ans

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

## 2.2 Utilisation des cartes de réduction régionales sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

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

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

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



### 3 Tarification nationale applicable sur TER SUD Provence-Alpes-Côte D'Azur : Conformément au décret n°2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs, la tarification nationale n'est plus acceptée pour les titres vendus à partir du 01/07/2022.

Les tarifs sociaux nationaux sont hors champ d'application de la liberté tarifaire et continuent de s'appliquer aux services régionaux de personnes.

Vous retrouvez ci-dessous le détail des tarifs acceptés

#### 3.1 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

##### 3.1.1 Tarifs Militaires

Bénéficiaires et réduction applicable sur TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur

Les militaires des forces armées françaises voyageant soit en groupes ou en détachements encadrés, soit isolément, pour cause de service, envoyés en congé limité ou en permission bénéficient dans tous les trains nationaux d'une réduction de 75 % dans les TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le prix de base Tarif Normal défini au paragraphe 1.3 du présent volume 2 des CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Cette réduction est appliquée dans les conditions définies ci-dessus. Elle est accordée selon la classe de voiture portée sur la carte de circulation :

- En 1ère et 2ème classe aux officiers, sous-officiers et volontaires dont la carte possède la mention 1ère et 2ème classe ;
- En 2ème classe uniquement aux militaires du rang sous contrat et volontaires.

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

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

Délivrance et utilisation des titres de transport

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

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

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

Classe de voiture

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

Conditions Générales de Vente et de Transport

TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur – Janvier 2023

p. 25

### Conditions d'application de la réduction

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

### Échange et remboursement

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

### 3.1.2 Réformés pensionnés de guerre (RPG)

Bénéficiaires, réductions et conditions d'application du tarif sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

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

- 50 % pour les pensionnés de 25 % à 45 % ;
- 75 % pour les pensionnés de 50 % et plus, dans les conditions suivantes : - sur le tarif normal en vigueur.

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

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

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

### Échange et remboursement

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

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

## 3.2 Familles nombreuses

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

#### Réduction et conditions d'application de la réduction

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bénéficiaires

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

Cette carte est délivrée aux parents :

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

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

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

### 3.3 Aller et retour populaires

#### 3.3.1 Titres de transport d'aller et retour de congé annuel

##### Bénéficiaires

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

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

Le titre de transport peut comprendre :

- Le conjoint (époux ou épouse uniquement) et les enfants âgés de moins de 21 ans ;

Conditions Générales de Vente et de Transport

TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur – Janvier 2023

p. 28

- Le père et/ou la mère du célibataire ; à la condition que ces personnes habitent chez le demandeur. Le prix doit être payé en une seule fois pour l'ensemble des voyageurs.

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

#### Réductions et conditions d'application

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

Ce taux est porté à 50 % lorsque le bénéficiaire règle au moins la moitié du montant du titre de transport au moyen de chèques-vacances.

Dans les trains sans réservation obligatoire, la réduction de 25 % est accordée sans limitation. La réduction à 50 % s'applique pour tout trajet commencé en période bleue du calendrier voyageurs.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du paragraphe 2.1.2 des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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

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

#### Itinéraire et minimum de parcours

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

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

#### Délai d'utilisation des titres de transport

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

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

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

#### Bénéficiaires

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

Conditions Générales de Vente et de Transport

TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur – Janvier 2023

p. 29

- 1 A - les titulaires, au titre de la Sécurité sociale, d'une pension, retraite, allocation aux vieux travailleurs salariés, allocation de réversion, ou d'un secours viager, à l'exclusion des bénéficiaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées prévue par la loi du 17 janvier 1948, pour les personnes non salariées ;
- 1 B - les titulaires de l'allocation spéciale de vieillesse ;
- 1 C - les titulaires des régimes spéciaux de retraite ou pension visés à l'article 61 du décret du 8 juin 1946 ou maintenus provisoirement en vigueur conformément à l'article 65 du même décret ;
- 1 D - les veuves de guerre non remariées, titulaires d'une pension, ayant à leur charge au moins deux enfants de moins de 15 ans et ces derniers ;
- 1 E - les orphelins de guerre, de père et de mère, de moins de 21 ans ;
- 1 F - les titulaires de rentes d'incapacité permanente servies au titre de la loi du 9 avril 1898 ;
- 1 G - les titulaires de l'allocation spéciale du Fonds national de l'emploi, prévue par la loi du 18 décembre 1963
  
- 1 H - les pré-retraités âgés d'au moins 55 ans bénéficiant d'une garantie de ressources versée par Pôle Emploi, sous réserve que le montant journalier de la garantie de ressources ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Il est délivré, au choix du demandeur :

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

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

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

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

#### Réductions et conditions d'application du tarif

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

Ce taux est porté à 50 % lorsque le bénéficiaire règle au moins la moitié du montant du titre de transport au moyen de chèques-vacances.

Dans les trains sans réservation obligatoire, la réduction de 25 % est accordée sans limitation. La réduction à 50 % s'applique pour tout trajet commencé en période bleue du calendrier voyageurs.

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

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

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

#### Délai d'utilisation des titres de transport

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

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

### 3.4 Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées

#### Bénéficiaires

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

- 1.A Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% (article L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles ou article 173 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1.B Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention canne blanche (article 173 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1.C Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention 'Besoin d'accompagnement' (article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles)
- 1.D Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention 'Cécité' ou une 'Etoile Verte' (articles 169 et 174 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1.E Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention 'Besoin d'accompagnement cécité'(article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles)
- 1.F en outre, les personnes handicapées des catégories 1.A à 1.E se déplaçant en fauteuil roulant, bénéficient de la facilité reprise au point 22A.

