

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



Table des matières

1.	Dispositions générales : Champs d'application	5
1.1	Généralités	5
1.1.1	Compétences régionales	5
1.2	Exceptions	5
2	Titres de transport valables sur trains ZOU!	5
2.1	Les différents titres de transports.....	5
2.2	Vente des titres de transport pour les Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	6
2.2.1	Généralités	6
2.2.2	Cas des enfants de moins de 4 ans voyageant sur les Trains ZOU !	7
2.3	Validité et validation des titres de transport Trains ZOU !	7
2.3.1	Validité des titres.....	7
2.3.2	Délai d'utilisation des titres de transport.....	8
2.3.3	Validation des différents types de titres de transport	8
2.3.4	Particularité concernant les élèves/étudiants sur l'interrégional Sud PACA/AURA.....	8
2.3.5	Particularité concernant les élèves/étudiants sur l'interrégional Sud PACA/Occitanie.....	9
3	Échange et remboursement des titres de transport Trains ZOU!	9
3.1	Échange des titres de transport	9
3.2	Remboursement des titres de transport	9
3.2.1	Généralités	9
3.2.2	Modes de remboursement.....	10
3.3	Conditions spécifiques d'échanges / remboursement	10
3.3.1	Echange et remboursement d'un titre de transport à condition d'aller-retour obligatoire..	10
3.3.2	Remboursement de la différence en cas d'oubli de la carte ouvrant droit à réduction	10
3.3.3	Remboursement du titre en cas d'oubli d'abonnement	10
4	Contacts et Réclamation	11
4.1	Service Centre de Gestion des Réclamations.....	11
4.2	Réclamation	11
5	Formation des prix	12
5.1	Définition du prix de base	12
5.2	Prix de base pour les parcours réalisés en Trains ZOU!	12

5.3	Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en Trains ZOU! au départ ou à l'arrivée de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	14
5.3.1	Parcours interrégionaux Région Provence-Alpes-Côte d'Azur / Région Occitanie.....	14
5.3.2	Parcours interrégionaux Région Provence-Alpes-Côte d'Azur / Région AURA	15
5.4	Calcul du prix des titres de transport.....	15
5.5	Informations données sur les prix.....	16
6	Détermination des prix réduits	16
6.1	Prix applicables aux enfants.....	16
6.1.1	Enfants de moins de 4 ans.....	16
6.1.2	Enfants de 4 à moins de 12 ans	16
6.1.3	Enfants à partir de 12 ans.....	16
6.2	Utilisation des cartes de réduction régionales sur Trains ZOU!.....	16
7	Tarifification nationale applicable sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur : Conformément au décret n°2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs, la tarifification nationale n'est plus acceptée pour les titres vendus à partir du 01/07/2022 pour les trajets intra régionaux en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	17
7.1	Militaires et Réformé Pensionné de Guerre	17
7.1.1	Tarifs Militaires	17
7.1.2	Réformés pensionnés de guerre (RPG)	18
7.2	Familles nombreuses	19
7.2.1	Familles comprenant au moins trois enfants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans	19
7.2.2	Pères et mères de familles ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfants.....	19
7.3	Aller et retour populaires.....	20
7.3.1	Titres de transport d'aller et retour de congé annuel.....	20
7.3.2	Titres de transport d'aller et retours annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre.....	21
7.4	Personnes en situation de handicap et leurs accompagnateurs bénéficiaires.....	23
7.5	Tarifs Groupes	26
7.5.1	Tarifs pour les groupes pour des voyages depuis le 02/01/2026 distribués par le Centre d'Appel Unique TER.....	26
7.6	L'offre Pass Eurail/Interrail sur les Trains ZOU!	28
7.7	Tarifification nationale applicable sur trajets interrégionaux effectués en Trains ZOU ! au départ ou à destination de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	28

En complément des tarifs nationaux sociaux précités, seront maintenus également pour des parcours interrégionaux effectués en Trains ZOU ! au départ ou à destination de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. 28

 7.7.1 Abonnement pour Elèves, Etudiants et Apprentis 28

 7.7.2 Abonnement pour Elèves Internes Scolaires..... 29

7.8 L'offre Pass Rail sur les Trains ZOU! 30

8 Tarification régionale applicable sur les Trains ZOU! 30

 8.1 Animaux 39

9 Données à caractère personnel 40

 9.1 Responsable de Traitement 40

 9.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel..... 40

 9.3 Les données personnelles collectées sont : 40

 9.4 Finalités de traitement..... 40

 9.5 Durée de conservation..... 42

 9.6 Droits des personnes..... 42

1. Dispositions générales : Champs d'application

1.1 Généralités

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

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

Les CGV Train ZOU! sont consultables sur le site TER Région Provence- Alpes-Côte d'Azur

(<https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>).

1.1.1 Compétences régionales

Aux termes de l'article L. 2121-3 du code des transports, les Régions sont chargées en tant qu'Autorités Organisatrices des transports de l'organisation des services ferroviaires régionaux de personne, et des services routiers effectués en substitution de ces services ferroviaires. A ce titre, les Régions définissent, dans leur ressort territorial, le contenu du service public de transport régional de personnes, notamment les dessertes, la qualité du service, l'information de l'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 Trains ZOU! de la région concernée.

1.2 Exceptions

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

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

2 Titres de transport valables sur trains ZOU!

2.1 Les différents titres de transports

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

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

- Le titre papier au format ISO (le « Billet/Abonnement Papier ISO ») désigne le titre de transport sur support papier émis par les Distributeurs de Billet Régionaux (automates Trains ZOU!).

- Titre papier format facturette carte bancaire est un titre de transport sur support papier sur lequel figure les mentions nécessaires au voyageur.

Le titre Digital Trains ZOU! (le « Billet Digital ») désigne le titre de transport dématérialisé acheté via, le site TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur : <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>, les autres agences de voyage ou via la nouvelle application de vente fixe et en mobilité « Solar » des agents SNCF. Il peut être chargé sur son smartphone sur l'application correspondante au canal d'achat ou imprimé sur du papier A4, en format portrait, avec une imprimante laser ou à jet d'encre et doit être présenté exclusivement sur ce support, joint de la pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo du voyageur, afin d'être considéré comme valable lors de son contrôle. Il est nominatif, personnel et incessible. Concernant le titre digital édité par l'application Solar, le titre peut être également délivré sur papier thermique.

Afin d'être considéré comme valable lors du contrôle, le Billet/Abonnement Digital doit être présenté sur son support, joint de la pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo du voyageur. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises. L'impression du billet/abonnement n'est pas obligatoire si le voyageur a chargé son Billet/Abonnement Digital sur son smartphone en format PDF. Lors du contrôle des titres de transport, l'écran du smartphone devra permettre la lecture du document et du QR code. Il appartient au voyageur d'être en possession dudit smartphone en bon état de fonctionnement et notamment de s'assurer qu'il ait suffisamment d'autonomie pour pouvoir le présenter allumé au moment du contrôle des titres de transport. Le Billet/Abonnement Digital est nominatif, personnel et incessible. Il est non échangeable mais remboursable si le tarif le permet dès la commande et jusqu'à la veille du départ (avec retenues). Ces éléments sont rappelés avant paiement et figurent sur le titre de transport. Il n'est pas possible de monter à bord avec un billet/abonnement annulé. Pour plus d'information sur les conditions générales de vente du billet/abonnement digital, se reporter aux conditions d'utilisation et de vente sur le site Internet TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur ;

Dans le cas d'un Billet Digital aller-retour, la création et l'impression du Billet Digital n'est pas dissociable de la création et de l'impression du Billet Imprimé retour.

- le support billettique désigne un support type carte à puce permettant de charger des produits et des services proposés par SNCF et ses partenaires notamment de l'urbain. Ce support est utilisé pour certains tarifs, se reporter au site TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur> pour obtenir les informations liées aux cartes billettiques.

