

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORTS POUR LES TRAINS ZOU !



Mise en vigueur 02/06/2026

GLOSSAIRE ET LEXIQUE DES TERMES EMPLOYES

Client / Usager		Désigne l'acheteur d'un titre de transport et l'utilisateur du réseau de transport
Vendeur		Désigne la Région, les points de de ventes ou les transporteurs dûment habilités à revendre les titres de transport pour le compte de la Région
Titre de transport		Constitue un contrat entre le client utilisateur et le réseau de transport ZOU ! Il est constitué par l'un des titres de transport définis dans les présentes conditions générales de vente et d'usage.
Réseau express		Définit le réseau composé de trains et bus reliant les grandes agglomérations entre elles - Toutes les lignes de 1 à 99.
Réseau de proximité		Définit le réseau composé de bus desservant finement les communes et des bus scolaires- Toutes les lignes au-delà de 100.
CP		Définit la ligne des Chemins de fer de Provence
BUS EXPRESS		Définit les lignes de bus Express (ex Lignes Express Régionales)
TAD		Transport à la demande nécessitant une réservation préalable
O/D		Origine et destination d'un trajet sur le réseau express
PZE		PASS ZOU ! Etudes
Multivaldation (titre multivaldable)		Possibilité de voyager à plusieurs en validant autant de fois que de personnes. Par ex sur un carnet de 10 voyages : cela décompte autant de titres du carnet qu'il y a de voyageurs.
Site ZOU !		Site Internet ZOU ! accessible par l'URL https://www.zou.maregionsud.fr
Application ZOU !		Application pour mobile, téléchargeable depuis les stores Google Play ou Apple Play
Service client ZOU !		Centre de relation client ZOU ! accessible par téléphone : 04 13 94 30 50
Agence commerciale BUS ZOU !		Point de vente physique distribuant des titres ZOU ! lignes de bus EXPRESS ou PROMIXTE et des lignes de train Chemin de Fer de Provence de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Agence commerciale Trains ZOU !		Point de vente physique distribuant des titres ZOU ! des Trains ZOU ! (hors ligne CP).
Distributeur agréé ZOU !		Tiers ayant contractualisé avec SMT pour distribuer des titres Trains ZOU ! Lignes de bus (EXPRESS, PROXIMITE) ou CP
Distributeur de services de la région-Provence-Alpes-Côte d'Azur		Distributeur de services (ZOU ! Covoit, Résalp, Skibus)
Dépositaires Train ZOU !		Tiers distributeurs de l'offre Train ZOU ! (ex buralistes, offices de tourisme, La Poste)
TRSI		Transdev Rail Sud Inter-Métropole
TER		Transport express régional
Carte billettique		Carte personnelle et nominative pouvant accueillir des titres et profils de la gamme ZOU !

SOMMAIRE

GLOSSAIRE ET LEXIQUE DES TERMES EMPLOYES	1
SOMMAIRE	3
1. Dispositions générales : Champs d'application	5
1.1 Généralités	5
Exceptions.....	5
2. Titres de transport valables sur les 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	7
2.3 Validité et validation des titres de transport Trains ZOU !.....	7
3. Echange et remboursement des titres de transport Trains ZOU !	8
3.1 Echange des titres de transport	8
3.2 Remboursement des titres de transport	8
3.3 Conditions spécifiques d'échanges / remboursement.....	9
4. Contacts et Réclamation.....	9
4.1 Service Centre de Gestion des Réclamations.....	9
4.2 Réclamation.....	9
5. Formation des prix	10
5.1 Définition du prix de base	10
5.2 Prix de base pour les parcours réalisés en Trains ZOU !	10
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.....	11
5.4 Calcul du prix des titres de transport.....	12
5.5 Informations données sur les prix	13
6. Détermination des prix réduits	13
6.1 Prix applicables aux enfants	13
6.2 Utilisation des cartes de réduction régionales sur Trains ZOU !	14
7. Tarification nationale applicable sur TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	14
7.1 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre	14
7.2 Familles nombreuses.....	16
7.3 Aller et retour populaires.....	17

7.4 Personnes en situation de handicap et leurs accompagnateurs bénéficiaires.....	20
7.5 Tarifs Groupes	23
7.6 L'offre Pass Eurail/Interrail sur les Trains ZOU !.....	27
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.....	27
8. Tarification régionale applicable sur les Trains ZOU !.....	28
8.1 Animaux.....	41
9. Données à caractère personnel	41
9.1 Responsable de Traitement	41
9.2 Collecte et traitement des données à caractère personnel.....	41
9.3 Les données personnelles collectées sont :	41
9.4 Finalités de traitement	42
9.5 Durée de conservation	43
9.6 Droits des personnes	43
CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE LA CARTE ZOU ! MALIN ET DES BILLETS 1 VOYAGE ZOU ! MALIN	68
CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES DROITS A REDUCTION ZOU ! SOLIDAIRE.....	71
CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU ZOU ! SURETE	77

1. Dispositions générales : Champs d'application

1.1 Généralités

Les présentes Conditions Générales de Ventes précisent les conditions de vente, les prix et les conditions d'utilisation des titres de transports dans les Trains ZOU ! de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur exploités par TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Sud Azur et Transdev Rail Sud Inter-Métropoles

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>)..

Les présentes CGV prévalent en cas de contradictions avec les CGVU des agences, points de vente ou transporteurs habilités à revendre des titres de transport pour le compte de la Région.

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.

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 les trains ZOU !

2.1 Les différents titres de transports

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

- 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 agences commerciales TRAIN ZOU ! , et les dépositaires Train ZOU !
- 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 !).
- Le 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. Concernant le titre digital édité par les agents de vente fixes ou en mobilité, 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...) hors France Identité 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 titres de transport. 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/>
- du site TER Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur : <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>
- des agences commerciales TRAIN ZOU !
- des boutiques SNCF
- des automates qui se trouvent dans certaines gares 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 des dépositaires Train ZOU ! (Liste à consulter sur le site ZOU !
- des partenaires distributeurs institutionnels et partenaires dépositaires
- des sites Internet et applications pour téléphones portables des dépositaires Train ZOU ! SNCF : <https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>

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.

2.3 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.

Les billets digitaux, les billets Papier IATA émis en gare et les billets Papier ISO émis sur les machines automatiques ne font pas 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.

3. Echange et remboursement des titres de transport Trains ZOU !

3.1 Echange 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 en agences commerciales Train ZOU !)
- 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

Remboursement d'un billet payé :

- En carte bancaire : remboursement par crédit sur carte bancaire
- 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 le Service-clients ZOU ! au 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 peuvent déposer une réclamation via Internet, sur le site TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur : Rubriques Services et contacts-demande d'information et réclamations.

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 : reclamation.sncf.com
- Sur l'application : SNCF, rubrique Plus / Contactez SNCF

Une réponse intervient dans un délai de cinq jours incluant les weekends et les jours fériés.

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

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

En cas de désaccord avec la réponse du Service Relation Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, le voyageur peut contacter La Médiatrice SNCF Voyageurs par courrier adressé à TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site www.mediateur.sncf.com. Il doit alors joindre toutes les pièces justificatives nécessaires, et notamment le contrat de transport à l'origine de sa réclamation ainsi que la réclamation adressée au centre de Gestion des Réclamations. 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 et son avenant signés respectivement le 5 février 2016 et 15 décembre 2016. Le Protocole est accessible sur le site internet de la Médiatrice et 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 5.2. 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 5.2 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)

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

Minimum perception Tarif Normal		Minimum perception Tarifs réduits	
2nde	2,20	2nde	1,20
1ère	3,30	1ère	1,80

2nde classe		Plein Tarif	
Distance de	à	Paramètres	
		Taxe compl.	Taxe Km
1	16	2,470	0,2274
17	32	1,852	0,2532
33	64	3,981	0,1869
65	109	4,939	0,1741
110	149	6,339	0,1667
150	199	11,019	0,1396
200	300	10,633	0,1413
301	499	17,526	0,1204
500	799	23,133	0,1077
800	9 999	39,227	0,0883

