

Conditions générales d'application

de la Garantie Fiabilité des trains ZOU !

Les présentes conditions générales d'application ont pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation de la Garantie Fiabilité accessible aux abonnés annuels et mensuels sous format billettique à partir du site internet TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur (www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur).

L'accès et l'inscription à ce dispositif entraîne l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des présentes conditions générales par le client.

I. Description de la Garantie Fiabilité

1. L'offre est réservée aux clients des trains ZOU ! titulaires

a) d'un abonnement Annuel ZOU ! :

- ✓ Annuel ZOU !
- ✓ Annuel ZOU ! + urbain
- ✓ Annuel ZOU ! Solidaire
- ✓ Annuel ZOU ! Solidaire +

b) d'un abonnement Mensuel ZOU ! sous format billettique*

- ✓ Mensuel ZOU !
- ✓ Mensuel ZOU ! + urbain
- ✓ Mensuel ZOU ! vers région AURA
- ✓ Mensuel ZOU ! vers région Occitanie
- ✓ ZOU ! Alternatif Marseille-Aubagne
- ✓ Mensuel ZOU ! Solidaire
- ✓ Mensuel ZOU ! Solidaire +

* Cf. Visuels en annexes de dernières pages.

2. Pour pouvoir bénéficier de la Garantie Fiabilité, les abonnés s'inscrivent sur le site TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur et déclarent leurs trains aller et retour.

- a. Si le parcours du client comprend 2 trains, celui-ci devra choisir l'un de ces 2 trains.
- b. Si le client prend des trains différents selon les jours de la semaine, il devra déclarer son train aller et son train retour pour chaque jour de circulation.

3. Les trains Intercités, les trains Thello, les TGV et les cars n'entrent pas dans le champ d'application de la Garantie Fiabilité.

4. Particularité des trajets interrégionaux : les trains déclarés doivent obligatoirement avoir pour origine ou destination une gare située en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

5. Si les deux trains déclarés ont subi 8 situations dégradées ou plus sur un mois civil. Par exemple, 5 situations dégradées sur le train aller et 3 sur le train retour donnent un cumul de 8 situations dégradées alors :

- ✓ Les *Abonnés Annuels* bénéficient d'une minoration de 30 % de leur mensualité (pour les abonnés titulaires d'un train ZOU ! + urbain, seule la part train sera minorée)
- ✓ Les *Abonnés Mensuels* bénéficient d'un remboursement de 30 % de leur abonnement mensuel (pour les abonnés titulaires d'un train ZOU ! + urbain, seule la part train sera prise en compte)

On considère qu'un train ZOU ! est en « situation dégradée » quand il est supprimé ou il subit un retard supérieur ou égal à 15 minutes à l'arrivée à son terminus.

6. La mesure s'applique hors causes externes (actes de vandalisme, accidents de personne, manifestations, intempéries ...).
7. Les horaires de référence utilisés comme base de comparaison quotidienne sont ceux figurant sur le site TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

II. Modalités d'inscription

1. Un lien « Garantie Fiabilité » est accessible depuis le menu de la page d'accueil du site TER SUD Provence- Alpes-Côte d'Azur.
2. Le client doit être titulaire d'un abonnement en cours de validité de type ZOU ! repris dans l'article I.1, sans quoi il ne pourra pas être éligible à la Garantie Fiabilité.
3. Les abonnés peuvent s'inscrire en cours de mois et seront intégrés à la Garantie Fiabilité à compter du lendemain du jour d'inscription.
4. Les abonnés mensuels doivent avoir un abonnement mensuel à validité calendaire (du 1^{er} au 30/31 du mois) chargé sur le support billettique pour pouvoir s'inscrire.
5. Les abonnés peuvent modifier leurs trains aller et retour au plus tard la veille pour prise en compte le lendemain.
6. Les gares de départ et d'arrivée déclarées dans le formulaire d'inscription correspondent à celles figurant sur le contrat d'abonnement (pour l'abonné annuel) ou à celui du trajet chargé sur le support billettique (pour l'abonné mensuel).
7. Les trains déclarés Aller et Retour correspondent au trajet figurant sur le contrat d'abonnement (pour l'abonné annuel) ou à celles du produit chargé sur le support billettique (pour l'abonné Mensuel)
8. Le client *Abonné annuel* devra renseigner son numéro d'abonné annuel (numéro figurant sur les courriers envoyés par le centre d'abonnement) et sa date de naissance sans quoi il ne pourra pas s'inscrire à la Garantie Fiabilité. Une saisie erronée du numéro d'abonné annuel empêchera l'inscription à la Garantie Fiabilité.