#### Facilités accordées – Titres de transport

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

- 2 A - pour la personne handicapée :
  - 21 A - quelle que soit la nature de son handicap : la personne handicapée doit être munie d'un titre de transport aux prix et conditions des Dispositions générales ou d'un tarif à prix réduit, si elle en remplit les conditions ;
  - 22 A - lorsqu'elle se déplace en fauteuil roulant : en plus des réductions auxquelles elle peut prétendre (point 21 A), la personne handicapée se déplaçant en fauteuil roulant est admise en 1ère classe, munie d'un titre de transport de 2ème classe, dans les trains dont l'espace dédié est situé en 1ère classe, dans la limite des places disponibles.

Le fauteuil roulant de la personne handicapée devra respecter les normes STI PMR (annexe du règlement (UE) N° 1300 / 2014 de la Commission européenne du 18 novembre 2014 sur la spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse). Ces normes stipulent que les dimensions maximales autorisées d'un fauteuil roulant manuel ou électrique sont de 70 cm de large et de 120 cm de profondeur, et que le diamètre de braquage est de 1 500 mm. Un poids en charge de 300 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant électrique ne nécessitant aucune assistance pour franchir un dispositif d'aide à l'embarquement et au débarquement. Un poids en charge de 200 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant manuel ».

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

- 21 B - une réduction de 50 % sur le Plein Tarif Loisir si la personne handicapée a un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 %, il s'agit des personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.A et 1.B, dans les conditions suivantes sur TER : sur le prix de base ou le prix correspondant de 1ère classe, hors compléments éventuels (réservation...),
- 22 B - la gratuité du transport, à l'exception de la réservation obligatoire dans les trains à réservation obligatoire, si la personne handicapée a un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 % et bénéficie d'un avantage « tierce personne » ou « Besoin d'accompagnement ». Il s'agit des personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.C et en 1.E. Pour les trajets effectués en TGV, le prix indiqué au Recueil des prix est appliqué en fonction de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;
- 23 B - la gratuité du transport, à l'exception de la réservation obligatoire dans les trains à réservation obligatoire, si la personne handicapée est aveugle civil titulaire de la carte d'invalidité portant la mention « cécité et/ou étoile verte » ou « Besoin d'accompagnement Cécité ». Il s'agit de personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.D et en 1.E. Pour les trajets effectués en TGV, le prix indiqué au Recueil des prix est appliqué en fonction de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;
- 24 B - l'admission en 1ère classe sans supplément de prix si la personne handicapée se déplace en fauteuil roulant. La réservation est obligatoire en toutes périodes du calendrier « voyageurs » et doit être effectuée, au plus tard, 2 jours avant le départ (samedis, dimanches et fêtes non compris).

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

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

Pour les voyageurs aveugles ou malvoyants accompagnés de leur chien guide, ou les personnes handicapées accompagnées de leur chien « écouteur » ou d'assistance, la condition d'occupation exclusive du compartiment en voiture-lit (y compris sur les trains internationaux proposant ces prestations) n'est pas exigée. Lors du voyage, en cas d'opposition des autres voyageurs à la présence du chien guide d'aveugle, « écouteur » ou d'assistance, le personnel d'accompagnement essaiera de



trouver, dans la mesure du possible, une solution de reclassement. En cas d'impossibilité à trouver une telle solution, les voyageurs pourront par exception se voir imposer la présence du chien guide.

#### Conditions d'application des facilités accordées

- 3 A - dans les trains sans réservation obligatoire :

- 31 A - la réduction ou la gratuité (points 21 B et 22 B ci-dessus) accordée à l'accompagnateur des personnes handicapées des catégories 1 A à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs,
  - 32 A - la gratuité (point 23 B ci-dessus) accordée à l'accompagnateur des personnes handicapées aveugles de la catégorie 1 D à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs,
  - 33 A - le surclassement gratuit (point 24 B ci-dessus), en faveur des personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant et de leur accompagnateur est accordé en toutes périodes du calendrier voyageurs
- ;

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

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

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

#### Pièces justificatives

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

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

#### Mesures de contrôle

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

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

Conditions Générales de Vente et de Transport

TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur – Janvier 2023

p. 33

## Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence Alpes Côte d'Azur.

Pour tout autres informations relatives se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### 3.5 Promenades d'enfants

#### Bénéficiaires et prix réduit

Tout groupe d'au moins dix personnes et jusqu'à 99 personnes composé :

- D'enfants ou jeunes gens n'ayant pas atteint l'âge de 15 ans, effectuant aux frais de municipalités ou d'œuvres philanthropiques un voyage d'instruction ou un déplacement à la campagne ou au bord de mer ;
- Et de leurs accompagnateurs éventuels, à raison d'un au maximum pour 10 enfants ou fraction de 10 effectuant ensemble un voyage aller-retour, peut obtenir un titre de transport collectif à prix réduit.

Les titres de transport émis aux conditions du présent tarif comportent une réduction de 75 %, calculée dans les TER sur le Tarif Normal de 2ème classe, hors compléments éventuels (réservation...). Il est conditionné à la réalisation d'un aller –retour et dans la limite des places disponibles.

L'accès au tarif Promenades d'enfants est accordé dans les trains TER en période bleue du calendrier voyageurs.