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

2.2 Vente des titres de transport pour les Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

2.2.1 Généralités

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

- du site ZOU! : <https://zou.maregionsud.fr/>

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

Janvier 2026

- du site TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur : <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>
- des guichets de gares
- des boutiques SNCF
- des automates qui se trouvent dans un grand nombre de gare SNCF (les « Bornes Libre Service » et les « Distributeurs de Billets Régionaux ») ;
- des agents SNCF dotés d'application de vente en mobilité, en gare, lors des permanences en boutique mobile
- des outils de vente en mobilité des gares « Solar »
- des agences de voyages et d'autres points de vente de partenaires agréés SNCF tels que nos partenaires Office de Tourisme ;
- des partenaires distributeurs institutionnels et partenaires dépositaires
- des sites Internet et applications pour téléphones portables des partenaires agréés SNCF.

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

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

L'intégralité des tarifs et prestations applicables sur le site TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur> n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

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

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

2.3 Validité et validation des titres de transport Trains ZOU !

2.3.1 Validité des titres

Le titre de transport Trains ZOU ! est un titre de transport à utiliser uniquement à la date indiquée sur le billet et en prenant compte les éventuelles restrictions associées aux tarifs et dans le sens mentionné sur le titre de transport sauf indication contraire définie dans les conditions du tarif. En cas d'utilisation du titre de transport avant ou après cette date, l'Utilisateur sera considéré comme étant sans titre de transport valable et pourra être verbalisé. La durée de validité du titre est inscrite sur le billet. Si un titre de transport n'a pas été utilisé dans le train et à l'heure indiquée, il peut être utilisé sur n'importe quel train ZOU ! circulant avant ou après celui figurant sur le titre de transport, à la condition que ce billet ait été acheté avant le départ du train emprunté à l'exception de certains tarifs régionaux à conditions de validité spécifiques. Les titres de transport ne peuvent pas être utilisés sur un train à réservation obligatoire.

2.3.2 Délai d'utilisation des titres de transport

Le titre de transport doit être utilisé le jour indiqué sur le titre.

2.3.3 Validation des différents types de titres de transport

Avant de prendre place dans le train au départ de chaque trajet, le voyageur est tenu de valider sa carte billettique comportant les titres relatifs au trajet effectué au moyen des valideurs mis à disposition dans l'enceinte des gares ou des points d'arrêt.

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

Tout trajet doit être effectué dans le sens indiqué sur le billet (quel que soit le support) sauf pour certains carnets de billets régionaux où le titre peut être utilisé dans les 2 sens.

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

2.3.4 Particularité concernant les élèves/étudiants sur l'interrégional Sud PACA/AURA

La combinaison de deux titres de transport se succédant (parfois appelée « soudure tarifaire ») n'est pas acceptée à l'exception du cas spécifié ci-dessous :

Depuis le 1er septembre 2025 et jusqu'au 03 juillet 2026, une modalité exceptionnelle de « soudure tarifaire » permet aux élèves et étudiants d'effectuer des déplacements interrégionaux entre Sud PACA et Auvergne-Rhône-Alpes (AURA). Pour en bénéficier, l'élève/étudiant doit être titulaire d'un Pass ZOU! Études de la Région Sud PACA et d'une des tarifications Abonnement Scolaire+ Mobilité Région ou un billet Scolaire + à 0 € de la Région Auvergne-Rhône-Alpes. Toute autre combinaison de titres reste interdite.

Le Pass ZOU! Études couvre le trajet en région SUD jusqu'aux gares de Bollène-la-Croisière ou Veynes Dévoluy (situées en Sud PACA, frontalières d'AURA) qui sont les gares de « soudure » ; les titres Auvergne-Rhône-Alpes doivent couvrir l'autre partie du trajet à partir des gares de Luc-en-Diois, Clelles-Mens ou Pierrelatte (situées en AURA).

Avant de monter dans le train, l'élève/étudiant doit valider sa carte billettique (Pass ZOU! Études pour un départ d'une gare de la région Sud ou d'une carte Oûra pour un départ d'une des gares d'AURA, s'il en est titulaire) sur les valideurs disponibles en gare ou aux points d'arrêt ou être titulaire d'un titre de transport valide s'il n'a pas de carte billettique. Il doit être aussi en possession d'une autorisation spéciale scolaire pour circuler entre les deux régions. Il est exceptionnellement toléré de ne pas valider la carte afférente à l'autre région pour la seconde partie du parcours.

La mesure s'applique uniquement aux titulaires des titres en cours de validité et uniquement pour des trajets réalisés entre les deux régions avec les gares de Bollène-la-Croisière ou Veynes Dévoluy comme point de jonction en Région Sud PACA.

2.3.5 Particularité concernant les élèves/étudiants sur l'interrégional Sud PACA/Occitanie

La combinaison de deux titres de transport se succédant (parfois appelée « soudure tarifaire ») n'est pas acceptée à l'exception du cas spécifié ci-dessous :

À compter du 1er janvier 2026, une modalité exceptionnelle de « soudure tarifaire » permet aux élèves et étudiants d'effectuer des déplacements interrégionaux entre Sud PACA et Occitanie. Pour en bénéficier, l'élève/étudiant doit être titulaire d'un Pass ZOU! Études de la Région Sud PACA **et** d'une des tarifications LibertiO'Jeunes, FrequenciO'Jeunes ou +=0 pour les 12 à 26 ans de la Région Occitanie. Toute autre combinaison de titres reste interdite.

Le Pass ZOU! Études couvre le trajet en région SUD jusqu'à la gare de Tarascon sur Rhône (située en Sud PACA, frontalière de l'Occitanie) qui est la gare de « soudure » ; les titres Occitanie doivent couvrir l'autre partie du trajet à partir de Tarascon sur Rhône.

Avant de monter dans le train, l'élève/étudiant doit valider sa carte billettique (Pass ZOU! Études pour un départ d'une gare de la région Sud ou d'une carte Pastel pour un départ d'une des gares d'Occitanie, s'il en est titulaire) sur les valideurs disponibles en gare ou aux points d'arrêt ou être titulaire d'un titre de transport valide s'il n'a pas de carte billettique. Il est exceptionnellement toléré de ne pas valider la carte afférente à l'autre région pour la seconde partie du parcours.

La mesure s'applique uniquement aux titulaires des titres en cours de validité et uniquement pour des trajets réalisés entre les deux régions avec la gare de Tarascon sur Rhône comme point de jonction.

3 Échange et remboursement des titres de transport Trains ZOU!

3.1 Échange des titres de transport

Les titres de transport ne sont pas échangeables.

3.2 Remboursement des titres de transport

3.2.1 Généralités

Le remboursement consiste à annuler totalement un titre de transport.

Les conditions pour obtenir un remboursement :

- Le titre de transport doit être original
- La valeur du titre doit être supérieure à 5€
- Le remboursement doit être demandé au plus tard la veille du départ
- Le remboursement doit être demandé sur le canal d'achat d'origine (sauf les distributeurs de billet qui doivent être demandés aux guichets de gare)
- Aucun remboursement partiel de titre de transport pour abandon de parcours n'est effectué après le début du trajet.
- Certains tarifs peuvent prévoir des conditions de remboursement particulières ou plus restrictives.

3.2.2 Modes de remboursement

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

Remboursement d'un billet payé :

- en espèces : remboursement en espèces sauf si le montant est supérieur à 150 euros (RIB demandé et virement bancaire effectué).
- en chèque : remboursement par virement bancaire (RIB demandé) avec une tolérance de remboursement en espèces si le montant est inférieur à 15 euros.
- en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances » : remboursement effectué en « Bon d'Achat Numérique ».
- Les demandes de remboursement des titres réglés en « Bon Voyages » ou en « chèque-vacances » doivent être effectuées auprès du Centre de Gestion des Réclamations.
- A l'exception du règlement par « bon d'achat », lorsque plusieurs de ces modes de paiement ont été utilisés par le voyageur lors de l'achat de son titre de transport, le remboursement est effectué par virement bancaire. Lorsque les titres de transport sont réglés partiellement en « bon d'achat » ou en « chèque-vacances », le montant à rembourser pour chacun de ces modes est remboursé en « bon d'achat ».