Le client *Abonné Mensuel* devra renseigner son numéro de support billettique (numéro figurant au recto de sa carte billettique) et sa date de naissance sans quoi il ne pourra pas s'inscrire à la Garantie Fiabilité. Une saisie erronée du numéro de support billettique empêchera l'inscription à la Garantie Fiabilité.

En cas de changement de numéro de support billettique l'Abonné Mensuel déjà inscrit à la Garantie Fiabilité doit renseigner son nouveau numéro pour prise en compte sans quoi il ne pourra plus bénéficier de la Garantie Fiabilité.

9. En cas de changement de type d'abonnement (annuel vers mensuel, ou inversement), l'abonné déjà inscrit à la Garantie Fiabilité devra effectuer une nouvelle inscription en réalisant une désinscription au préalable.
10. En cas de suspension d'un abonnement (Abonnés Annuels), l'abonné déjà inscrit à la Garantie Fiabilité devra effectuer un nouvel enregistrement sur son compte utilisateur de ses trains
11. En cas de non-renouvellement d'abonnement d'un mois sur l'autre (Abonnés Mensuels), l'abonné déjà inscrit à la Garantie Fiabilité devra effectuer un nouvel enregistrement sur son compte utilisateur de ses trains
12. Le client Abonné Annuel ou Mensuel devra à chaque changement de service (mi-décembre) modifier ses trains en fonction des modifications potentielles de numéros de train ou d'horaires

III. Modalités d'indemnisation

1. Les abonnés répondant aux critères d'indemnisation sont informés par email au plus tard le 20 du mois suivant le mois de circulation.
2. Pour les clients *Abonnés Annuels*, l'indemnisation est réalisée sous la forme d'une minoration de 30 % d'une mensualité (part train uniquement) à M+70 jours au plus tard.
Pour les clients *Abonnés Mensuels*, l'indemnisation est réalisée sous la forme d'un virement bancaire d'un montant correspondant à 30 % de leur abonnement mensuel (part train uniquement) au plus tard à M+70 jours.
3. Les *Abonnés Annuels* répondant aux critères d'indemnisation et ayant résilié leur abonnement après le mois de circulation ou ayant payé comptant sont indemnisés par virement bancaire à la même échéance.

Les *Abonnés Annuels* répondant aux critères d'indemnisation bénéficieront de la minoration à condition d'être à jour des prélèvements au moment où celle-ci interviendra. Les abonnés en situation d'impayé au moment de la minoration ne pourront pas bénéficier de la minoration même a posteriori.

Les *Abonnés Annuels* ayant suspendu leur abonnement au moment de la minoration seront minorés à la reprise de leur abonnement.

4. Les *Abonnés Mensuels* répondant aux critères d'indemnisation recevront un mail les invitant à renseigner leurs coordonnées bancaires (IBAN + BIC) sur le site de la Garantie Fiabilité à chaque fois qu'ils seront éligibles afin de réaliser le virement bancaire. Ces coordonnées ne seront pas conservées.
Les *Abonnés Mensuels* ayant effectué une saisie erronée des coordonnées bancaires ne pourront pas bénéficier de l'indemnisation même a posteriori.


IV. Modalités d'information

1. Les informations sont disponibles sur le site TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur rubrique « Garantie Fiabilité », en gare ou auprès de Service-clients ZOU ! : 04 13 94 30 50 (prix d'un appel local, tous les jours de 7h à 20h).
2. Les réclamations se font par mail, exclusivement via le formulaire de réclamation en ligne du site Internet TER SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Ces conditions générales d'application sont susceptibles d'être modifiées à tout moment.

Conditions générales applicables à partir du 1^{er} mars 2025

ANNEXE

Exemple de visuels des supports billettiques portant le logo  (liste non-exhaustive) pouvant héberger les tarifs TER SUD PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR admissibles à la Garantie Fiabilité