Pour toute autre information relative au tarif Promenade d'enfant (délai d'utilisation, demande, réservation des places et modalités de réservation, échange et remboursement), se reporter au Volume 2 des tarifs Voyageurs SNCF disponible sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

### 3.7 Tarification nationale applicable sur trajets interrégionaux effectués en TER au départ ou à destination de la région SUD. En complément des tarifs nationaux sociaux précités, seront maintenus également pour des parcours interrégionaux effectués en TER au départ ou à destination de la région SUD.

#### 3.7.1 Abonnement pour Elèves, Etudiants et Apprentis

Ces abonnements s'adressent exclusivement :

- les abonnements pour élèves, aux enfants et jeunes gens, âgés de moins de 21 ans à la date initiale de l'abonnement, qui fréquentent régulièrement les écoles, institutions, lycées, collèges, cours municipaux de dessin et autres établissements similaires d'enseignement primaire, secondaire, commercial, industriel ou professionnel ;
- les abonnements pour étudiants, aux jeunes gens, âgés de moins de 26 ans (pour les étudiants ayant accompli leur service national, l'âge limite de 26 ans est reporté d'un temps égal à celui qu'ils ont effectué à ce titre) à la date initiale de l'abonnement, qui suivent régulièrement l'enseignement des établissements d'enseignement supérieur, des écoles techniques supérieures, des grandes écoles et classe du second degré préparatoires à ces écoles, visés par les arrêtés pris en application de la loi du 23 septembre 1948 étendant aux étudiants certaines dispositions de l'ordonnance du 19 octobre 1945 relative aux assurances sociales ;

Conditions Générales de Vente et de Transport

TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur – Janvier 2023

p. 34

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

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

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

### 3.7.2 Tarif groupe et groupe de jeune

Le Groupe doit au minimum être constitué de 10 personnes au moment de l'achat, voyager ensemble et pour le même motif à destination. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (professionnel du tourisme, organisateur de voyages ou de séjours, association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé, collectivité publique, entreprise...) ou par les personnes physiques membres du groupe qui peuvent témoigner d'un lien antérieur à l'organisation du voyage.

Le tarif groupe n'est pas accessible à des clients individuels, se regroupant ou étant regroupés par un intermédiaire, sans motif commun à destination, dans le seul but de bénéficier d'un prix réduit associé à la tarification groupe.

Les membres du groupe sont représentés par un organisateur qui se porte garant du comportement du groupe pendant le voyage en application des tarifs voyageurs (article 3.3.15). 3 profils de voyageurs (sans minimum de voyageurs par profil) sont retenus pour déterminer le prix du Groupe :

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

Tout enfant de moins de 4 ans, pour lequel une place sera attribuée, sera taxé au tarif « Enfant ». S'il n'y a pas de place attribuée, l'enfant de moins de 4 ans voyagera gratuitement.

Pour davantage de renseignements, se rendre sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

## 4 Tarification régionale applicable sur TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

Le tableau ci-dessous reprend les tarifs régionaux pérennes et réguliers disponibles dans la Région Sud.

Pour davantage d'information sur les tarifs listés ci-dessous et les offres promotionnelles ponctuelles, se reporter au site Internet TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

<https://www.ter.sncf.com/sudprovençalpes-cote-d-azur>

Tarifs	Bénéficiaires	Réduction et conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Zou ! 1 voyage adulte	Tout voyageur à partir de 12 ans disponible sur toutes les OD PACA	Pas de réduction	Modalité d'échange et remboursement définies au chapitre 3 "échange et remboursement remboursement" du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-côte-d 'Azur.
Zou ! 1 voyage enfant	Tout voyageur de 4 à moins de 12 ans disponible sur toutes les OD PACA	50% du prix perçu par un adulte sur le tarif Zou 1 voyage adulte	Modalité d'échange et remboursement définies au chapitre 3 "échange et remboursement remboursement" du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-côte-d 'Azur.
Zou ! Mini-groupe (3,4,5 6 et +)	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD PACA	Titre unitaire Réduction de 30% → 3 personnes 40% → 4 personnes 50% → 5, 6 et + prix selon la distance	Modalité d'échange et remboursement définies au chapitre 3 "échange et remboursement remboursement" du volume 1 des présentes CGV TER SUD Provence-Alpes-côte-d 'Azur.
Zou ! 10 voyages	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD PACA	Réduction de 30% pour l'achat d'un carnet de 10 voyages sur OD prédéfinie. Carnet valable 12 mois.	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début validité du carnet. Pas remboursement de titres en cours de validité du carnet

Tarifs	Bénéficiaires	Réduction et conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Zou ! Mensuel Flex	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD PACA	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction de 55%, 60% et 70% en fonction du nombre de titres choisi lors de l'achat sur OD prédéfinie	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début validité du carnet. Pas remboursement de titres en cours de validité du carnet
Zou ! Mensuel	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD PACA	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction jusqu'à 75% en libre circulation sur O/D prédéfinie	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement
Zou ! Annuel	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD PACA	Abonnement annuel libre circulation sur O/D prédéfinie offrant une réduction jusqu'à 75%	Modalités de remboursement disponibles sur le site SNCF TER SUD PACA
Carte Zou ! Malin	Tout voyageur à partir de 4 ans	Carte de réduction au prix de 30€ offrant 30% de réduction sur titres unitaires et accompagnants	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de la carte  <u>Duplicata</u> : Si carte délivrée en titre papier, pas de duplicata possible. Si carte délivrée sous format digital, duplicata disponible sous le compte client ou en s'adressant au CRC SNCF (si carte délivrée sur site TER SUD PACA)
Billet Zou ! Malin	Titulaire de la carte Zou ! Malin	Billet offrant 30% de réduction	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier

		valable avec la carte Zou ! Malin pour le titulaire et 1 accompagnat	jour de début de validité du billet
--	--	--	--