1ère classe		Plein Tarif	
Distance de	à	Paramètres	
		Taxe compl.	Taxe Km
1	16	3,705	0,3411
17	32	2,778	0,3798
33	64	5,972	0,2804
65	109	7,409	0,2612
110	149	9,509	0,2501
150	199	16,529	0,2094
200	300	15,950	0,2120
301	499	26,289	0,1806
500	799	34,700	0,1616
800	9 999	58,841	0,1325

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

BKR VDD Tables au 02 juin 2026

Minimum perception Tarif Normal		Minimum perception Tarifs réduits	
2nde	2,20	2nde	1,20

2nde classe		Plein Tarif	
Distance de	à	Paramètres	
		Taxe compl.	Taxe Km
1	16	1,976	0,1819
17	32	1,482	0,2026
33	64	3,185	0,1495
65	109	3,951	0,1393
110	149	5,071	0,1334
150	199	8,815	0,1117
200	300	8,506	0,1130
301	499	14,021	0,0963
500	799	18,506	0,0862
800	9 999	31,382	0,0706

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

Minimum perception	
2nde	1,20

2nde classe		Plein Tarif	
Distance		Paramètres	
de	à	Taxe compl.	Taxe Km
1	16	2,470	0,2274
17	32	1,852	0,2532
33	64	3,981	0,1869
65	109	4,939	0,1741
110	149	6,339	0,1667
150	199	11,019	0,1396
200	300	10,633	0,1413
301	499	17,526	0,1204
500	799	23,133	0,1077
800	9 999	39,227	0,0883

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 ZOU !, 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 emprunt 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 agences commerciales TRAIN ZOU !, 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 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.

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...) hors France Identité 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, Le contrôleur 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 ci-après sont applicables pour les trajets en train ZOU :

7.1 Militaires et Réformé Pensionné de Guerre

7.1.1 Tarifs Militaires

Bénéficiaires et réduction applicable sur Trains Zou ! 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 ZOU ! de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur de la réduction ci-après :

50 % pour les pensionnés de 25 % à 45 % d'invalidité ;

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 définis précédemment voyagent ensemble, il est exclu que chacun d'eux :

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

Échange et remboursement :

Les modalités d'échange et remboursement sont celles définies au Chapitre 3 « Echange et remboursement » 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 Trains ZOU ! 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 Trains ZOU ! 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 au 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 Trains ZOU ! 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 en situation de handicap 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 en situation de handicap 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 en situation de handicap :
 - 21 A - quelle que soit la nature de son handicap : la personne en situation de handicap 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 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 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, l'accompagnateur et la personne en situation de handicap devant voyager ensemble sur le même parcours, il est accordé,
 - 21 B - une réduction de 50 % sur le Plein Tarif Loisir si la personne en situation de handicap 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 dans les Trains ZOU ! : 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 en situation de handicap 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 en situation de handicap visuel : 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 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 en situation de handicap ne le dispense aucunement de l'obligation de posséder un titre de transport. Lorsque la personne en situation de handicap 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 en situation de handicap 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 en situation de handicap visuel 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 en situation de handicap 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 en situation de handicap visuel : de la catégorie 1 D à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs,
 - 33 A - le sur classement gratuit (point 24 B ci-dessus), en faveur des personnes 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 en situation de handicap, l'un et l'autre devant voyager ensemble sur le même parcours.

Si deux personnes en situation de handicap 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,
- 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 préfetures 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 en situation de handicap 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 sur classement gratuit en 1ère classe.

A défaut de la présentation de cette pièce, le voyageur 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 Train ZOU ! 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 de 10 à 60 personnes et de plus de 60 personnes

Bénéficiaires

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 :

- Voyages en groupe : <https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>
- FERIA pour les agences : <https://www.feria.sncf.com/fr/user/login>
- Sur le site de TER de votre région, en complétant le formulaire suivant : <https://onics-ter.my.site.com/FormulaireCentreAppelUniqueGroupeTER/s/>

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 « 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 « 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 « 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.

Conditions d'utilisation des titres de transport

Les billets doivent être utilisés pour le train à la date indiquée :

- Pour les groupes de 10 à 60 passagers, sur présentation des billets digitaux, reçus par mail et disponibles sur le compte client dans l'espace « Mes commandes » du site Voyages En Groupes, 11 jours avant départ. Les billets devront être présentés lors du contrôle à bord du train.
- Pour les groupes à partir de 61 passagers, sur présentation des billets reçus par mail et disponibles sur le compte client dans l'espace « Mes commandes » du site Voyages En Groupes dès lors que le paiement a été réalisé et validé. Les billets devront être présentés lors du contrôle à bord du train.

Les Billets de chacun des Voyageurs doivent être téléchargés et imprimés de manière lisible sur une page au format A4 en respectant les modalités techniques prévues par les Tarifs Voyageurs. Ces Billets sont également téléchargeables sur un smartphone.

Le courriel de confirmation de Réservation/Contrat ne constitue pas un justificatif de voyage, ni un Billet pour le Groupe de Voyageurs.

Canaux de vente

Selon la composition du groupe et des spécificités tarifaires, l'organisateur aura accès aux canaux de ventes suivants :

- Voyages en groupe (<https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>) pour les groupes de 10 passagers à moins de 61 passagers pour les parcours intra régionaux de la Région Sud, ou pour les groupes de 10 passagers à moins de 37 passagers pour les parcours interrégionaux de la Région Sud vers les régions Occitanie et Auvergne-Rhône-Alpes.
- Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs (<https://www.feria.sncf.com/fr/user/login>) pour les groupes de 10 passagers à moins de 61 passagers ;
- Le Centre d'Appel Unique TER pour les groupes supérieurs ou égaux à 61 passagers et pour certains tarifs spécifiques (promenade d'enfants, tarifs conventionnés, ...) 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 digitaux sont réalisés après paiement, par virement selon les conditions décrites dans le devis, de l'intégralité des sommes dues.
-
- 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 digitaux 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. La réservation des places se fait sous réserve de disponibilité de l'offre groupe sur les trains ZOU !

Demande de modification de la réservation

Toute demande de modification du groupe nécessite d'annuler la commande précédente et sera traitée sous réserve de disponibilité. Des frais peuvent s'appliquer conformément aux conditions décrites dans le paragraphe relatif aux conditions de remboursement et d'annulation ci-dessous.

Par ailleurs, la demande de modification ne respectant pas les délais ci-dessous ne pourra pas être traitée.

En cas de réduction du nombre de passagers :

Site Internet Voyages en groupe (<https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>) : pour modifier votre voyage au tarif groupe après paiement, après annulation de votre réservation procéder à une nouvelle réservation via le site ;

Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs : se rapprocher de votre agence d'achat ;

Le Centre d'Appel Unique TER : toute demande de **modification** doit être réalisée (horaires, dates, nombre et / ou profil des passagers) **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) auprès du Centre d'Appel Unique TER par e-mail ou par téléphone au 09 74 13 66 51.

En cas d'ajout du nombre de passagers :

- Site Internet Voyages en groupe (<https://www.voyages-train-groupes.sncf.fr/>) : l'ajout de passagers au dossier n'est pas disponible ;
- Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs : se rapprocher de votre agence d'achat ;
- Le Centre d'Appel Unique TER : toute demande de **modification** doit être réalisée (horaires, dates, nombre et / ou profil des passagers) **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) auprès du Centre d'Appel Unique TER par e-mail ou par téléphone au 09 74 13 66 51.

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

Les-conditions de remboursements varient selon le canal d'achat :

- Voyages en groupe : annulation gratuite possible jusqu'à 7 jours avant le voyage. Au-delà des 7 jours, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée.
- Les agences de voyage agréées SNCF Voyageurs : annulation gratuite possible jusqu'à 7 jours avant le voyage. Au-delà des 7 jours, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée
- Le Centre d'Appel Unique TER : 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.
Jusqu'à J-19 : 0% de retenue
A partir de J-18 : pas d'annulation possible, une retenue de 100% de la valeur unitaire de chacune des places annulées sera appliquée.

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

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 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, a pris fin au 31 décembre 2025.