3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement

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

Avant le début du trajet « aller », les titres de transport sont échangeables dans les conditions définies aux articles 3.2.1 des présentes CGV Trains ZOU!. Chacun des trajets aller et retour ne peut être échangé séparément que dans la mesure où l'échange ne modifie pas les conditions de validité et de parcours du trajet initial.

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

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

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

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

3.3.3 Remboursement du titre en cas d'oubli d'abonnement

En cas d'oubli de son abonnement, le voyageur doit acheter un titre de transport valable avant l'accès au train.

Le voyageur ayant oublié son abonnement ne peut pas demander à l'issue de son voyage, à ce que son titre lui soit remboursé par SNCF.

4 Contacts et Réclamation

4.1 Service Centre de Gestion des Réclamations

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

Service-clients ZOU !

04-13-94-30-50

Choix 2

Ouvert tous les jours de 07h00 à 20h00 (prix d'un appel local)

4.2 Réclamation

Il est recommandé que toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel soit formulée dans un délai de 90 jours à compter de la fin du voyage en train. Si besoin, le Centre de Gestion des Réclamations se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures nécessaires au traitement de la demande.

Les détenteurs d'un billet sur un parcours Trains ZOU ! seul opéré par SNCF Voyageurs, peuvent déposer une réclamation via Internet, sur le site TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur : [Demande d'information et réclamations | TER SUD](#).

Les détenteurs d'un billet sur un parcours Trains ZOU ! seul opéré par l'opérateur ferroviaire TRSI, peuvent déposer une réclamation via Internet sur, le dépôt de la réclamation se réalise via Internet, sur le site : [Réclamation.trainszou.fr](#).

Vous pouvez consulter le suivi de votre réclamation en vous connectant sur votre compte client TER

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

- Sur le site SNCF : [Demande et réclamation | SNCF Voyageurs](#)

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

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

En cas de désaccord avec la réponse du Centre Relation Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter la Médiatrice SNCF Voyageurs par courrier adressé à Médiatrice SNCF VOYAGEURS TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site : <https://mediation.sncf-voyageurs.com>

Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires :

- Copie du ou des billets / cartes d'abonnement, de réduction (en cas de E billet, fournir le mail de confirmation de votre commande)
- OU copie de votre indemnité forfaitaire si votre litige porte sur une régularisation.
- Copie de votre courrier/mail adressé au Centre Relation Client.
- Toute autre pièce à l'appui de votre demande (ex : cartes de réduction, autres billets, en cas de frais annexes : une facture datée avec l'indication des lieux, etc.).

Si vous êtes un particulier et que vous intervenez au nom et pour le compte d'une autre personne, copie au format numérique du mandat de cette personne et de sa pièce d'identité.

En l'absence de telles pièces, la demande ne pourra être traitée.

Les principes et les règles applicables à la saisine de la Médiatrice SNCF Voyageurs sont définis au regard des dispositions du Code de la consommation relatives au règlement des litiges (Livre VI, Titre 1er), reprises dans le Protocole de médiation signés le 8 novembre 2024. Le Protocole est accessible sur le site internet de la Médiatrice joint à son rapport annuel, lui aussi accessible en ligne.

5 Formation des prix

5.1 Définition du prix de base

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

On distingue :

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

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

5.2 Prix de base pour les parcours réalisés en Trains ZOU!

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

$P = a + bd$. P étant le prix, a une constante, b le prix kilométrique et d la distance tarifaire. Le prix plein tarif d'un billet pour un trajet effectué en 1ère classe est déterminé à partir du prix calculé en 2nde classe auquel est appliqué le coefficient de majoration de 1,5. Le montant obtenu est arrondi au décime d'euro supérieur.

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

Tarifs en vigueur au 07 Janvier 2025 (Hors relations Val de Durance) :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3 Prix de base pour les parcours interrégionaux effectués en Trains ZOU! au départ ou à l'arrivée de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

5.3.1 Parcours interrégionaux Région Provence-Alpes-Côte d'Azur / Région Occitanie

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

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

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

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

Tarifs en vigueur au 01 mai 2025

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

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

Tarifs en vigueur au 1^{er} août 2025

2nde classe		Plein tarif		1ère classe		Plein tarif	
Distance		Paramètres		Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km	de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	1,620	0,2275	1	16	2,439	0,3436
17	32	1,018	0,2516	17	32	1,530	0,3800
33	64	3,105	0,1861	33	64	4,682	0,2810
65	109	4,100	0,1733	65	109	6,185	0,2618
110	149	5,486	0,1662	110	149	8,278	0,2510
150	199	10,159	0,1394	150	199	15,335	0,2106
200	300	9,796	0,1407	200	300	14,787	0,2126
301	499	16,629	0,1200	301	499	25,107	0,1813
500	799	22,597	0,1073	500	799	34,125	0,1621
800	9 999	38,284	0,0878	800	9 999	57,815	0,1326

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

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

5.4 Calcul du prix des titres de transport

Pour effectuer le trajet entre la gare d'origine et la gare de destination, le voyageur a le choix de l'itinéraire. Chaque partie d'un voyage qui correspond à l'utilisation d'un train entre la gare d'origine et la gare de destination est appelée « segment ». Le calcul du prix total d'un titre de transport est déterminé en fonction des éléments suivants :

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

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

- Lorsqu'il y a emprunt d'un seul train, le prix du titre de transport est calculé à partir des éléments de prix qui caractérisent le trajet ;
- Lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains Zou ! avec application des mêmes conditions tarifaires et occupation du même type de place dans la même classe de voiture, les éléments de prix sont appliqués sur l'ensemble du trajet car les segments constituent un ensemble homogène ;

- Lorsqu'il y a empreint de plusieurs trains dont trains Zou et TGV INOUI ou INTERCITES, les conditions tarifaires propres à chaque transporteur s'appliquent sur chacun des segments.

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

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

5.5 Informations données sur les prix

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

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

6 Détermination des prix réduits

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

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

6.1 Prix applicables aux enfants

6.1.1 Enfants de moins de 4 ans

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement sur les Trains ZOU!

6.1.2 Enfants de 4 à moins de 12 ans

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

6.1.3 Enfants à partir de 12 ans

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

6.2 Utilisation des cartes de réduction régionales sur Trains ZOU!

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

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

Lorsqu'il est constaté qu'un voyageur fait usage d'une carte, d'un fichet et/ou d'un coupon falsifié(s) ou encore qu'il utilise une carte, un fichet ou un coupon d'abonnement dont il n'est pas le titulaire, SNCF procède immédiatement au retrait du titre présenté sans aucun remboursement. En outre, les titulaires ou

les utilisateurs non titulaires peuvent se voir réclamer des dommages-intérêts ou faire l'objet de poursuites judiciaires. Il en est de même pour toute personne ayant usé de moyens frauduleux ou de fausses pièces pour se faire délivrer une carte.

7 Tarification nationale applicable sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur : Conformément au décret n°2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs, la tarification nationale n'est plus acceptée pour les titres vendus à partir du 01/07/2022 pour les trajets intra régionaux en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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

Vous retrouvez ci-dessous le détail des tarifs acceptés.

7.1 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

7.1.1 Tarifs Militaires

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

Les militaires des forces armées françaises voyageant soit en groupes ou en détachements encadrés, soit isolément, pour cause de service, envoyés en congé limité ou en permission bénéficient dans tous les trains nationaux d'une réduction de 75 % dans les Trains ZOU! sur le prix de base Tarif Normal défini au paragraphe 5.1 du présent volume 2 des CGV Trains ZOU!