Tarifs	Bénéficiaires	Réduction et conditions d'application de la	Echange et remboursement
--------	---------------	---	-----------------------------

		réduction	
Carte ZOU ! Solidaire et Zou Solidaire +	Carte de réduction gratuite Délivrée sous conditions de Ressources à 2 catégories : → les demandeurs ayant un QF situé Entre 500€ et 709,99€/Mois + titulaires du minimum vieillesse → les demandeurs ayant un QF Inférieur à 500€/Mois  A partir de 4 ans	Carte de réduction valable 2 mois offrant respectivement  50% Ou 90% sur la gamme de produit ci-dessous (identifiée dans ce tableau fond bleu)	Non concerné  Modalité de duplicata, changement de Quotient Familial en cours d'année Renouvellement à retrouver sur le site "Zou.maregionsud.fr"
Billet ZOU ! 1 voyage	Titulaire de la carte ZOU ! Solidaire et Zou ! Solidaire+	Billet Offrant respectivement 50% et 90% de réduction	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début validité du billet
ZOU ! 10 voyages	Titulaire de la carte ZOU ! Solidaire et Zou ! Solidaire+	Réduction de 30% pour l'achat d'un carnet de 10 voyages sur OD prédéfinie + application de la réduction de 50% ou 90%	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début validité du carnet. Pas de remboursement de titres en cours de validité du carnet
ZOU ! Mensuel Flex	Titulaire de la carte ZOU ! Solidaire et Zou ! Solidaire+	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction de 55%, 60% et 70% en fonction du nombre de titre choisis lors de l'achat sur OD prédéfinie + application de la réduction de 50% Ou 90%	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début validité du carnet. Pas remboursement de titres en cours de validité du carnet
ZOU ! Mensuel	Titulaire de la carte ZOU ! Solidaire et Zou ! Solidaire+	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction jusqu'à 75% en libre circulation sur O/D prédéfinie+ application de la réduction de 50% ou 90%	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement

Tarifs	Bénéficiaires	Réduction et conditions d'application de la	Echange et remboursement
--------	---------------	---	--------------------------

		réduction	
ZOU ! Annuel !	Titulaire de la carte ZOU ! Solidaire et Solidaire+	Abonnement annuel Libre circulation sur O/D prédéfinie offrant une réduction jusqu'à 75%+ application de la réduction 50% ou 90%.	Modalité de remboursement disponible sur le site SNCF TER SUD
Carte Pass sureté Pro	Carte de réduction gratuite valable 3 ans délivrée sous conditions de statut professionnel de certaines catégories des forces de l'ordre. Liste prédéfinie à retrouver sur le site SNCF TER SUD PACA	Carte de réduction offrant la gratuité sur l'O/D domicile/travail	Non concerné Modalité de duplicata à retrouver sur le site SNCF TER SUD
Carte Pass sureté Pro + Loisir	Carte de réduction gratuite valable 3 ans délivrée sous conditions de statut professionnel de certaines catégories des forces de l'ordre. Liste prédéfinie à retrouver sur le site SNCF TER SUD PACA	Carte de réduction offrant la gratuité sur l'O/D domicile/travail ainsi que sur les O/D loisirs	Non concerné Modalité de duplicata à retrouver sur le site SNCF TER SUD
Abonnement annuel digital Pass sureté	Abonnement annuel digital gratuit valable 12 mois pour les titulaires du Pass sureté Pro + Pro + loisir	Abonnement digital gratuit	Non concerné
Titre unitaire Pro + Loisir	Titulaire de la carte Pass sureté Pro + Loisir	Billet digital gratuit	Non concerné
Pass ZOU ! Etudes	Carte de réduction destinée aux jeunes de 3 à 26 ans domiciliés et scolarisés en région SUD sur tous les réseaux gérés par le Conseil Régional	Carte de réduction payante offrant la possibilité de circuler librement sur O/D domicile-Etudes (prix variant en fonction du QF) pour les jeunes de 3 à 26 ans domiciliés et scolarisés en région SUD sur tous les réseaux gérés par le Conseil Régional	CGV disponible sur le site "Zou.maregionsud.fr"
Titre gratuit Pass ZOU ! Etudes	Titulaire du Pass ZOU ! Etudes	Billet digital gratuit et obligatoire sur TER valable avec la carte Zou ! Etudes en dehors de leur O/D domicile-études	Non concerné

*NB : Les cartes ZOU !50/75 + et – de 26 ans établis avant le 01/07/2022 ont une validité de 12 mois.*

Conditions Générales de Vente et de Transport

TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur – Janvier 2023

p. 40



*Les cartes ZOU ! 50/75 + et – de 26 ans établis entre le 01/07/2022 et le 31/12/2022 et dont la validité est comprise dans cette période ont une validité de 6 mois.*

*Les cartes ZOU ! 50/75 + et – de 26 ans établis entre le 01/07/2022 et le 31/12/2022 et dont la validité débute à partir du 01/01/2023 ont une fin de validité au 30/06/2023.*

*La distribution des cartes ZOU ! 50/75 + et – de 26 ans cesse définitivement au 31/12/2022.*

*NB : Les titulaires du profil Solidaire « ancienne gamme » bénéficient de leur offre et titres associés et ce jusqu'à expiration de leur droit. (date mentionnée sur la carte Zou solidaire)*

## 5 Garantie Fiabilité TER

### 5.1 Bénéficiaires

Pour toute personne titulaire d'un abonnement mensuel sous format billettique (exclusivement) ZOU ! Mensuel, ZOU ! Alternatif et Abonnement de Travail Mensuel en cours de validité, sans contrainte d'âge ou de lieu de résidence, et dont le parcours se situe sur l'ensemble des lignes TER de la Région Sud.