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 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" 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" 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" 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

<p>1 voyage ZOU! Malin 1 voyage ZOU! Malin accompagnant</p>	<p>Titulaire de la carte ZOU! Malin</p>	<p>30% de réduction valable avec la carte ZOU! Malin pour le titulaire et 1 accompagnant, voyageant avec le titulaire. 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 sur les relations interrégionales Provence-Alpes-Côte d'Azur/ Occitanie.</p>	<p>Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du billet</p>
<p>Carte ZOU ! Solidaire et Carte ZOU ! Solidaire +</p>	<p>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 ou de l'AAEH.</p>	<p>Carte de réduction valable 12 mois offrant respectivement 50% ou 90% sur la gamme de produits ci-dessous</p>	<p>Modalités de duplicata, changement de Quotient Familial en cours d'année et renouvellement à retrouver sur le site "Zou.ma-regionsud.fr"</p>
<p>1 voyage ZOU! Solidaire et Solidaire + adulte</p>	<p>Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +</p>	<p>Billet offrant respectivement 50% et 90% de réduction</p>	<p>Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du billet</p>
<p>1 voyage ZOU! Solidaire et Solidaire + enfant</p>	<p>Enfant de 4 moins de 12 ans titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +</p>	<p>Billet offrant 50% de réduction sur le billet 1 voyage adulte ZOU ! Solidaire et ZOU ! Solidaire+</p>	<p>Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité du billet</p>
<p>10 voyages ZOU ! Solidaire et Solidaire +</p>	<p>Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +</p>	<p>Réduction de 30% pour l'achat d'un carnet de 10 voyages sur OD prédéfinie + application de la réduction de 50% ou 90%</p>	<p>Remboursement possible pour tout carnet non entamé et valide</p>

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
<p>Mensuel Flex 10 voyages ZOU! Solidaire et Solidaire + Mensuel Flex 20 voyages ZOU! Solidaire et Solidaire + Mensuel Flex 30 voyages ZOU! Solidaire et Solidaire +</p>	<p>Titulaire de la carte ZOU ! Solidaire et Zou ! Solidaire+</p>	<p>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%</p>	<p>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</p>
<p>*Mensuel ZOU! Solidaire et Solidaire+</p>	<p>Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +</p>	<p>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%</p>	<p>Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement</p>
<p>*Annuel ZOU! Solidaire et Solidaire +</p>	<p>Titulaire de la carte ZOU! Solidaire et ZOU! Solidaire +</p>	<p>Abonnement annuel libre circulation sur OD prédéfinie offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% + application de la réduction 50% ou 90%</p>	<p>Modalité de remboursement disponible sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur</p>
<p>Carte Pass Sûreté Pro</p>	<p>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</p>	<p>Carte de réduction offrant la gratuité sur l'OD domicile/travail</p>	<p>Non concerné. Modalité de duplicata à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur</p>
<p>Carte Pass Sûreté Pro + Loisirs</p>	<p>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</p>	<p>Carte de réduction offrant la gratuité sur l'OD domicile/travail ainsi que sur les OD loisirs</p>	<p>Non concerné. Modalité de duplicata à retrouver sur le site SNCF TER Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur</p>

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. Permet de voyager en illimité, pour la durée de validité du titre, sur le territoire de la Métropole Aix-Marseille	Modalité de remboursement via le site Trains Zou! en consultant les conditions générales de ventes ou possibilité de contacter le Centre d'Abonnement Annuel
Pass Intégral Mensuel	Tous les voyageurs	Abonnement mensuel : 73€ par mois. Permet de voyager en illimité, pour la durée de validité du titre, sur le territoire de 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€. Permet de voyager en illimité, pour la durée de validité du titre, sur le territoire de la Métropole Aix-Marseille	Les pass sont non remboursables quel que soit le réseau émetteur

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 contacter 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

<p>Mensuel ZOU! TER + RMTT</p> <p>Mensuel ZOU! TER + Transcove</p> <p>Mensuel ZOU! TER + TUB (Bollène)</p> <p>Mensuel ZOU! TER + RTM</p> <p>Mensuel ZOU! TER + SMEGTU (Martigues)</p> <p>Mensuel ZOU! TER + SMITEEB (Etang de Berre)</p> <p>Mensuel ZOU! TER + MPM</p> <p>Mensuel ZOU! TER + CPA</p> <p>Mensuel ZOU! TER + ULYSSE</p> <p>Mensuel ZOU! TER + SOCIETE DES TRANSPORTS D'ARLES</p> <p>Mensuel ZOU! TER + TCRA</p> <p>Mensuel ZOU! TER + SILLAGE</p>	<p>Tous les voyageurs</p>	<p>Abonnement mensuel offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% en libre circulation sur OD prédéfinie + forfait mensuel urbain</p>	<p>Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement</p>
---	---------------------------	--	--

Tarifs	Bénéficiaires	Tarifs conditions d'application de la réduction	Echange et remboursement
<p>Mensuel ZOU! TER + ENVIBUS</p> <p>Mensuel ZOU! TER + ZEST</p> <p>Mensuel ZOU! TER + PALM BUS</p> <p>Mensuel ZOU! TER + MISTRAL</p>	<p>Tous les voyageurs</p>	<p>Abonnement mensuel offrant une réduction pouvant atteindre ou excéder 75% en libre circulation sur OD prédéfinie + forfait mensuel urbain</p>	<p>Remboursement possible jusqu'à la veille du premier jour de début de validité de l'abonnement</p>

Mensuel ZOU! TER + TRANS COMTAT			
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
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; reconductible dans les mêmes conditions. Bénéficiaires: Les victimes, veufs, veuves et pupilles des attentats de Nice ressortissants de l'ONACCVG (office national des anciens combattants et victimes de guerre) qui résident en PACA. Tarifs : Droit valable 1 an, donnant la gratuité dans les transports ZOU !	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 3 jours consécutifs 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
Pass Régional 7 jours	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

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 8€	Non échangeable, non remboursable

8.1 Animaux

Il est nécessaire d'acheter un billet de train pour chaque animal, au tarif en vigueur.

A titre d'exception, voyagent gratuitement et sans billet :

Les chiens guide d'aveugle ou d'assistance, voyageant avec des personnes en situation de handicap détentrices d'une carte mentionnant un taux d'invalidité d'au moins 50 %, quel que soit leur handicap. Cette disposition s'applique également aux personnes réformées pensionnées de guerre titulaires d'une carte avec deux barres bleues.

Les élèves chiens guide s'ils portent un gilet de travail comportant la mention « élève chien guide », ou 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.

Des chiens de service d'une unité cynophile concourant aux actions de secours en mer ou de secours en montagne, sur présentation par leur conducteur :

- d'une carte professionnelle ou d'un agrément d'un organisme de secours ;
- d'une attestation officielle d'habilitation du chien, précisant sa spécialité.

Le montant à percevoir est un prix forfaitaire de 5 euros quel que soit le poids de l'animal.

Les personnes en situation de handicap 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 gratuitement et sans billet. 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 », ou 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 Correspondant 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).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES pour l'année scolaire 2025-2026

Dispositions relatives aux élèves inscrits dans le cadre du règlement régional des transports scolaires, relevant de la compétence transport scolaire des Régions au sens de l'article L3111-7 du Code des Transports et empruntant les lignes interurbaines routières du réseau ZOU ! proximité ou ZOU ! express le cas échéant.

PREAMBULE

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

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

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

1. DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

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

- I. **Être âgé de plus de 3 ans et de moins de 26 ans.** L'âge de 3 ans s'apprécie au 31 décembre de l'année scolaire en cours. L'âge de 26 ans s'apprécie au 1er septembre de l'année scolaire en cours pour les inscriptions antérieures au 1er septembre, et à la date de l'inscription pour les inscriptions postérieures au 1er septembre.
- II. **Disposer du statut d'élève** pour l'année scolaire en cours **dans un établissement scolaire en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur**, ou dans une ville desservie par une ligne routière du réseau ZOU (dont la liste est consultable sur le site ZOU ! <http://www.zou.maregionsud.fr/>).
- III. **Être domicilié en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, à plus de 3 km de l'établissement scolaire.** La distance domicile-établissement est calculée sur la base du trajet routier le plus court tel qu'indiqué sur le site www.geoportail.gouv.fr.
- IV. Effectuer un **trajet domicile-établissement scolaire non inclus dans le ressort territorial d'une autorité organisatrice de la mobilité non régionale**, ou à titre dérogatoire, effectuer un trajet domicile - établissement scolaire au sein d'une communauté de communes Autorité Organisatrice de la Mobilité quand le circuit scolaire correspondant existe et est organisé par la Région.