A compter du 01 janvier 2024 et conformément au décret du 27/04/2023, le tarif militaire devient un tarif social et s'applique sur les barèmes kilométriques déterminés par les autorités organisatrices de transport. En Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, c'est le barème kilométrique régional qui s'applique. Le taux de réduction est de 75%. Les ayants-droits militaires adultes bénéficient d'une réduction de -40%. Les ayants-droits enfants bénéficient d'une réduction de 70% sur le barème ayants droits adultes.

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

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

Délivrance et utilisation des titres de transport

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

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

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

Classe de voiture

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

Conditions d'application de la réduction

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

Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV Trains ZOU!

7.1.2 Réformés pensionnés de guerre (RPG)

Bénéficiaires, réductions et conditions d'application du tarif sur Trains ZOU!

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

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

75 % pour les pensionnés de 50 % et plus, sur le tarif normal en vigueur.

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

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

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

Échange et remboursement

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Échange et remboursement » du volume 1 des présentes CGV Trains ZOU!

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

7.2 Familles nombreuses

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

Réduction et conditions d'application de la réduction

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bénéficiaires

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

Cette carte est délivrée aux parents :

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

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

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

7.3 Aller et retour populaires

7.3.1 Titres de transport d'aller et retour de congé annuel

Bénéficiaires

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

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

Le titre de transport peut comprendre :

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

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

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

Réductions et conditions d'application

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

Dans les trains sans réservation obligatoire, la réduction de 25 % est accordée sans limitation.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du paragraphe 2.1.2 des présentes CGV Trains ZOU!

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

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

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

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

Délai d'utilisation des titres de transport

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

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

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

Bénéficiaires

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

1 A - les titulaires, au titre de la Sécurité sociale, d'une pension, retraite, allocation aux vieux travailleurs salariés, allocation de réversion, ou d'un secours viager, à l'exclusion des bénéficiaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées prévue par la loi du 17 janvier 1948, pour les personnes non salariées ;

1 B - les titulaires de l'allocation spéciale de vieillesse ;

1 C - les titulaires des régimes spéciaux de retraite ou pension visés à l'article 61 du décret du 8 juin 1946 ou maintenus provisoirement en vigueur conformément à l'article 65 du même décret ;

1 D - les veuves de guerre non remariées, titulaires d'une pension, ayant à leur charge au moins deux enfants de moins de 15 ans et ces derniers ;

1 E - les orphelins de guerre, de père et de mère, de moins de 21 ans ;

- 1 F - les titulaires de rentes d'incapacité permanente servies au titre de la loi du 9 avril 1898 ;
- 1 G - les titulaires de l'allocation spéciale du Fonds national de l'emploi, prévue par la loi du 18 décembre 1963
- 1 H - les pré-retraités âgés d'au moins 55 ans bénéficiant d'une garantie de ressources versée par Pôle Emploi, sous réserve que le montant journalier de la garantie de ressources ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Il est délivré, au choix du demandeur :

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

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

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

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

Réductions et conditions d'application du tarif

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

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

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

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

Délai d'utilisation des titres de transport

Toutefois, pour le régime I, le trajet de retour doit être effectué au plus tard le 61ème jour suivant la date indiquée par le voyageur pour le trajet aller. En cas d'échange de l'un des trajets aller ou retour, ce délai ne peut être prolongé. Lorsque le demandeur a opté pour le régime II, il lui est délivré en même temps que le

titre de transport d'aller, un bon à remettre pour obtenir la réduction pour le voyage de retour. Ce bon doit être utilisé dans un délai de 6 mois à compter de la date d'origine du délai d'utilisation du titre de transport d'aller.

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

7.4 Personnes en situation de handicap et leurs accompagnateurs bénéficiaires

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

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

Facilités accordées – Titres de transport

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

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

Le fauteuil roulant de la personne handicapée devra respecter les normes STI PMR (annexe du règlement (UE) N° 1300 / 2014 de la Commission européenne du 18 novembre 2014 sur la spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse). Ces normes stipulent que les dimensions maximales autorisées d'un

fauteuil roulant manuel ou électrique sont de 70 cm de large et de 120 cm de profondeur, et que le diamètre de braquage est de 1 500 mm. Un poids en charge de 300 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant électrique ne nécessitant aucune assistance pour franchir un dispositif d'aide à l'embarquement et au débarquement.

Un poids en charge de 200 kg pour le fauteuil roulant et son occupant (y compris d'éventuels bagages) dans le cas d'un fauteuil roulant manuel ».

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

- 21 B - une réduction de 50 % sur le Plein Tarif Loisir si la personne handicapée a un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 %, il s'agit des personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.A et 1.B, dans les conditions suivantes sur TER : sur le prix de base ou le prix correspondant de 1ère classe, hors compléments éventuels (réservation...),

- 22 B - la gratuité du transport, à l'exception de la réservation obligatoire dans les trains à réservation obligatoire, si la personne handicapée a un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 % et bénéficie d'un avantage « tierce personne » ou « Besoin d'accompagnement ». Il s'agit des personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.C et en 1.E. Pour les trajets effectués en TGV, le prix indiqué au Recueil des prix est appliqué en fonction de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;

- 23 B - la gratuité du transport, à l'exception de la réservation obligatoire dans les trains à réservation obligatoire, si la personne handicapée est aveugle civil titulaire de la carte d'invalidité portant la mention « cécité et/ou étoile verte » ou « Besoin d'accompagnement Cécité ». Il s'agit de personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.D et en 1.E. Pour les trajets effectués en TGV, le prix indiqué au Recueil des prix est appliqué en fonction de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;

- 24 B - l'admission en 1ère classe sans supplément de prix si la personne handicapée se déplace en fauteuil roulant. La réservation est obligatoire en toutes périodes du calendrier « voyageurs » et doit être effectuée, au plus tard, 2 jours avant le départ (samedis, dimanches et fêtes non compris).

La gratuité du transport dont peut bénéficier l'accompagnateur de la personne handicapée ne le dispense aucunement de l'obligation de posséder un titre de transport. Lorsque la personne handicapée est détentrice 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, détentrice d'une carte mentionnant un taux d'incapacité d'au moins 50 %, quel que soit son handicap, peut voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance (en plus de son accompagnateur pour les détenteurs d'une carte mentionnant un taux d'incapacité d'au moins 80%). Le chien guide d'aveugle « écouteur » ou d'assistance voyage gratuitement et sans billet. Il n'est pas nécessaire d'établir un titre de transport « chien guide gratuit ».

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

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

Conditions d'application des facilités accordées

- 3 A - dans les trains sans réservation obligatoire :
 - 31 A - la réduction ou la gratuité (points 21 B et 22 B ci-dessus) accordée à l'accompagnateur des personnes handicapées des catégories 1 A à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs,
 - 32 A - la gratuité (point 23 B ci-dessus) accordée à l'accompagnateur des personnes handicapées aveugles de la catégorie 1 D à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs,
 - 33 A - le surclassement gratuit (point 24 B ci-dessus), en faveur des personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant et de leur accompagnateur est accordé en toutes périodes du calendrier voyageurs ;
- 3 C - les conditions visées au point 2 B sont accordées à un accompagnateur par personne handicapée, l'un et l'autre devant voyager ensemble sur le même parcours.

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

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

Pièces justificatives

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

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

Mesures de contrôle

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

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

Échange et remboursement

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

Pour tout autres informations relatives se reporter au Tarifs Voyageurs SNCF disponibles sur le site www.sncf.com.

7.5 Tarifs Groupes

7.5.1 Tarifs pour les groupes pour des voyages depuis le 02/01/2026 distribués par le Centre d'Appel Unique TER

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

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

Les membres du groupe sont représentés par un organisateur qui se porte garant du comportement du groupe pendant le voyage.