### 5.2 Conditions d'application

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

[https://cdn.ter.sncf.com/medias/PDF/sud\\_provence\\_alpes\\_cote\\_d\\_azur](https://cdn.ter.sncf.com/medias/PDF/sud_provence_alpes_cote_d_azur)

## 6 Prestations associées au transport

### 6.1 Bagages

#### 6.1.1 Généralités

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

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

Chaque bagage déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un voyageur. Il doit être étiqueté de manière visible et porter les nom et prénom du voyageur, conformément aux dispositions du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 ; tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents. Les personnes qui ne satisfont pas à cette obligation sont passibles d'une amende dont le montant figure au Recueil des prix, l'accès aux trains leur étant par ailleurs interdit.

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

Sont acceptés comme bagages à main, les valises, les sacs de voyages et les sacs à dos, dont le conditionnement, la fermeture, le volume et le poids permettent le portage et le placement sans difficulté ni risque pour la sécurité des voyageurs ou risque d'avarie, dans les espaces prévus aux bagages dans les voitures de voyageurs, sous réserve des interdictions et limitations prévues par le décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés. En particulier, le voyageur ne doit en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures par des bagages trop volumineux ou nombreux.

### 6.1.2 Responsabilité

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

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

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

### 6.2 Objets trouvés

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

### 6.3 Animaux

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

Les personnes handicapées civiles détentrices d'une carte mentionnant un taux d'invalidité d'au moins 50 %, quel que soit leur handicap, peuvent voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance qui voyage désormais gratuitement et sans billet. Il n'est plus nécessaire d'établir un titre de transport

« chien guide gratuit ». Cette disposition s'applique également aux personnes réformées pensionnées de guerre titulaires d'une carte avec deux barres bleues.

Les élèves chiens guide voyagent gratuitement s'ils portent un gilet de travail comportant la mention « élève chien guide », soit le logo du centre d'éducation.

L'accompagnateur doit être muni d'un titre de transport ainsi que de sa carte d'éducateur de chien guide ou de la carte d'identification du chien.

## Volume 3 – Annexes

### Barèmes régularisation TER

2 <sup>ème</sup> CLASSE	Distance parcourue					
	Jusqu'à 25 km	De 26 à 50 km	De 51 à 100 km	De 101 à 150 km	De 151 à 300 km	Plus 300 km
<b>Barème exceptionnel</b>	6 €	11 €	19 €	27 €	50 €	80 €
<b>Barème exceptionnel minoré</b>	4 €	8 €	14 €	20 €	37 €	60 €
<b>Barème bord</b>	10 €	15 €	25 €	35 €	60 €	90 €
<b>Barème bord minoré</b>	7 €	11 €	18 €	26 €	45 €	65 €
<b>Barème contrôle</b>	50 €	50 €	50 €	50 €	90 €	120 €
IF	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €	70 €
IP	0 €	0 €	0 €	0 €	30 €	50 €
<b>Barème contrôle majoré</b>	70 €	70 €	80 €	90 €	100 €	120 €
IF	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
IP	0 €	0 €	10 €	20 €	30 €	50 €

1 <sup>ère</sup> CLASSE	Distance parcourue					
	Jusqu'à 25 km	De 26 à 50 km	De 51 à 100 km	De 101 à 150 km	De 151 à 300 km	Plus 300 km
<b>Barème exceptionnel</b>	10 €	16 €	28 €	40 €	75 €	125 €
<b>Barème exceptionnel minoré</b>	7 €	12 €	21 €	30 €	55 €	85 €
<b>Barème bord</b>	15 €	20 €	35 €	45 €	85 €	135 €
<b>Barème bord minoré</b>	11 €	15 €	26 €	33 €	63 €	100 €
<b>Barème contrôle</b>	50 €	60 €	65 €	80 €	110 €	145 €
IF	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €	70 €
IP	0 €	10 €	15 €	30 €	50 €	75 €
<b>Barème contrôle majoré</b>	70 €	80 €	85 €	100 €	110 €	145 €
IF	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
IP	0 €	10 €	15 €	30 €	40 €	75 €

Les barèmes indiqués comprennent les frais de bord et les Indemnités Forfaitaires.  
 IF : Indemnité forfaitaire - IP : Insuffisance de perception.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE LA CARTE ZOU ! MALIN

### **ARTICLE I - OBJET**

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

### **ARTICLE II – PRINCIPES GENERAUX**

La carte de réduction Zou ! Malin est une carte de réduction au tarif de 30€, offrant 30% de réduction sur le prix des tickets 1 Voyage au titulaire de la carte, ainsi qu'à un accompagnant par voyage.  
Elle est valable 1 an, sur l'ensemble du réseau régional. (Lignes express régionales et les lignes de proximité).