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

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

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

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

2. SOUSCRIPTION AU PASS ZOU ! ETUDES

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

2.1. Souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes

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

Lors de la souscription, le titulaire devra :

- I. Renseigner le formulaire en ligne.
- II. Indiquer son trajet de référence (trajet domicile-établissement scolaire), en sélectionnant un point d'arrêt dans la liste proposée*.
- III. Enregistrer une photo récente permettant l'identification du titulaire (format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état).
- IV. Renseigner son numéro d'allocataire CAF ou joindre le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire**, ou en dernier recours l'avis d'imposition N-1 mentionnant les nom et prénom du titulaire.
- V. S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.

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

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

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

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

*** Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Caisse d'Allocations Familiales et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 800 €, la tarification solidaire à demi-tarif s'appliquera automatiquement au moment de l'inscription en ligne dès lors qu'ils renseignent leur n° d'allocataire. Le payeur sera invité à payer le montant correspondant à sa situation. En cas de dysfonctionnement technique, le titulaire ou le payeur pourra joindre une attestation tel qu'expliqué dans le paragraphe suivant.*

Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Mutualité Sociale Agricole ou des caisses sociales de Monaco et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 800 €, le payeur devra télécharger une attestation de paiement délivrée par ces organismes. Cette attestation de paiement doit faire apparaître le montant du quotient familial (inférieur ou égal à 800 €) du mois de l'inscription ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire.

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

2.1.1. Période de souscription

La date d'ouverture de la période de souscription en ligne est précisée sur le site ZOU ! <https://zou.maregionsud.fr/> avant les vacances scolaires d'été pour l'année scolaire suivante.

La souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes est possible jusqu'au 31 mai de l'année scolaire en cours sauf mesures exceptionnelles qui seront communiquées sur le site ZOU !. Après cette date, aucune nouvelle demande pour l'année en cours ne pourra être admise.

2.1.2. Instruction et validation de la demande

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

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

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

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

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

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

2.1.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier, le titulaire pourra télécharger le cas échéant sur son espace personnel en ligne une attestation de paiement ainsi qu'un titre provisoire d'une durée de validité de 15 jours lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 15 jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre.

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

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

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

2.2. Souscription par correspondance

Lors de la souscription le titulaire devra :

- I. Renseigner le formulaire papier, en y indiquant son trajet de référence (trajet domicile établissement scolaire), en précisant le point de montée*.
- II. Fournir une photo d'identité récente, format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état, permettant l'identification du titulaire.
- III. Fournir le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire, ou en dernier recours l'avis d'imposition N-1 mentionnant les nom et prénom du titulaire.
- IV. Fournir un chèque du montant correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.

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

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

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

2.2.1. Période de souscription

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

2.2.2. Instruction et validation de la demande

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

2.2.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier et du paiement, un titre provisoire d'une durée de validité de 15 jours pourra être remis à l'utilisateur par les services régionaux, lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 15 jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre.

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

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

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

3. TARIF DU PASS ZOU ! ETUDES

3.1. Le tarif du PASS ZOU ! Etudes est de 90 €.

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

3.2. Une tarification solidaire à demi-tarif à 45 € est proposée pour le titulaire dont les responsables légaux ont un quotient familial ~~est~~ inférieur ou égal à 800 €.

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

Sont également éligibles à la tarification solidaire les titulaires dont les responsables légaux sont non-allocataires CAF, MSA ou Caisses Sociales de Monaco pouvant justifier de ressources équivalentes à un quotient familial CAF inférieur ou égal à 800€.

Il sera procédé au calcul de cette équivalence sur la base du mode de calcul de la CAF en considérant le revenu imposable de l'année N-1 et le nombre de part telles que définies par la CAF.

Le demandeur doit fournir son dernier avis.

Sont également éligibles à la tarification solidaire les bénéficiaires de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), sur présentation d'un justificatif de perception.

3.3. Il est proposé aux familles ayant au moins 3 enfants titulaires d'un abonnement PASS ZOU ! Etudes achetés à plein tarif, un remboursement de 45 € pour le 3ème enfant et les suivants.

Cette disposition nécessite la constitution d'un dossier avec la production de justificatifs. Le dossier accompagné des justificatifs (a minima attestation de paiement CAF, MSA, Caisses sociales de Monaco, avec nom du représentant légal et des enfants + attestations de paiement des 3 abonnements) est à constituer à compter du 1er novembre et au plus tard avant le 31 mai de l'année scolaire en cours. Si le dossier est recevable, le versement sera fait en une seule fois à la fin de l'année scolaire concernée.

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

4. PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES

4.1. Paiement au comptant

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

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

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

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

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

4.2. Paiement en 3 fois

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

Montant et date des prélèvements :

- Tarif 90 € :
 - 30 € le jour de l'inscription (*ex : 5 juillet*)
 - 30 € le 10 du mois suivant (*ex : 10 août*)
 - 30 € le 10 du dernier mois (*ex : 10 septembre*)
- Tarif 45 € uniquement pour les familles dont le QF est inférieur ou égal à 800 € :
 - 15 € le jour de l'inscription (*ex : 5 juillet*)
 - 15 € le 10 du mois suivant (*ex : 10 août*)
 - 15 € le 10 du dernier mois (*ex : 10 septembre*)

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

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

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

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

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

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

4.6. En cas de paiement indu (paiement plein tarif alors qu'éligibilité au demi-tarif, paiements multiples dus à une erreur d'inscription, paiement à tort d'un duplicata...), un remboursement partiel sera effectué au profit du payeur au plus tard à la fin de l'année scolaire, soit à l'initiative de la Région, soit après demande de l'utilisateur et décision d'une commission dédiée. Un RIB sera systématiquement demandé pour effectuer ce type de remboursement.

4.7. Dans le cadre d'opérations événementielles organisées à l'initiative de la Région SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, celle-ci se réserve le droit de procéder à un remboursement partiel ou total du Pass ZOU ! Études. Les modalités de participation, seront définies dans le règlement spécifique à chaque opération. Ce règlement est indépendant des présentes Conditions Générales

5. CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES

Il est rappelé que le titre de transport est nominatif et strictement personnel. Il ne peut en aucun cas être prêté à un autre usager, sous peine des sanctions prévues à l'article 5.2.

5.1. Utilisation du PASS ZOU ! ETUDES

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

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

- **Sur les lignes de cars et bus ZOU ! et dans les bus et trains des Chemins de Fer de Provence** qui sont équipées de billettique, le titulaire valide son PASS ZOU ! Etudes à chaque montée. Si la ligne n'est pas équipée de billettique, le titulaire présente son titre au conducteur ; le contrôle se fera à vue par ce dernier.
Les lignes de proximité scolaires, autres que celles utilisées pour effectuer le trajet de référence mentionné lors de l'inscription et inscrit sur le PASS ZOU ! Etudes du titulaire, ne sont accessibles que dans la limite des places disponibles.
- **Sur les lignes express**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est fortement recommandée.
- **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est obligatoire.
- **Les services de transport à la demande** ne sont pas accessibles pour des trajets domicile-établissement les jours scolaires.
- **Sur le réseau des trains régionaux ZOU ! (Hors Chemin de fer de Provence)**, le titulaire doit valider son PASS ZOU ! Etudes avant la montée à bord du train, et ce lors de chaque trajet. S'il est sur son trajet de référence mentionné lors de la souscription au PASS ZOU ! Etudes et inscrit sur sa carte, la validation suffit.
En dehors du trajet de référence, le titulaire doit, en plus, obligatoirement se munir d'un billet gratuit, téléchargeable sur le site TER SUD ou sur l'application Assistant SNCF. Il est précisé qu'il n'est pas possible d'obtenir un titre sur un service fermé à la vente.
Seuls les trajets internes au territoire régional sont autorisés en libre circulation avec le PASS ZOU ! Etudes, à l'exception des trains régionaux depuis/vers Vintimille et Monaco, qui eux sont accessibles avec le PZE.
A bord des trains régionaux, le PASS ZOU ! Etudes est valable en 2^e classe uniquement.
- **Le service ZOU ! COVOIT'** est accessible uniquement aux détenteurs du PASS ZOU ! Etudes ayant plus de 18 ans, et dans les limites fixées par les conditions générales de vente et d'utilisation propres à ce service.