Pour information, les règles d'encadrement des enfants sont définies par la loi : l'article R227-15 du CASF et fixé par un décret de 2006. La loi prévoit :

- Un animateur pour 8 mineurs âgés de moins de 6 ans,
- Un animateur pour 12 mineurs âgés de 6 ans ou plus.

L'organisateur du voyage en groupe (colonies, classe verte, etc.) est responsable du nombre suffisant d'accompagnateurs pour encadrer le groupe de mineurs à bord des TER.

L'intégralité des conditions de ventes et d'utilisation de l'offre pour les voyages en groupe est disponibles sur internet :

Sur le site de TER de votre région, en complétant le formulaire suivant :

- <https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>
- Par téléphone au : 09 74 13 66 51

Trois profils de voyageurs (sans minimum de voyageurs par profil) sont retenus pour déterminer le prix du Groupe :

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

L'enfant de moins de 4 ans voyagera gratuitement.

Réductions

Les réductions du tarif groupe sont les suivantes :

- Pour un « Jeune » : le tarif « jeunes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 50% garantie sur Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le tarif Normal.
- Pour un « Adulte » : le tarif « adultes en groupe » permet de bénéficier d'une réduction de 30% garantie sur Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le tarif Normal.
- Pour un « Enfant » : de 4 à moins de 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix perçu pour un Jeune pour la classe considérée.

Minimum de perception

Le minimum de perception est égal au prix des 10 titres de transport à prix réduit.

Délai d'utilisation des titres de transport

Le billet doit être utilisé pour le train à la date indiquée sur le mémo de voyage envoyé par courrier postal avec le billet. Le billet et le mémo de voyage devront être présentés lors du contrôle à bord du train.

Canaux de vente

Le Centre d'Appel Unique TER réalise uniquement les ventes pour un parcours sur les lignes TER.

Ainsi, pour voyager en groupe dans les TER y compris en correspondance avec TGV/Intercités, le représentant du Groupe (ci-après le Client) adresse une demande de réservation, au minimum 21 jours calendaires avant le départ du train, auprès du Centre d'Appel Unique TER via le formulaire accessible depuis le site TER de votre région (<https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>) ou par téléphone au 09 74 13 66 51.

Après étude de la demande et autorisation de SNCF Voyageurs, le Client (ou Organisateur) recevra un devis et les conditions générales de vente.

L'émission et l'envoi des titres par courrier postal sont réalisés après paiement, par virement selon les conditions décrites dans le devis, de l'intégralité des sommes dues.

Classes de voitures

Les membres du groupe ont la faculté de voyager dans des classes de voitures différentes (en 1ère et en 2nde classe).

Réservation des places

La réservation des places est obligatoire pour tous les trains TER.

Demande de modification de la réservation

Toute demande de modification est gratuite (horaires, dates, nombre et / ou profil des passagers) et doit être réalisée auprès du Centre d'Appel Unique TER par e-mail ou par téléphone au 09 74 13 66 51 au plus tard 21 jours avant la date du voyage (21 jours avant la date du voyage aller dans le cas d'un aller-retour).

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

Toute demande de modification ou d'annulation ne respectant pas les délais ci-dessus ne pourra pas être traitée.

Conditions de remboursement et d'annulation

- Pour le remboursement suite à modification de votre voyage :

Si vous avez modifié votre voyage dans les délais impartis (jusqu'à J -21 jours avant départ), le remboursement (sans retenue) sera effectué directement sur le compte bancaire du RIB transmis au Centre d'Appel Unique TER.

- Pour le remboursement suite à l'annulation de votre voyage :
 - Jusqu'à J-19 : 0 % de retenue
 - À partir de J-18 : pas d'annulation possible, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée

7.6 L'offre Pass Eurail/Interrail sur les Trains ZOU!

Le Pass Interrail (destiné au marché européen) et le Pass Eurail (destiné au marché « overseas ») sont des offres qui permettent de voyager dans la plupart des trains européens. Ils ouvrent l'accès aux services de près de 37 entreprises ferroviaires et compagnies de ferry dans 30 pays.

Dans les Trains ZOU! Provence-Alpes-Côte d'Azur, la montée à bord des trains se fait en présentant simplement le Pass.

Les conditions d'utilisation de ces deux offres sont détaillées dans les documents suivants :

- Pour le Pass Interrail : <https://www.interrail.eu/fr/modalites/conditions-de-reservation>
- Pour le Pass Eurail : <https://www.eurail.com/en/terms-conditions/booking-conditions>

7.7 Tarification nationale applicable sur trajets interrégionaux effectués en Trains ZOU ! au départ ou à destination de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

En complément des tarifs nationaux sociaux précités, seront maintenus également pour des parcours interrégionaux effectués en Trains ZOU ! au départ ou à destination de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

7.7.1 Abonnement pour Elèves, Etudiants et Apprentis

Ces abonnements s'adressent exclusivement :

- les abonnements pour élèves, aux enfants et jeunes gens, âgés de moins de 21 ans à la date initiale de l'abonnement, qui fréquentent régulièrement les écoles, institutions, lycées, collèges, cours municipaux de dessin et autres établissements similaires d'enseignement primaire, secondaire, commercial, industriel ou professionnel ;
- les abonnements pour étudiants, aux jeunes gens, âgés de moins de 26 ans (pour les étudiants ayant accompli leur service national, l'âge limite de 26 ans est reporté d'un temps égal à celui qu'ils ont effectué à ce titre) à la date initiale de l'abonnement, qui suivent régulièrement l'enseignement des établissements d'enseignement supérieur, des écoles techniques supérieures, des grandes écoles et classe du second degré préparatoires à ces écoles, visés par les arrêtés pris en application de la loi du 23 septembre 1948 étendant aux étudiants certaines dispositions de l'ordonnance du 19 octobre 1945 relative aux assurances sociales ;
- les abonnements pour apprentis, aux apprentis âgés de moins de 23 ans à la date initiale de l'abonnement, effectuant leur apprentissage en France ou dans un pays membre de l'Union européenne et dont le contrat, lorsque l'apprentissage a lieu en France, satisfait aux conditions de la loi du 20 mars 1928 relative à l'organisation de l'apprentissage et de celle du 18 janvier 1929 (apprentis agricoles) (tant que les lois du 20 mars 1928 et du 18 janvier 1929 relatives à l'organisation de l'apprentissage ne seront pas applicables dans les départements du Haut-Rhin et de la Moselle, la **production du contrat d'apprentissage** ne sera pas exigée à l'appui des demandes d'abonnement présentées par les apprentis faisant leur apprentissage dans l'un de ces trois départements).

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

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

7.7.2 Abonnement pour Elèves Internes Scolaires

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

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

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

- Contenu de l'abonnement
L'AIS se compose :

- D'une carte nominative gratuite valable pour l'année scolaire en cours.
- D'un coupon payant de même durée de validité.
- De la délivrance de 36 allers-retours, facturés à hauteur de 50 % du tarif public (nombre de billets déterminé en fonction des conditions d'internat)

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur prend à sa charge le coût du coupon et des trajets.

- Duplicata

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

- Dispositions spécifiques année scolaire 2025/2026

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

7.8 L'offre Pass Rail sur les Trains ZOU!

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

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

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

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

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

8 Tarification régionale applicable sur les Trains ZOU!

Les tableaux ci-dessous reprennent les tarifs régionaux pérennes et réguliers disponibles dans la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, ainsi que Les tableaux ci-des tarifs combinés + urbain et les tarifs exceptionnels.