### **ARTICLE III- LA CARTE**

La carte personnelle ZOU ! MALIN peut être distribuée sur deux types de supports :

- IATA (format billet de train délivré par les guichets des gares SNCF)
- Digital (avec possibilité d'impression PDF)

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

### **ARTICLE IV- LE BENEFICIAIRE DE LA CARTE**

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

### **ARTICLE V- SOUSCRIPTION DE LA CARTE**

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

- SNCF TER SUD : <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>
- ZOU ma région sud : <https://zou.maregionsud.fr>
- SNCF CONNECT: <https://www.sncf-connect.com/>

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

- L'achat de la carte peut se faire auprès des agents de la relation client TER en mobilité et partenaires distributeurs TER. Une fois l'achat effectué, Le bénéficiaire reçoit un mail de confirmation. Il peut télécharger sa carte directement sur son smartphone ou l'imprimer en version PDF.

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

## **ARTICLE VI- LES TICKETS 1 VOYAGE**

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

- Sur le réseau TER
- Support papier type IATA (format billet de train) si achat aux guichets des gares SNCF.
- Support papier type ISO (format billet de train) si achat aux distributeurs automatiques TER.
- Support papier type titre thermique si achat auprès des agents de la relation client TER en mobilité ainsi que des partenaires distributeurs TER.
- Support digital (avec possibilité d'impression PDF) si achat sur site SNCF TER, SITE ZOU ma région sud, SNCF CONNECT, Partenaires distributeurs ou agents de la relation clients TER.
  
- Sur le réseau de proximité et ligne express (hors TER)
- Support papier ou carte personnelle Zou ! si achat en agence ou à bord.

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

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

En cas d'oubli de cartes ou de cartes périmées, le bénéficiaire est considéré en situation irrégulière et voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur sur le réseau concerné. Il ne sera procédé à aucun remboursement a posteriori en cas de d'oubli de la carte.

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

## **ARTICLE VIII- DUPLICATA DE LA CARTE ZOU ! MALIN**

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

- SNCF TER SUD : <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>\*
- ZOU ma région sud : <https://zou.maregionsud.fr>
- SNCF CONNECT: <https://www.sncf-connect.com/>

Le client pourra réémettre gratuitement sa carte via son compte.

\* Le client pourra également contacter le CRC TER SUD par tel au 0800114023 tous les jours de 07H00 à 20H00.

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

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

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

## **ARTICLE X- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

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

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

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

## **ARTICLE XII- RECLAMATION**

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

## **ARTICLE XVI –DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES**

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

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

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU ZOU ! SURETE

### ARTICLE I - OBJET

Les présentes CGU fixent, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation d'un ZOU ! Sûreté sur l'ensemble du réseau régional. (Lignes express régionales et les lignes de proximité).

### ARTICLE II – PRINCIPES GENERAUX

La gratuité des déplacements domicile/travail accordée depuis 2016 aux policiers, gendarmes, douaniers, pompiers, marins pompiers, militaires, personnels de l'administration pénitentiaire, Equipes Mobiles Académiques de Sécurité (EMAS) est étendue à l'ensemble des trajets loisirs pour les policiers, gendarmes, personnels pénitentiaires et douaniers, à compter du 08/12/2021.

### ARTICLE III- LES CARTES

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

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

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

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

\* Pour utiliser ces cartes sur le réseau LER, Chemin de fer de Provence et lignes de proximité, le bénéficiaire devra charger son abonnement annuel ZOU ! sûreté sur une carte billettique. Pour cela, il devra se rendre à un bureau de vente du réseau transporteur avec sa carte au format ISO.

### ARTICLE IV- LE BENEFICIAIRE DE LA CARTE

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

### ARTICLE V- SOUSCRIPTION AU CONTRAT D'ADHESION

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

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

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

Kisio Services CS 20406

13591 Aix en Provence Cedex 3.

### ARTICLE VI- CONDITIONS DE DETENTION DE LA CARTE

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

### ARTICLE VII L'ABONNEMENT ANNUEL ET LES TITRES GRATUITS

- Les bénéficiaires de l'offre Pro pourront voyager avec leur carte ISO sur l'ensemble des lignes express et de proximité selon les conditions ci-dessous :

- Trajet en TER :

Lors du contrôle à bord, les bénéficiaires de la carte auront l'obligation de présenter leur carte personnelle ZOU ! sûreté ISO avec l'abonnement annuel digital gratuit.

Pour l'obtenir, les bénéficiaires recevront à l'issue de la validation de leur dossier, un lien internet pour le télécharger.

- Trajets en LER, Chemin de fer de Provence et sur lignes de Proximité :

Lors du contrôle, les bénéficiaires de la carte auront l'obligation de présenter leur carte billettique chargée de leur abonnement annuel gratuit.

Pour obtenir la carte billettique, le bénéficiaire pourra en faire la demande par internet sur le site Zou ou directement dans les bureaux de vente des transporteurs. Le chargement de l'abonnement sera disponible dans les bureaux de vente des transporteurs sur présentation de la carte personnelle ZOU ! Sûreté ISO.

- Les bénéficiaires de l'offre Pro + Loisirs pourront voyager avec leur carte ISO sur l'ensemble des lignes express et de proximité selon les conditions ci-dessous :

Les bénéficiaires de l'offre Pro + Loisirs devront se conformer au même modèle d'utilisation que précédemment sur leur trajet professionnel. S'ils souhaitent voyager dans le cadre de leurs loisirs :

- Trajet en TER :

Lors du contrôle à bord, le bénéficiaire de la carte aura l'obligation de présenter sa carte personnelle ZOU ! sûreté ISO avec son titre gratuit téléchargeable via le site SNCF TER SUD ou sur SNCF CONNECT.