Pour l'année scolaire 2025-2026 à titre dérogatoire :

- Les titulaires d'un Pass ZOU! Etudes et d'un abonnement Scolaire + Mobilité Région de la Région Auvergne-Rhône-Alpes peuvent utiliser ces abonnements de façon combinés sur les lignes interrégionales du réseau ferré, entre les Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Auvergne-Rhône-Alpes.

A partir du 1^{er} janvier 2026 :

- Les titulaires d'un Pass ZOU! Études et d'une des tarifications LibertiO'Jeunes, FrenquenciO'Jeunes ou +=0 de la Région Occitanie, peuvent utiliser ces abonnements de façon combinés sur les lignes interrégionales du réseau ferré, entre les Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Occitanie.

L'utilisation conjointe de tout autre titre n'est pas admise. Les titulaires doivent respecter les conditions d'utilisation propres à chaque abonnement. Pour plus d'informations, consulter les CGU TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

5.2. Contrôles et fraudes

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

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

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

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

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

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

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

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

6. MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE

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

7. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES

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

8. DELIVRANCE DE DUPLICATA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Autres cas non identifiés et relevant d'une erreur du système d'inscription le cas échéant, après décision d'une commission dédiée.

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

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

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

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

Le PASS ZOU ! Etudes pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, être suspendu et/ou résilié de plein droit selon les cas listés aux 11.1, 11.2 et 11.3 ci-dessous.

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

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

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

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

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

12. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

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

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

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

13. CONTACT

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

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

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

14. RECLAMATIONS

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

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

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

15. SAISINE DU MEDIATEUR

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

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

Par courrier :

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

Hôtel de Région

27, place Jules Guesde

13481 Marseille Cedex 20

Par courriel : missionmediation@mareregionsud.fr

16. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

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

Ces informations ne seront pas utilisées à des fins commerciales et ne seront communiquées qu'aux autorités compétentes qui en formuleraient la demande. En tout état de cause, ces données

conservent un caractère strictement confidentiel et ne feront l'objet d'aucun transfert de données hors Union Européenne.

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

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

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

17. ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont votées le 10 avril 2026 pour une mise en application le 11 avril 2026 pour les PASS ZOU ! Etudes délivrés pour l'année scolaire 2025-2026

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES pour l'année scolaire 2025-2026

Dispositions relatives aux étudiants, étudiants des métiers et volontaires du service civique (ou élèves scolarisés de la maternelle à la terminale se déplaçant pour leurs loisirs, ou en train régional ZOU !, ou pour des trajets scolaires sur les lignes de bus du réseau ZOU ! Express le cas échéant).

PREAMBULE

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

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

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

2. DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

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

- V. Être âgé de plus de 3 ans et de moins de 26 ans.** L'âge de 3 ans s'apprécie au 31 décembre de l'année scolaire en cours. L'âge de 26 ans s'apprécie au 1er septembre de l'année scolaire en cours pour les inscriptions antérieures au 1er septembre, et à la date de l'inscription pour les inscriptions postérieures au 1er septembre.
- VI. Disposer du statut d'élève, étudiant, apprenti étudiant des métiers ou volontaire du service civique** pour tout ou partie de l'année scolaire en cours. Les formations de courte durée (inférieures à 1 mois) ne sont pas éligibles.
- VII. Être inscrit dans un établissement** ou en alternance dans un lieu d'apprentissage ou dans un établissement dispensant l'enseignement à distance, **en France**, ou à Monaco ou Vintimille.

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

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

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

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

17.SOUSCRIPTION AU PASS ZOU ! ETUDES

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

2.1. Souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes

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

Lors de la souscription, le titulaire devra :

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

** Les justificatifs suivants sont recevables : certificat de scolarité, certificat de formation, justificatif de paiement des droits d'inscription universitaire, courrier d'acceptation de l'établissement résultats de l'année N mentionnant le passage en année N+1, carte étudiant, contrat d'apprentissage, contrat de service civique.*

*** Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Caisse d'Allocations Familiales et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 800 €, la tarification solidaire à demi-tarif s'appliquera automatiquement au moment de l'inscription en ligne dès lors qu'ils renseignent leur n° d'allocataire. Le payeur sera invité à payer le montant correspondant à sa situation. En cas de dysfonctionnement technique, le titulaire ou le payeur pourra joindre une attestation tel qu'expliqué dans le paragraphe suivant.*

Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Mutualité Sociale Agricole ou des caisses sociales de Monaco et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 800 €, le payeur devra télécharger

une attestation de paiement délivrée par ces organismes. Cette attestation de paiement doit faire apparaître le montant du quotient familial (inférieur ou égal à 800 €) du mois de l'inscription ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire.

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

2.1.1. Période de souscription

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

La souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes est possible jusqu'au 31 mai de l'année scolaire en cours sauf mesures exceptionnelles qui seront communiquées sur le site ZOU !. Après cette date, aucune nouvelle demande pour l'année en cours ne pourra être admise.

2.1.2. Instruction et validation de la demande

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

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

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

2.1.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier, le titulaire pourra télécharger sur son espace personnel en ligne une attestation de paiement ainsi qu'un titre provisoire d'une validité de 15 jours lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 15 jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre. Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. Le numéro de suivi est communiqué par mail au titulaire dès l'envoi de sa carte.

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

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

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

(Liste sur le site zou.maregionsud.fr/carte_interactive/points_de_vente)

Lors de la souscription le titulaire devra :

- V. Renseigner le formulaire papier, en y indiquant son trajet habituel, dit « trajet de référence », intégralement situé en Région Provence Alpes-Côte d'Azur, ou sur une ligne routière extra-muros existante sur le réseau ZOU.
- VI. Fournir une photo d'identité récente, format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état, permettant l'identification du titulaire.
- VII. Fournir une pièce d'identité prouvant sa date de naissance (ou une copie du livret de famille, ou un extrait d'acte de naissance, ou tout autre document émanant d'une autorité officielle).

- VIII. S'il a plus de 18 ans au 1^{er} septembre de l'année N : produire un justificatif* de scolarité ou de formation, dont une partie a minima est comprise entre le 1^{er} septembre N et le 31 août N+1.
- XIV. Fournir le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire, ou en dernier recours l'avis d'imposition N-1 mentionnant les nom et prénom du titulaire.
- IX. S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.
- X. Fournir un justificatif de domicile en Région Provence Alpes-Côte d'Azur en cas de formation à distance le cas échéant.

** Les justificatifs suivants sont recevables : certificat de scolarité, certificat de formation, justificatif de paiement des droits d'inscription universitaire, courrier d'acceptation de l'établissement, résultats de l'année N mentionnant le passage en année N+1, carte étudiant, contrat d'apprentissage, contrat de service civique.*

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

2.2.1. Période de souscription

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

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

2.2.2. Instruction et validation de la demande

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

2.2.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier et du paiement, l'agent du point de vente remettra au titulaire un titre provisoire d'une durée de validité de 15 jours lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 15 jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre.

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

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

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

18. TARIF DU PASS ZOU ! ETUDES

3.1. Le tarif du PASS ZOU ! Etudes est de 90 €.

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

3.2. Une tarification solidaire à demi-tarif à 45 € est proposée pour le titulaire ou ses responsables légaux dont le quotient familial est inférieur ou égal à 800 €.

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

Sont également éligibles à la tarification solidaire les titulaires ou leurs responsables légaux non-allocataires CAF, MSA ou Caisses Sociales de Monaco pouvant justifier de ressources équivalentes à un quotient familial CAF inférieur ou égal à 800€.