Pour davantage d'information sur les tarifs listés si dessous et les offres promotionnelles ponctuelles, se reporter au site TER région Provence-Alpes-Côte-d'Azur : <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
1 voyage ZOU! adulte	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Pas de réduction	Modalité d'échange et remboursement définies au chapitre_3 "échange et remboursement" du volume 1 des présentes CGV Train Zou!
1 voyage ZOU! enfant	Tout voyageur de 4 à moins de 12 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	50% du prix perçu par un adulte sur le tarif 1 voyage ZOU! adulte	Modalité d'échange et remboursement définies au chapitre_3 "échange et remboursement" du volume 1 des présentes CGV Train Zou!
1 voyage Mini-groupe 3 ZOU! 1 voyage Mini-groupe 4 ZOU! 1 voyage Mini-groupe 5 à 9 ZOU!	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Titre unitaire réduction de 30% → 3 personnes 40% → 4 personnes 50% → 5 à 9 personnes prix selon la distance Offre valable sur les relations interrégionales Provence-Alpes-Côte d'Azur/ Occitanie.	Modalité d'échange et remboursement définies au chapitre_3 "échange et remboursement" du volume 1 des présentes CGV Train Zou!
10 voyages ZOU!	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Réduction de 30% pour l'achat d'un carnet de 10 voyages sur OD prédéfinie carnet valable 12 mois	Remboursement possible pour tout carnet non entamé et valide
Mensuel Flex 10 voyages ZOU! Mensuel Flex 20 voyages ZOU! Mensuel Flex 30 voyages ZOU!	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 60% en fonction du nombre de titre choisis lors de l'achat sur OD prédéfinie	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début validité du carnet auprès du centre de gestion des réclamations (après la fin de validité de l'abonnement) Pas de remboursement de titres en cours de validité du carnet
Mensuel ZOU!*	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% en libre circulation sur OD prédéfinie Offre valable sur les relations interrégionales Provence-Alpes-Côte d'Azur/ Occitanie. Provence-Alpes-Côte d'Azur / Auvergne- Rhône- Alpes	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement
Annuel ZOU!*	Tout voyageur à partir de 4 ans disponible sur toutes les OD Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Abonnement annuel libre circulation sur OD prédéfinie offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% Offre valable sur les relations interrégionales Provence-Alpes-Côte d'Azur/ Occitanie. Provence-Alpes-Côte d'Azur / Auvergne- Rhône- Alpes	Modalités de remboursement disponibles sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur

* En région Provence-Alpes-Côte d'Azur, les abonnements mensuels et annuels sur support billettique valables sur Train Zou! sont également utilisables sur les Bus Express dont les Origines et Destinations sont communes aux gares Trains Zou! et Bus Express. Les abonnements de la relation Val de Durance, hors OD intégralement comprise au sein du territoire de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence, donnent également un accès aux réseaux ZOU! Proximité 04 et ZOU! Proximité 05 en libre circulation.

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Carte ZOU! Malin	Tout voyageur à partir de 4 ans	Carte de réduction au prix de 20€ offrant 30% de réduction sur titres unitaires et l'accompagnant.	Non remboursable. Duplicata : pas de duplicatas possible si carte délivrée en version papier
1 voyage ZOU! Malin 1 voyage ZOU! Malin accompagnant	Titulaire de la carte ZOU! Malin	30% de réduction valable avec la carte ZOU! Malin pour le titulaire et 1 accompagnant. Le titre 1 voyage ZOU! Malin est valable également sur les relations interrégionales Provence-Alpes-Côte d'Azur / Auvergne- Rhône- Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur/ Occitanie. le titre 1 voyage ZOU! Malin accompagnant est valable uniquement relations interrégionales Provence-Alpes-Côte d'Azur/ Occitanie.	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du billet
Carte ZOU ! Solidaire et Carte ZOU ! Solidaire +	Carte de réduction gratuite (à partir de 4 ans) délivrée sous conditions de ressources à 2 catégories : 1) les demandeurs ayant un QF situé entre 601€ et 800€/Mois ou bénéficiaire de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées 2) les demandeurs ayant un QF inférieur ou égal à 600€/Mois ou bénéficiaire de l'Allocation Adulte Handicapé	Carte de réduction valable 12 mois offrant respectivement 50% ou 90% sur la gamme de produits ci-dessous	Modalités de duplicata, changement de Quotient Familial en cours d'année et renouvellement à retrouver sur le site "Zou.maregionsud.fr"
1 voyage ZOU! Solidaire et Solidaire + adulte	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Billet offrant respectivement 50% et 90% de réduction	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du billet
1 voyage ZOU! Solidaire et Solidaire + enfant	Enfant de 4 moins de 12 ans titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Billet offrant 50% de réduction sur le billet 1 voyage adulte ZOU ! Solidaire et ZOU ! Solidaire+	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du billet
10 voyages ZOU ! Solidaire et Solidaire +	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Réduction de 30% pour l'achat d'un carnet de 10 voyages sur OD prédéfinie + application de la réduction de 50% ou 90%	Remboursement possible pour tout carnet non entamé et valide

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Mensuel Flex 10 voyages ZOU! Solidaire et Solidaire + Mensuel Flex 20 voyages ZOU! Solidaire et Solidaire + Mensuel Flex 30 voyages ZOU! Solidaire et Solidaire +	Titulaire de la carte ZOU ! Solidaire et Zou ! Solidaire+	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 60% en fonction du nombre de titre choisis lors de l'achat sur OD prédéfinie + application de la réduction de 50% ou 90%	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début validité du carnet auprès du centre de gestion des réclamations (après la fin de validité de l'abonnement) Pas de remboursement de titres en cours de validité du carnet
*Mensuel ZOU! Solidaire et Solidaire+	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Abonnement mensuel glissant offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% en libre circulation sur O/D prédéfinie +application de la réduction de 50% ou 90 %	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement
*Annuel ZOU! Solidaire et Solidaire +	Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +	Abonnement annuel libre circulation sur OD prédéfinie offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% + application de la réduction 50% ou 90%	Modalité de remboursement disponible sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur
Carte Pass Sûreté Pro	Carte de réduction gratuite valable 3 ans délivrée sous conditions de statut professionnel de certaines catégories des forces de l'ordre. Liste prédéfinie à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur	Carte de réduction offrant la gratuité sur l'OD domicile/travail	Non concerné. Modalité de duplicata à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur
Carte Pass Sûreté Pro + Loisirs	Carte de réduction gratuite valable 3 ans délivrée sous conditions de statut professionnel de certaines catégories des forces de l'ordre. Liste prédéfinie à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur	Carte de réduction offrant la gratuité sur l'OD domicile/travail ainsi que sur les OD loisirs	Non concerné. Modalité de duplicata à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur
Annuel ZOU! Pass Sûreté	Abonnement annuel digital gratuit pour les titulaires du pass sûreté pro et pro+loisir nominatif. Trajets illimités sur une O/D entre le domicile et le lieu de travail, sur le réseau Train Zou!	Abonnement digital gratuit	Non concerné
1 voyage ZOU! Pass Sûreté Pro + Loisirs	Titulaire de la carte Pass Sûreté Pro + Loisirs	Billet digital gratuit	Non concerné

*En région Provence-Alpes-Côte d'Azur, les abonnements mensuels et annuels sur support billettique valables sur Trains Zou! sont également utilisables sur les Bus Express dont les Origines et Destinations sont communes aux gares Trains Zou! et Bus Express. Les abonnements de la relation Val de Durance, hors OD intégralement comprise au sein du territoire de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence, donnent également un accès aux réseaux ZOU! Proximité 04 et ZOU! Proximité 05 en libre circulation.