- Trajets en LER, Chemin de fer de Provence et sur les lignes de Proximité :

Lors du contrôle, le bénéficiaire de la carte aura l'obligation de présenter sa carte billettique chargée de son titre Loisir sur sa carte billettique.

#### **ARTICLE VIII- REMPLACEMENT DE LA CARTE**

La perte, le vol, la détérioration de la carte doit être signalée au centre d'édition des ZOU ! Sureté par courrier postal à l'adresse mentionnée à l'article XII des présentes conditions générales d'utilisation, par mail, ou par téléphone au 0 800 511 833. Centre d'appel ouvert de 09H à 17H, du lundi au vendredi, sauf jours fériés. Appel gratuit depuis une ligne fixe depuis la France Métropolitaine et au tarif en vigueur chez les opérateurs mobiles.

Un seul duplicata sera toléré dans l'année de validité de la carte. La photographie et l'adresse professionnelle de réception de la carte seront à fournir lors de cette nouvelle demande.

La transmission de ces éléments pourra se faire soit par courrier postal à l'adresse reprise à l'article XII des présentes conditions générales d'utilisation, soit par mail à l'adresse suivante : pass.surete@kisio.com

#### **ARTICLE IX- MODIFICATION D'ORIGINE/DESTINATION**

En cas de modification de la gare d'origine ou de destination en cours de validité de la carte, le bénéficiaire devra procéder à une nouvelle souscription de la carte personnelle ZOU ! Sûreté dans les conditions prévues à l'article IV des présentes conditions générales d'utilisation.

#### **ARTICLE X- CONDITIONS DE REMBOURSEMENT**

- Trajet en TER :

Si le détenteur du ZOU ! Sûreté n'est pas en mesure de présenter sa carte personnelle ZOU ! sûreté (au format ISO) accompagnée de son abonnement digital ou de son titre Loisir gratuit lors du contrôle et que cela occasionne un achat de billet en tarif normal ou une contravention, aucun remboursement ne sera effectué.

- Trajets en LER, Chemin de fer de Provence et sur les lignes de Proximité :

Si le détenteur du ZOU ! Sûreté n'est pas en mesure de présenter sa carte sa carte billettique chargée de l'abonnement annuel ou du titre gratuit ZOU ! sûreté lors du contrôle et que cela occasionne un achat de billet en tarif normal ou une contravention, aucun remboursement ne sera effectué.

#### **ARTICLE XI- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les données personnelles collectées pour la délivrance du ZOU ! Sûreté et au cours de son utilisation font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est d'assurer la gestion administrative du « ZOU ! Sûreté » dans le cadre de l'exécution du contrat d'adhésion conclu avec la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.



Les données personnelles recueillies peuvent également permettre à SNCF Voyageurs SA de communiquer des offres commerciales et promotionnelles par téléphone ou par voie électronique, sous réserve que le client ait donné son accord, en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire de demande de carte.

Le responsable de ce traitement est SNCF Voyageurs SA.

Ces données sont destinées à SNCF Voyageurs SA et sa filiale KISIO SA intervenant dans la gestion administrative des dossiers et seront conservées pour une durée d'un (1) mois à compter de l'expiration du présent contrat (date de fin de validité de la carte nominative). Dans le cadre d'une politique renforcée de protection des données personnelles, SNCF Voyageurs SA et sa filiale KISIO SA s'engagent à procéder à la destruction des adresses postales et des photographies d'identité trente (30) jours après la fabrication de la carte nominative.

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

Les informations relatives au Bénéficiaire figurant sur le formulaire, mentionnées par un astérisque, sont obligatoires pour la délivrance d'une carte nominative. A défaut d'avoir renseigné les informations obligatoires la demande de carte ne pourra être traitée.

Le Bénéficiaire, sous réserve de son consentement, recevra des communications électroniques comportant des offres commerciales de SNCF Voyageurs SA. Le consentement peut être retiré à tout moment par le Bénéficiaire.

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

#### **ARTICLE XII- RECLAMATION**

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

ZOU ! ZOU ! Sécurité  
Kisio Services CS 20406  
13591 Aix-en-Provence Cedex 3

Ou par téléphone au 0 800 511 833

#### **ARTICLE XIII- DUREE DU CONTRAT D'ADHESION**

La durée de validité de la carte est de 3 ans à compter de son émission. Le contrat d'adhésion cesse à la fin de la période de validité de la carte. A sa date d'échéance, le contrat d'adhésion peut être renouvelé à la demande du Bénéficiaire et sous réserve du maintien par la Région de l'offre.

#### **ARTICLE XIV- RESILIATION DU CONTRAT D'ADHESION ET ABONNEMENTS ASSOCIES A L'INITIATIVE DU BENEFICIAIRE**

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

#### **ARTICLE XV- RESILIATION DU CONTRAT D'ADHESION ET ABONNEMENT ASSOCIES A L'INITIATIVE DE SNCF VOYAGEURS.**

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

- en cas de fraude établie lors de la constitution du dossier de demande de carte ;
- en cas de fraude établie lors de l'utilisation d'une carte.

SNCF Voyageurs signifie la résiliation au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au domicile déclaré par le Bénéficiaire.

Les titres ne sont dès lors plus utilisables et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement. Le Bénéficiaire de la carte devra alors déférer à toute injonction qui lui sera faite par SNCF Voyageurs, et sous quelque forme que ce soit, de restituer la carte.