Il sera procédé au calcul de cette équivalence sur la base du mode de calcul de la CAF en considérant le revenu imposable de l'année N-1 et le nombre de part telles que définies par la CAF.

Le demandeur doit fournir son dernier avis.

Sont également éligibles à la tarification solidaire les bénéficiaires de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), sur présentation d'un justificatif de perception.

3.3. Il est proposé aux familles ayant au moins 3 enfants titulaires d'un abonnement PASS ZOU ! Etudes achetés à plein tarif, un remboursement de 45 € pour le 3ème enfant et les suivants.

Cette disposition nécessite la constitution d'un dossier avec la production de justificatifs. Le dossier accompagné des justificatifs (a minima attestation de paiement CAF, MSA, Caisses sociales de Monaco, avec nom du représentant légal et des enfants + attestations de paiement des 3 abonnements) est à constituer à compter du 1er novembre et au plus tard avant le 31 mai de l'année scolaire en cours. Si le dossier est recevable, le versement sera fait en une seule fois à la fin de l'année scolaire concernée.

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

19. PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES

4.1. Paiement au comptant

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

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

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

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

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

4.2. Paiement en 3 fois

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

Montant et date des prélèvements :

- Tarif 90 € :
 - 30 € le jour de l'inscription (*ex : 5 juillet*)
 - 30 € le 10 du mois suivant (*ex : 10 août*)
 - 30 € le 10 du dernier mois (*ex : 10 septembre*)
- Tarif 45 € uniquement pour les familles dont le QF est inférieur ou égal à 800 € :
 - 15 € le jour de l'inscription (*ex : 5 juillet*)
 - 15 € le 10 du mois suivant (*ex : 10 août*)
 - 15 € le 10 du dernier mois (*ex : 10 septembre*)

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

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

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

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

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

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

4.6. En cas de paiement indu (paiement plein tarif alors qu'éligibilité au demi-tarif, paiements multiples dus à une erreur d'inscription, paiement à tort d'un duplicata...), un remboursement partiel sera effectué au profit du payeur au plus tard à la fin de l'année scolaire, soit à l'initiative de la Région, soit après demande de l'utilisateur et décision d'une commission dédiée. Un RIB sera systématiquement demandé pour effectuer ce type de remboursement.

4.7. En cas de paiement du PASS ZOU ! Etudes demi-tarif en l'absence de justificatif conforme, il sera demandé au payeur, dans un délai de 2 mois :

- soit d'apporter au dossier un nouveau justificatif conforme,
- soit de régulariser le paiement, en payant le complément entre le plein tarif et le demi-tarif.

En cas d'impossibilité de régulariser, le payeur pourra demander l'abandon de sa demande qui ouvrira droit à un remboursement au plus tard en fin d'année scolaire.

4.8. Dans le cadre d'opérations événementielles organisées à l'initiative de la Région SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, celle-ci se réserve le droit de procéder à un remboursement partiel ou total du Pass ZOU ! Études.

20. CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES

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

5.1. Utilisation du PASS ZOU ! ETUDES

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

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

- **Sur les lignes de bus ZOU ! et dans les bus et trains des Chemins de Fer de Provence** qui sont équipées de billettique, le titulaire valide son PASS ZOU ! Etudes à chaque montée.
Si la ligne n'est pas équipée de billettique, le titulaire présente son titre au conducteur ; le contrôle se fera à vue par ce dernier.
Les lignes de proximité scolaires, autres que celles utilisées pour effectuer le trajet de référence mentionné lors de l'inscription et inscrit sur le PASS ZOU ! Etudes du titulaire, ne sont accessibles que dans la limite des places disponibles.
- **Sur les lignes express**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est fortement recommandée.
- **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est obligatoire.
- **Les services de transport à la demande** ne sont pas accessibles pour des trajets domicile-établissement les jours scolaires.
- **Sur le réseau des trains régionaux ZOU ! (Hors Chemin de fer de Provence)**, le titulaire doit valider son PASS ZOU ! Etudes avant la montée à bord du train, et ce lors de chaque trajet.
S'il est sur son trajet de référence mentionné lors de la souscription au PASS ZOU ! Etudes et inscrit sur sa carte, la validation suffit.
En dehors du trajet de référence, le titulaire doit, en plus, obligatoirement se munir d'un billet gratuit, téléchargeable sur le site TER SUD ou sur l'application Assistant SNCF. Il est précisé qu'il n'est pas possible d'obtenir un titre sur un service fermé à la vente.
Seuls les trajets internes au territoire régional sont autorisés en libre circulation avec le PASS ZOU ! Etudes, à l'exception des trains régionaux depuis/vers Vintimille et Monaco, qui eux sont accessibles avec le PZE.
A bord des trains régionaux, le PASS ZOU ! Etudes est valable en 2^e classe uniquement.
- **Le service ZOU ! COVOIT'** est accessible uniquement aux détenteurs du PASS ZOU ! Etudes ayant plus de 18 ans, et dans les limites fixées par les conditions générales de vente et d'utilisation propres à ce service.
- Les titulaires d'un Pass ZOU! Etudes et d'un **abonnement Scolaire + Mobilité Région** de la Région Auvergne-Rhône-Alpes peuvent utiliser ces abonnements de façon cumulée, dans le cadre de leurs déplacements interrégionaux, entre les Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Auvergne-Rhône-Alpes. L'utilisation conjointe de tout autre titre n'est pas admise. Les titulaires doivent respecter les conditions d'utilisation propres à chaque abonnement.

Pour l'année scolaire 2025-2026 à titre dérogatoire :

- Les titulaires d'un Pass ZOU! Etudes et d'un abonnement Scolaire + Mobilité Région de la Région Auvergne-Rhône-Alpes peuvent utiliser ces abonnements de façon combinés sur les lignes interrégionales du réseau ferré, entre les Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Auvergne-Rhône-Alpes.

A partir du 1^{er} janvier 2026 :

- Les titulaires d'un Pass ZOU! Études et d'une des tarifications LibertiO'Jeunes, FrenquenciO'Jeunes ou +=0 de la Région Occitanie, peuvent utiliser ces abonnements de façon combinés sur les lignes interrégionales du réseau ferré, entre les Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Occitanie.

L'utilisation conjointe de tout autre titre n'est pas admise. Les titulaires doivent respecter les conditions d'utilisation propres à chaque abonnement. Pour plus d'informations, consulter les CGU TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

5.2. Contrôles et fraudes

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

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

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

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

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

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

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

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

21. MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE

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

Selon la nature du changement demandé, il pourra être demandé à l'utilisateur de payer un duplicata au tarif en vigueur (article 8).

22. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES

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

23. DELIVRANCE DE DUPLICATA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Changement de domicile ou d'établissement entraînant l'inutilité du PASS ZOU ! Etudes. *Le changement doit intervenir dans un délai maximum de 30 jours après le 1er septembre de l'année scolaire en cours ou 30 jours après la date d'inscription au PASS ZOU ! Etudes si celle-ci est postérieure au 1er septembre.*

- Titulaire décédé.
- Non-utilisation du PASS ZOU ! Etudes supérieure à 90 jours pour raison de santé.
- Erreur de réseau de transport : le déplacement envisagé relève d'une autre Autorité Organisatrice de la Mobilité.
- Modification de l'offre de transport rendant le PASS ZOU ! Etudes inutile ou inadapté durant plus de 90 jours.
- Autres cas non identifiés et relevant d'une erreur du système d'inscription le cas échéant, après décision d'une commission dédiée.

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

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

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

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

Le PASS ZOU ! Etudes pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, être suspendu et/ou résilié de plein droit selon les cas listés aux 11.1, 11.2 et 11.3 ci-dessous.

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

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

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

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

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

27. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

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

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

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

28. CONTACT

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

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

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

29. RECLAMATIONS

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

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

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

30. SAISINE DU MEDIATEUR

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

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

Par courrier :

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

Hôtel de Région

27, place Jules Guesde

13481 Marseille Cedex 20

Par courriel : missionmediation@mareregionsud.fr

31. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le titulaire est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre de son titre, issues du formulaire d'Abonnement, de demande formulée en ligne ou de la demande par téléphone font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de la Région (responsable du traitement). Le traitement de ces données (nom, prénom, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone,

photographie) a pour finalité la gestion de la clientèle abonnée annuelle sous le contrôle du Délégué à la Protection des Données (DPO). Les données numériques et les documents physiques seront conservés vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation de l'Abonnement.