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Pass ZOU! Etudes	Carte de réduction destinée aux jeunes scolarisés en France, de 3 à moins de 26 ans	abonnement payant , pour les jeunes scolarisés en France de 3 à moins de 26 ans , le PASS ZOU ! Etudes permet des déplacements illimités en bus et train ZOU ! du 1er septembre au 31 août , y compris les week-ends et vacances, que ce soit pour les trajets scolaires ou de loisirs. Les bénéficiaires déclarent un trajet préférentiel (ex : domicile <-> école), hors duquel ils doivent se munir d'un ticket gratuit.	CGV disponible sur le site "Zou.maregionsud.fr"
1 voyage Pass ZOU! Etudes	Titulaire du Pass ZOU! Etudes	Billet digital gratuit et obligatoire sur Trains Zou! valable avec le Pass ZOU! Etudes en dehors de leur OD domicile-études	Non concerné
Pass Intégral Annuel	Tous les voyageurs	Abonnement annuel : 68€ par mois permettant la libre circulation sur la Métropole Aix-Marseille	Modalité de remboursement via le site Trains Zou! en consultant les conditions générales de ventes ou possibilité de contact Trains Zou! le Centre d'Abonnement Annuel
Pass Intégral Mensuel	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel : 73€ par mois permettant la libre circulation sur la Métropole Aix-Marseille	Le Pass Intégral Mensuel est remboursé intégralement aux guichets des gares jusqu'à la veille du premier jour de validité si celui-ci a été vendu par la SNCF. Si le Pass a été émis par un autre réseau de distribution, le client devra s'adresser au réseau émetteur. Tout produit entamé est non échangeable et non remboursable quel que soit le réseau émetteur
Pass Intégral 3 jours Pass Intégral 7 jours	Tous les voyageurs	Forfaits 3 jours à 40€ et 7 jours à 55€ permettant la libre circulation sur la Métropole Aix-Marseille	Les pass sont non remboursables quel que soit le réseau émetteur

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Pass Sudazur Mensuel	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel permettant la libre circulation selon 7 zones allant de 27€ à 80€ selon les OD	Le Pass Sudazur Mensuel est remboursé intégralement aux guichets des gares jusqu'à la veille du premier jour de validité si celui-ci a été vendu par la SNCF. Si le Pass a été émis par un autre réseau de distribution, le client devra s'adresser au réseau émetteur. Tout produit entamé est non échangeable et non remboursable quel que soit le réseau émetteur
Pass Sudazur Explore 3, 7, 14 jours	Forfait de 3, 7 ou 14 jours permettant la libre circulation sur les Alpes-Maritimes et Monaco	3 jours : 35€ 7 jours : 50€ 14 jours : 80€	Remboursable sans frais jusqu'à la veille du premier jour de validité
Pass Sudazur Explore 3, 7, 14 jours Accompagnant	Forfait de 3, 7 ou 14 jours permettant la libre circulation sur les Alpes-Maritimes et Monaco pour les personnes de moins de 18 ans accompagnés d'un adulte titulaire d'un forfait 3, 7 ou 14 jours	3 jours : 30€ 7 jours : 40€ 14 jours : 65€	Remboursable sans frais jusqu'à la veille du premier jour de validité
Pass Sudazur Annuel	Tous les voyageurs	Abonnement annuel permettant la libre circulation sur toutes les zones du Pass	Modalité de remboursement via le site Trains Zou! en consultant les conditions générales de ventes ou possibilité de contact Trains Zou! le Centre d'Abonnement Annuel
Forfait Ligne d'Azur	Tous les voyageurs	Abonnement occasionnel urbain à ajouter à un abonnement mensuel train	Abonnement calendaire. Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Mensuel ZOU! TER + RMTT Mensuel ZOU! TER + Transcove Mensuel ZOU! TER + TUB (Bollène) Mensuel ZOU! TER + RTM Mensuel ZOU! TER + SMEGTU (Martigues) Mensuel ZOU! TER + SMITEEB (Etang de Berre) Mensuel ZOU! TER + MPM Mensuel ZOU! TER + CPA Mensuel ZOU! TER + ULYSSE Mensuel ZOU! TER + SOCIETE DES TRANSPORTS D'ARLES Mensuel ZOU! TER + TCRA Mensuel ZOU! TER + SILLAGE	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% en libre circulation sur OD prédéfinie + forfait mensuel urbain	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Mensuel ZOU! TER + ENVIBUS Mensuel ZOU! TER + ZEST Mensuel ZOU! TER + PALM BUS Mensuel ZOU! TER + MISTRAL Mensuel ZOU! TER + TRANS COMTAT	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% en libre circulation sur OD prédéfinie + forfait mensuel urbain	Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement
Mensuel ZOU! TER + CAM	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel offrant la libre circulation sur OD hors Alpes-Maritimes de où vers Monaco + forfait mensuel urbain	Abonnement calendaire. Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité urbain
Réservation Intercités	Tous les voyageurs	Concerne les clients Mensuel ZOU!, Annuel ZOU!, les étudiants élèves et apprentis abonnement à 1.50€ valable du lundi au vendredi congés scolaires inclus	Non échangeable et non remboursable
Pass Intercités	Tous les voyageurs	Concerne les clients Mensuel ZOU!, Annuel ZOU!, les étudiants élèves et apprentis abonnement à 15€ valable du lundi au vendredi congés scolaires inclus	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Résilience	Voyageurs occasionnels	Abonnement annuel Droit valable 1 an pour les profils repris achat des billets à 0€	Non concerné
Billet Pic Pollution	Voyageurs occasionnels	Forfaits valables sur 1 département au prix de 5€ ou sur l'ensemble de la région au prix de 20€, activés en fonction du seuil d'alerte pollution.	Non échangeable et non remboursable
Pass Journée 1 département Titulaire	Voyageurs très occasionnels	Forfait d'une journée au prix de 20€ valable sur 1 département au choix entre le 06, le 13, le 83 ou le 84.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Journée 1 département Accompagnant	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 5€ valable sur 1 département au choix entre le 06, le 13, le 83 ou le 84. Possibilité d'ajouter jusqu'à 8 pass accompagnants. Obligation de voyager avec le titulaire du Pass journée 1 département correspondant.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Pass Journée Côte d'Azur Titulaire	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 30€ valable sur les départements 06 et 83.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Journée Côte d'Azur Accompagnant	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 5€ valable sur les départements 06 et 83 pour un accompagnant du Pass journée Côte d'Azur Titulaire. Possibilité de rajouter jusqu'à 8 pass accompagnants. Obligation de voyager avec le titulaire du Pass journée Côte d'Azur.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Journée Alpes du Sud Titulaire	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 20€ valable sur les départements 04 et 05.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Journée Alpes du Sud Accompagnant	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 5€ valable sur les départements 04 et 05 pour un accompagnant du Pass Alpes du Sud Titulaire. Possibilité d'ajouter jusqu'à 8 pass accompagnants. Obligation de voyager avec le titulaire du Pass Journée Alpes du Sud.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Journée Provence Alpes du Sud Titulaire	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 30€ valable sur les départements 04,05,13,83 et 84.	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Journée Provence Alpes du Sud Accompagnant	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 5€ valable sur les départements 04,05,13,83 et 84 pour un accompagnant du Pass Provence Alpes du Sud Titulaire. Possibilité d'ajouter jusqu'à 8 pass accompagnants. Obligation de voyager avec le titulaire du Pass journée 1 Provence Alpes du Sud .	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Régional 3 jours	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 3 jours consécutifs sur l'ensemble de la région au prix de 60€	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Régional 3 jours Accompagnant	Voyageurs très occasionnels	Forfait utilisable 1 journée au prix de 20€ valable sur les départements 04,05,13,83 et 84 pour un accompagnant du Pass Provence Alpes du Sud Titulaire. Possibilité d'ajouter jusqu'à 8 pass accompagnants. Obligation de voyager avec le titulaire du Pass journée 1 Provence Alpes du Sud .	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
Forfait Loisirs Lac Serre-Ponçon 2 à 5 voyageurs	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel aller-retour à prix forfaitaires : 2 voyageurs 10€ 3 voyageurs 14€ 4 voyageurs 18€ 5 voyageurs 22€	Non échangeable et non remboursable
Pass Journée du Patrimoine	Voyageurs très occasionnels	Pass occasionnel à 5€ valable pour le week-end du patrimoine	Ni échangeable ni remboursable
Pass Journées de la Mobilité	Voyageurs très occasionnels	Pass de 5 € occasionnel valable pour les journées de la Mobilité	Ni échangeable ni remboursable
Pass Côte Bleue Duo (ex Bermuda Duo)	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel de 15€ permettant d'effectuer des voyages illimités entre Marseille et Miramas (via Côte Bleue) tous les jours du 1er juin au 31 Août pour 2 personnes	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Pass Côte Bleue (ex Bermuda)	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel de 10€ permettant d'effectuer des voyages illimités entre Marseille et Miramas (via Côte Bleue) tous les jours, du 1er juin au 31 Août	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Train des Neiges Casterino	Voyageurs très occasionnels	Prix forfaitaire occasionnel valable sur le Train des Neiges avec acheminement par autocar à la station 15€ forfait adulte et 6,50€ forfait enfant	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Train des Neiges Alpes du Sud	Voyageurs très occasionnels	Prix forfaitaire occasionnel valable sur une OD Train des Neiges avec acheminement par autocar à la station 20€ forfait adulte 7.50€ forfait enfant	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Festival du livre de Mouans Sartoux	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel aller-retour 50% à destination de Mouans Sartoux. Prix variant selon OD	Non échangeable. Remboursable jusqu'à la veille du 1er jour de validité
Marathon des Alpes Maritimes	Voyageurs très occasionnels	Billet occasionnel accompagnateur / coureur au prix de 2 €	Non échangeable, non remboursable
Pass TER 7 jours Région Sud	Voyageurs très occasionnels	Forfait occasionnel valable 7 jours dans les Trains Zou! de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur au prix de 100€ pour un adulte et 50€ pour un enfant de 4 à moins de 12 ans	Remboursement jusqu'à la veille du 1er jour de validité