Toute personne continuant d'utiliser indûment une carte résiliée est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

#### **ARTICLE XVI –DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES**

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

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

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

### ARTICLE I - OBJET

Les présentes conditions fixent, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation d'un droit à réduction ZOU ! Solidaire sur les réseaux Express et Proximité en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA).

### ARTICLE II – PRINCIPES GENERAUX

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

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

- Un profil Solidaire délivré aux usagers dont le quotient familial (QF) est compris entre 500€ et 709,99€ par mois et aux usagers bénéficiaires de l'Allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA),
- Un profil Solidaire + délivré usagers dont le QF est inférieur à 500€ par mois.

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

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

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

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

### ARTICLE III – LE SUPPORT

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

#### **ARTICLE IV- LE BENEFICIAIRE DE LA CARTE**

La carte est nominative, strictement personnelle et son titulaire ne peut être qu'une personne physique. Le titulaire ne peut prétendre qu'au droit à réduction correspondant à sa situation personnelle (selon son niveau de Quotient Familial ou son éligibilité à l'ASPA).

#### **ARTICLE V- SOUSCRIPTION AU CONTRAT D'ADHESION**

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

Le demandeur doit fournir :

- Une copie d'une pièce d'identité avec photos en cours de validité (CNI, passeport, titre de séjour ou permis de conduire),
- Une photographie d'identité récente, de face, tête nue, en couleur,
- Une copie de sa dernière Attestation de paiement de la CAF, de la MSA, CSM ou de la caisse de retraite, mentionnant le quotient familial ainsi que le nom du demandeur, datée de moins de 3 mois

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

CARTE ZOU ! SOLIDAIRE  
KISIO SERVICES CS 20406  
13591 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 3

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

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

#### **ARTICLE VI- CONDITIONS D'UTILISATION SUR LE RESEAU REGIONAL**

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

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

Lors du voyage avec un de ces titres, le Bénéficiaire doit justifier du profil correspondant en cours de validité, il doit donc voyager en possession de sa carte ZOU ! Solidaire.

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

En cas d'oubli de la carte ZOU ! Solidaire, de présentation d'un titre de transport ne correspondant pas aux titres auxquels l'utilisateur est éligible (exemple : voyage avec un titre à 90% de réduction alors que l'utilisateur est titulaire d'un profil Solidaire, et non Solidaire +), ou de non-présentation d'un titre de transport en cours de validité, le

Bénéficiaire est considéré en situation irrégulière et voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur sur le réseau concerné.

#### **ARTICLE VII- CONDITIONS DE DETENTION DE LA CARTE**

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

#### **ARTICLE VIII- REMPLACEMENT DE LA CARTE**

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

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

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

#### **ARTICLE IX- RENOUELEMENT DU DROIT ZOU ! SOLIDAIRE**

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

Seule la demande de renouvellement du droit est autorisée, 1 mois avant l'expiration du droit. Lors du renouvellement, un nouveau profil ZOU ! Solidaire ou Solidaire + est attribué à l'usager, selon sa situation personnelle à date lors de sa demande de renouvellement.

Il est demandé au titulaire lors du renouvellement une copie de sa dernière attestation de QF (moins de 3 mois) ou une attestation de paiement de la caisse des retraites de moins de 3 mois.

#### **ARTICLE X- CONDITIONS DE REMBOURSEMENT**

En cas d'oubli de sa carte ZOU ! Solidaire, le voyageur doit acheter un titre de transport valable, d'une autre gamme que la gamme Solidaire (exemples : un titre plein tarif, ou un titre de la gamme ZOU ! Malin s'il accompagne un bénéficiaire ZOU ! Malin).

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

#### **ARTICLE XI- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

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

Pour plus d'informations, se référer aux [mentions générales sur la protection des données](#) disponibles en ligne.

#### **ARTICLE XII- RECLAMATION**

Toute réclamation, suggestion ou information concernant les conditions générales d'utilisation de la carte, sont à formuler à l'adresse mentionnée à l'article V du présent document, ou par téléphone au 0 800 511 833.

#### **ARTICLE XIII- DUREE DU CONTRAT D'ADHESION**

La durée de validité du droit à réduction est d'un an à compter de son émission. Le contrat d'adhésion prend effet à la date du dépôt de la demande et cesse à la fin de la période de validité de la carte. A sa date d'échéance, le contrat d'adhésion peut être renouvelé à la demande du Bénéficiaire et sous réserve du maintien par la Région de l'offre.

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

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

#### **ARTICLE XV- RESILIATION DU CONTRAT D'ADHESION A L'INITIATIVE DE SNCF VOYAGEURS.**

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

- En cas de fraude établie lors de la constitution du dossier de demande de carte,
- En cas de fraude établie lors de l'utilisation d'une carte.

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

Les titres de la gamme Solidaire ne sont dès lors plus utilisables et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement. Le Bénéficiaire de la carte devra alors déférer à toute injonction qui lui sera faite par SNCF Voyageurs, et sous quelque forme que ce soit, de restituer la carte.

Toute personne continuant d'utiliser indûment une carte résiliée est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.

#### **ARTICLE XVI – DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES**

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

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

## **ARTICLE XVI – ENTREE EN VIGUEUR**

Les présentes conditions générales d'utilisation des droits à réduction sont modifiés et votées le 24 Mars 2023 pour une entrée en vigueur au 25 Mars 2023.