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

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

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

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

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

17. ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont votées le 10 avril 2026 pour une mise en application le 11 avril 2026 pour les PASS ZOU ! Etudes délivrés pour l'année scolaire 2025-2026.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE LA CARTE ZOU ! MALIN ET DES BILLETS 1 VOYAGE ZOU ! MALIN

ARTICLE I - OBJET

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

ARTICLE II – PRINCIPES GENERAUX

La carte de réduction Zou ! Malin est une carte de réduction au tarif de 20€, offrant 30% de réduction sur le prix des billets 1 Voyage au titulaire de la carte, ainsi qu'à un accompagnant par voyage.

Elle est valable 1 an et permet d'acheter des titres à tarifs réduits sur :

- Les Lignes de bus express et proximité du réseau régional Provence-Alpes-Côte d'Azur,
- Les lignes ferroviaires à destination du réseau régional d'Occitanie,
- La ligne des Chemins de Fer de Provence
- Les lignes ferroviaires du réseau régional Provence-Alpes-Côte d'Azur
- Les lignes ferroviaires à destination du réseau régional d'Auvergne Rhône-Alpes.

ARTICLE III- LA CARTE

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

- IATA (format billet de train délivré par les guichets des gares SNCF disponible jusqu'au 31/12/2025)
- Digital (avec possibilité d'impression PDF)

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

ARTICLE IV- LE BENEFICIAIRE DE LA CARTE

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

ARTICLE V- SOUSCRIPTION DE LA CARTE

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

- SNCF TER SUD : <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur>
- SNCF CONNECT: <https://www.sncf-connect.com>

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

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

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

ARTICLE VI- LES TICKETS 1 VOYAGE

Les billets 1 voyage titulaire et accompagnant à 30 % de réduction peuvent être distribués sur différents types de supports :

- Sur le réseau des lignes de trains régionales :
- Support papier type ISO (format billet de train) si achat aux distributeurs automatiques de titres.
- Support papier type titre thermique si achat auprès des guichets SNCF et équipes-mobile de vente ainsi que des partenaires distributeurs de titres.
- Support digital (avec possibilité d'impression PDF) si achat sur site SNCF TER, SNCF CONNECT, Partenaires distributeurs, équipes mobiles et guichets SNCF.
- Sur le réseau de proximité et ligne express (hors trains régionaux)
- Support papier ou carte personnelle ZOU ! si achat en agence commerciale ZOU ! ou à bord des bus.

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

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

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

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

ARTICLE VIII- DUPLICATA DE LA CARTE ZOU ! MALIN

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

- SNCF TER SUD : https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur*
- SNCF CONNECT: <https://www.sncf-connect.com/>

- Au guichet des gares SNCF (en indiquant le nom, prénom, date de naissance du client, et numéro du dossier dument conservé lors de la délivrance de la carte)
Le client pourra réémettre gratuitement sa carte via son compte.

* Le client pourra également contacter le CRC TER SUD par tel au 0413943050, tous les jours de 07H00 à 20H00.

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

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

La carte ZOU ! MALIN n'est pas remboursable.

ARTICLE X- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

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

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

ARTICLE XII- RECLAMATION

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

ARTICLE XVI –DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

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

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

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

ARTICLE I - OBJET

Les présentes conditions fixent, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation d'un droit à réduction « ZOU ! Solidaire » valable sur les lignes de trains et bus Express et sur les lignes de bus Proximité de la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur.

ARTICLE II – PRINCIPES GENERAUX

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

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

- Un profil « ZOU ! Solidaire » délivré aux usagers dont le quotient familial (QF CAF ou équivalence) est compris entre 601€ et 800€ par mois et aux usagers bénéficiaires de l'Allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA),
- Un profil « ZOU ! Solidaire + » délivré aux usagers dont le quotient familial (QF CAF ou équivalence) est inférieur ou égal à 600€ par mois, aux bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) et aux enfants bénéficiant de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH).

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

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

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

Catégorie	Libellé du titre	Niveau de réduction par rapport au titre Tout public équivalent	Lignes sur lesquelles ces titres sont proposés
Titres occasionnels	Ticket 1 Voyage ZOU ! Solidaire	50 %	Réseau express et de proximité
	Carnet de 10 Voyages ZOU ! Solidaire	50 %	
	Ticket 1 Voyage ZOU ! Solidaire +	90 %	
	Carnet de 10 Voyages ZOU ! Solidaire +	90 %	
	Ticket 1 Voyage 4-11 ans ZOU ! Solidaire	75%	Réseau express
	Ticket 1 Voyage 4-11 ans ZOU ! Solidaire +	95%	Réseau express
Abonnements	Mensuel Flex (10, 20 ou 30 voyages) ZOU ! Solidaire	50%	Réseau express et de proximité
	Mensuel ZOU ! Solidaire	50%	
	Annuel ZOU ! Solidaire	50%	
	Mensuel Flex (10, 20 ou 30 voyages) ZOU ! Solidaire +	90%	
	Mensuel ZOU ! Solidaire +	90%	
	Annuel ZOU ! Solidaire +	90%	

ARTICLE III – LA CARTE

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

ARTICLE IV - LE TITULAIRE DE LA CARTE

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

ARTICLE V - SOUSCRIPTION AU CONTRAT D'ADHESION

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

5.1 Cas des allocataires CAF ou MSA ou CSM et allocataires de l'ASPA ou AAH ou AEEH.

Le demandeur ou le représentant légal du demandeur doit fournir les documents suivants :

- Photocopie d'une pièce d'identité avec photo en cours de validité (CNI, passeport, titre de séjour ou permis de conduire),
- Photographie d'identité récente, de face, tête nue, en couleur,
- Une attestation qui peut être :

- Soit une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou Caisse Sociale de Monaco de moins de 3 mois, faisant apparaître le Quotient Familial et le nom du demandeur,
- Soit une attestation de paiement de la caisse des retraites de moins de 3 mois mentionnant l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA) et le nom du bénéficiaire,
- Soit une attestation de moins de 3 mois mentionnant l'Allocation Adultes Handicapés (AAH), l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) et le nom du bénéficiaire.

5.2 Autres cas

Les autres demandeurs (hors allocataires CAF, MSA, CSM, ASPA, AAH, AEEH) disposant d'une équivalence de Quotient Familial CAF inférieur ou égal à 800€/mois, peuvent réaliser une demande de profil « ZOU ! Solidaire » ou « ZOU ! Solidaire + ». Les services de la Région Provence Alpes-Côte d'Azur procéderont au calcul du Quotient Familial, sur la base du mode de calcul de la CAF en considérant le revenu imposable N-1 et le nombre de part CAF.

Le demandeur ou le représentant légal du demandeur doit fournir les documents suivants :

- Photocopie d'une pièce d'identité avec photo en cours de validité (CNI, passeport, titre de séjour ou permis de conduire),
- Photographie d'identité récente, de face, tête nue, en couleur,
- Dernier avis d'imposition*

*En cas de non-perception de revenus, le demandeur pourra fournir une attestation certifiée de prise en charge par une structure d'aide homologuée (formulaire à demander auprès du service-clients ZOU ! Solidaire).

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

ZOU ! SOLIDAIRE
TSA 91358
13591 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 3

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

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

ARTICLE VI - CONDITIONS D'UTILISATION SUR LE RESEAU REGIONAL

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

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

Pour voyager en règle, le bénéficiaire doit voyager avec un titre de transport valide et doit pouvoir justifier du profil de réduction ZOU solidaire en cours de validité. Il doit donc voyager en possession de sa carte billettique personnelle porteuse du profil « ZOU ! Solidaire » ou « ZOU ! Solidaire + ».