8.1 Animaux

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

Les personnes handicapées civiles détentrices d'une carte mentionnant un taux d'invalidité d'au moins

50 %, quel que soit leur handicap, peuvent voyager avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance qui voyage désormais gratuitement et sans billet. Il n'est plus nécessaire d'établir un titre de transport « chien guide gratuit ». Cette disposition s'applique également aux personnes réformées pensionnées de guerre titulaires d'une carte avec deux barres bleues. Les élèves chiens guide voyagent gratuitement s'ils portent un gilet de travail comportant la mention « élève chien guide », soit le logo du centre d'éducation. L'accompagnateur doit être muni d'un titre de transport ainsi que de sa carte d'éducateur de chien guide ou de la carte d'identification du chien.

9 Données à caractère personnel

9.1 Responsable de Traitement

SNCF Voyageurs SA, 4, rue André Campra– 93 200 – Saint Denis, agissant en qualité de responsable de traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre de circulation de ces données (ci-après le « RGPD ») applicable depuis le 25 mai 2018 et la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 modifiant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des services qu'elle assure.

9.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel

SNCF Voyageurs met en œuvre un traitement automatisé des données à caractère personnel.

En souscrivant un abonnement, l'Abonné et le Payeur (lorsque celui-ci est différent de l'Abonné) acceptent de fournir un certain nombre de données à caractère personnel, nécessaires au Traitement.

Celles-ci seront traitées conformément à la réglementation en vigueur, visée ci-dessus.

9.3 Les données personnelles collectées sont :

Nom ; Prénom ; Téléphone mobile personnel ou professionnel ; Adresse Mail personnelle ou professionnelle ; Civilité ; Date de naissance ; Gare d'arrivée ; Gare de départ ; Information abonnement et réduction ; N° dossier Voyage ; N° Réservation ; N° Carte de paiement ; N° Carte de transport ; Type de carte de transport

9.4 Finalités de traitement

Les traitements sont mis en œuvre par SNCF Voyageurs pour les finalités suivantes :

- La gestion des services assurés par SNCF Voyageurs ;
- Information des voyageurs concernant leur voyage et leurs abonnements ;
- La gestion de ses relations contractuelles ;
- La gestion des abonnements ;
- La prospection commerciale des voyageurs et des prospects (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;

- L'envoi de communications sur les produits et services de SNCF Voyageurs et ses filiales ; (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;
- L'organisation de jeux-concours (sous réserve du consentement préalable de la personne dont les données sont collectées) ;
- La gestion des réclamations ;
- La réalisation de sondages et d'enquêtes de satisfaction ;
- L'élaboration d'études statistiques à des fins de ciblage marketing au travers d'une évaluation des comportements de segmentations et de profilages ;
- L'accompagnement des voyageurs en situation de handicap ou personne à mobilité réduite (PMR)

Les données collectées directement ou indirectement par SNCF Voyageurs sont nécessaires à ces Traitements et sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, ou prestataires.

Les données à caractère personnel peuvent être traitées par les employés de SNCF Voyageurs, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés.

Dans ce cadre, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à tout employé de SNCF Voyageurs, ou aux agences de voyages agréées SNCF, lorsqu'elles sont nécessaires au traitement d'une demande ou réclamation du Client ainsi qu'à son information.

Les données à caractère personnel peuvent également être traitées par les partenaires et prestataires de SNCF Voyageurs, y compris ses filiales, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés.

Les grandes catégories de prestataires auxquels les données collectées par SNCF Voyageurs peuvent être destinées sont les suivants :

- « CRMS » : Filiale de SNCF Voyageurs en charge de l'animation commerciale et relationnelle des clients.
- Les instituts de sondage et d'enquête de satisfaction
- Les prestataires de services relatifs notamment à l'accompagnement des enfants à bord, la restauration ou encore l'accompagnement des personnes à mobilité réduite
- Les fournisseurs de service informatique (hébergeurs, développeurs, support informatique etc) dont E-Voyageurs Technologies, filiale de SNCF Voyageurs

Ces différents prestataires sont mentionnés plus précisément dans les documents relatifs à chaque traitement concerné. Cependant, plus spécifiquement en matière de prévention et lutte contre la fraude, gestion des précontentieux et contentieux, SNCF VOYAGEURS peut être amenée à coopérer avec différents acteurs externes (centre de services, développement informatique, hébergement, environnement « cloud » de recette et de production).

A ce titre, les données sont hébergées dans l'Union Européenne.

Les prestataires de service de SNCF Voyageurs ont fait l'objet d'une sélection rigoureuse et se sont engagés à respecter un certain nombre de mesures de sécurité, toutes alignées sur l'état de l'art.

SNCF Voyageurs se réserve le droit de pouvoir auditer à tout moment la bonne application de celles-ci par les prestataires de services.

Il est à noter que dans le cadre de votre voyage, et afin de satisfaire à ses obligations légales (enquêtes de satisfaction clientèle dans le cadre des normes minimales de qualité prévues par le Règlement (CE) N°1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires), SNCF Voyageurs peut être amenée à mesurer la satisfaction des clients sur leur expérience de voyage dans le but d'améliorer la qualité du service à bord et l'expérience client.

Afin de mettre en œuvre ce traitement, des e-mails sont envoyés depuis l'outil « Sales Force », infrastructure technique ayant accès aux données.

9.5 Durée de conservation

Les données à caractère personnel du Client /des Abonnés et des Payeurs ne sont traitées que pour une durée limitée et ne sont conservées que 3 ans après la dernière activité du client.

9.6 Droits des personnes

En application du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de la limitation du traitement, de portabilité, d'effacement, et d'opposition de vos données personnelles.

A ce titre, le service données personnelles de l'Activité TER de SNCF Voyageurs met à votre disposition le formulaire de demande d'exercice de droits en cliquant sur le lien suivant : formulaire en ligne

Vous pouvez également exercer vos droits par courrier postal à l'adresse suivante :

SNCF Voyageurs SA – Direction TER

Département Juridique et Contrats - à l'attention du C-DPO

116 cours Lafayette

69003 Lyon

Ces droits sont plus amplement décrits sur le site de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre3> En cas de réclamation, vous pouvez contacter le Correspond Délégué à la Protection des Données de l'Activité TER de SNCF Voyageurs (aux coordonnées indiquées ci-dessus).

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).