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

En cas d'oubli de la carte billettique personnelle, de présentation d'un titre de transport ne correspondant pas aux titres auxquels l'usager est éligible (exemple : voyage avec un titre à 90% de réduction alors que l'usager est titulaire d'un profil Solidaire, et non Solidaire +), ou de non-présentation d'un titre de transport en cours de validité, le Bénéficiaire est considéré en situation irrégulière et voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur sur le réseau concerné.

ARTICLE VII- CONDITIONS DE DETENTION DE LA CARTE

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

ARTICLE VIII- REMPLACEMENT DE LA CARTE

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

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

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

ARTICLE IX- RENOUELEMENT DU DROIT ZOU ! SOLIDAIRE

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

Seule la demande de renouvellement du droit est autorisée, au plus tôt 2 mois avant l'expiration du droit. Lors du renouvellement, un nouveau profil « ZOU ! Solidaire » ou « ZOU ! Solidaire + » est attribué à l'usager, selon sa situation personnelle à date lors de sa demande de renouvellement.

ARTICLE X- CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les conditions et motifs de remboursement des titres de transport sont définis à l'article 7 des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du réseau de transport régional ZOU ! (Hors Trains ZOU !) et à l'article 8 des conditions générales de vente des titres de transport pour les Trains ZOU !

ARTICLE XI- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

DPO SMT
10 PLACE DE LA JOLIETTE ATRIUM 10.4 6EME ETAGE
13002 MARSEILLE

ARTICLE XII- RECLAMATION

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

- à l'adresse mentionnée à l'article V du présent document
- par téléphone au 0486885050
- ou sur le site ZOU ! via le formulaire de contact (<https://zou.maregionsud.fr/contactez-nous>)

ARTICLE XIII- DUREE DU CONTRAT D'ADHESION

La durée de validité du droit à réduction est d'un an à compter de la date d'acceptation de la demande. Le contrat d'adhésion prend effet à la date d'acceptation de la demande et cesse à la fin de la période de validité du profil « ZOU ! Solidaire » ou « ZOU ! Solidaire + ». A sa date d'échéance, le contrat d'adhésion peut être renouvelé à la demande du bénéficiaire et sous réserve du maintien par la Région de l'offre.

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

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

ARTICLE XV- RESILIATION DU CONTRAT D'ADHESION A L'INITIATIVE DE SUD MOBILITES TECHNOLOGIES (CI-APRES SMT).

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

- En cas de fraude établie lors de la constitution du dossier de demande de profil « ZOU ! Solidaire » ou « ZOU ! Solidaire + », notamment fausse déclaration, falsification des pièces fournies.
- En cas de fraude établie lors de l'utilisation d'une carte.
- En cas de non-respect du règlement intérieur en vigueur sur le réseau régional

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

Les titres de la gamme Solidaire ne sont dès lors plus utilisables et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement. Le bénéficiaire de la carte devra alors déférer à toute injonction qui lui sera faite par SMT, et sous quelque forme que ce soit, de restituer la carte. La carte pourra également être retirée par les agents habilités. Le bénéficiaire devra attendre la fin de validité initiale du contrat d'adhésion pour procéder à une nouvelle souscription du contrat ZOU ! Solidaire.

ARTICLE XVI – DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

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

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

ARTICLE XVI – ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales d'utilisation des droits à réduction sont modifiées et votées le 10 avril 2026 pour une entrée en vigueur au 11 avril 2026.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU ZOU ! SURETE

ARTICLE I - OBJET

Les présentes CGU fixent, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation « ZOU ! Sûreté » d'un « ZOU ! Sûreté » sur les lignes de trains et bus Express et sur les lignes de bus Proximité de la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur.

ARTICLE II – PRINCIPES GENERAUX

La gratuité des déplacements domicile/travail accordée depuis 2016 aux agents de la police nationale, gendarmes, douaniers, pompiers, marins pompiers de Marseille, militaires, personnels actifs de l'administration pénitentiaire, Equipes Mobiles Académiques de Sécurité (EMAS), résidant et travaillant exclusivement en Provence-Alpes-Côte d'Azur, a été étendue en 2021, à l'ensemble des trajets loisirs pour les agents de la police nationale, gendarmes, personnels pénitentiaires et douaniers.

ARTICLE III- LES CARTES

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

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

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

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

* Pour utiliser ces cartes sur les lignes de bus EXPRESS, PROXIMITE et la Ligne des Chemins de Fer de Provence, le bénéficiaire devra charger son abonnement annuel ZOU ! sureté sur une carte billettique. Pour cela, Il devra se rendre à un bureau de vente du réseau transporteur avec sa carte au format ISO.

ARTICLE IV- LE BENEFICIAIRE DE LA CARTE

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

ARTICLE V- SOUSCRIPTION AU CONTRAT D'ADHESION

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

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

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

ZOU ! Sûreté
TSA 91358
13591 Aix en Provence Cedex 3

ARTICLE VI- CONDITIONS DE DETENTION DE LA CARTE

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

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

ARTICLE VII L'ABONNEMENT ANNUEL ET LES TITRES GRATUITS

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

- Trajet en train régional :

Lors du contrôle à bord, les bénéficiaires de la carte auront l'obligation de présenter leur carte personnelle « ZOU ! Sûreté » ISO et leur abonnement digital gratuit. Pour l'obtenir, les bénéficiaires recevront à l'issue de la validation de leur dossier, un lien internet pour le télécharger.

- Trajets sur les lignes de bus EXPRESS, PROXIMITE et la Ligne des Chemins de Fer de Provence :

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

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

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

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

- Trajet en train régional :

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

- Trajets sur les lignes de bus EXPRESS, PROXIMITE et la Ligne des Chemins de Fer de Provence :

Lors du contrôle, le bénéficiaire de la carte aura l'obligation de présenter sa carte personnelle « ZOU ! Sûreté » ainsi que sa carte billettique chargée de son abonnement annuel gratuit.

ARTICLE VIII- REMPLACEMENT DE LA CARTE

La perte, le vol, la détérioration de la carte doit être signalée au centre d'édition des ZOU ! Sûreté par courrier postal à l'adresse mentionnée à l'article XII des présentes conditions générales d'utilisation, par mail, ou par téléphone au 0486885050. Centre d'appel ouvert de 09H à 17H, du lundi au vendredi, sauf jours fériés. Appel gratuit depuis une ligne fixe depuis la France Métropolitaine et au tarif en vigueur chez les opérateurs mobiles.

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

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

ARTICLE IX- MODIFICATION D'ORIGINE/DESTINATION

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

ARTICLE X- CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

- Trajet en train régional :

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

- Trajets sur les lignes de bus EXPRESS, PROXIMITE et la Ligne des Chemins de Fer de Provence :

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

ARTICLE XI- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées pour la délivrance du « ZOU ! Sûreté » et au cours de son utilisation font l'objet d'un traitement automatisé dont la finalité est d'assurer la gestion administrative du « ZOU ! Sûreté » dans le cadre de l'exécution de la convention d'exploitation Sud Mobilités Technologies (ci-après SMT) et de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Il est fondé sur l'exécution du présent contrat. Les données personnelles recueillies peuvent également permettre à Sud Mobilités Technologies (ci-après SMT) de communiquer des offres commerciales et promotionnelles par téléphone ou par voie électronique, sous réserve que le client ait donné son accord, en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire de demande de carte.

Le responsable de ce traitement est SMT.

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

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur recevra de SMT des données anonymisées pour effectuer des analyses statistiques de l'offre, établir des indicateurs de suivi et améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau.

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

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

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

DPO SMT,
10 Place de la Joliette. Atrium 10.4. 6^{ème} étage.
13002 MARSEILLE

ARTICLE XII- RECLAMATION

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

ZOU ! Sûreté
TSA 9135813591
Aix-en-Provence Cedex 3

Ou par téléphone au 0486885050.

ARTICLE XIII- DUREE DU CONTRAT D'ADHESION

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

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

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

ARTICLE XV- RESILIATION DU CONTRAT D'ADHESION ET ABONNEMENT ASSOCIES A L'INITIATIVE DE SMT

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

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

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

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

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

ARTICLE XVI –DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

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

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

ARTICLE XVII – ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales d'utilisation des droits à réduction entrent en vigueur au 11 avril 2026.