REGLEMENT DE SERVICE

LIGNE INTER METROPOLES MARSEILLE – TOULON – NICE

Version septembre 2026



Concession de service public d'exploitation
de trains urbains et interurbains Intermétropoles :
Axe Marseille - Toulon - Nice

RÉGION SUD PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR transdev

REGLEMENT DE SERVICE

LOT 1 – INTER METROPOLES MARSEILLE – TOULON – NICE

Table des matières

Glossaire et lexique des termes employés 5
Volume 1 - Dispositions générales 6
1 Champ d'application 6
1.1 Généralités 6
1.2 Compétences régionales 6
1.3 Exceptions 6
2 Contrat de transport et conditions d'accès aux Trains ZOU ! 7
2.1 Conditions d'accès aux Trains ZOU ! 7
2.1.1 Conditions générales 7
2.1.2 Conditions spécifiques d'accès aux Trains ZOU ! : enfants 7
2.1.3 Conditions spécifiques d'accès aux Trains ZOU ! : passagers à mobilité réduite 8
2.1.4 Conditions spécifiques d'accès aux Trains ZOU ! : animaux 8
2.1.5 Conditions spécifiques d'accès aux Trains ZOU ! : vélos et trottinettes 8
2.2 Titres de transport valables sur les Trains ZOU ! opérés par TRSI 9
2.2.1 Titre de transport ZOU ! nominatif 9
2.3 Vente des Titres de transport ZOU ! 9
2.3.1 Généralités 10
2.3.2 Spécificités 10
2.4 Validité et validation des Titres de transport ZOU ! 10
3 Echange et remboursement des Titres de transport ZOU ! Région Provence - Alpes-Côte d'Azur 10
4 Contrôle des Titres de transport et régularisation 10
4.1 Contrôle 10
4.1.1 Oubli de la carte ouvrant droit à réduction 12
4.1.2 Oubli du titre d'abonnement 12
4.2 Régularisation du voyageur en situation irrégulière 12
4.2.1 Situation irrégulière 12
4.2.2 Contrôle et régularisation 13
4.2.3 Etablissement des procès-verbaux 14
4.2.4 Paiement des sommes dues au titre d'un procès-verbal 15
4.2.5 Protection des Données Personnelles 15
4.2.6 Utilisation frauduleuse d'un Titre de transport 15
4.3 Régularisation du voyageur 16

4.3.1 Barème de bord 16
4.3.2 Barème distribution 16
4.3.3 Absence de Titre de transport et situations assimilées 16
4.3.4 Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits 17
4.3.5 Sur-classement 17
4.3.6 Modification de parcours 17
4.3.7 Autres infractions à la police des transports et au présent règlement d'exploitation 17
4.4 Modalités de paiement 18
4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement 18
4.5.1 Filtrage au moment de l'embarquement 18
4.5.2 Conditions et modalités d'accès au train 19
4.5.3 Contrôle à quai et à bord 19
5 Prestations associées au transport 19
5.1 Bagages 19
5.1.1 Responsabilité concernant les bagages à main 20
5.1.2 Les bagages interdits à bord 20
5.2 Objets trouvés 20
5.3 Service d'assistance aux personnes à mobilité réduite 21
5.4 Sécurité des biens et des personnes 21
5.5 Service de restauration légère 21
5.6 Prise en charge des clients en rupture de correspondance 21
5.7 Substitution routière 22
5.8 Modification de la desserte en inopinée ou programmée 22
5.9 Vidéoprotection 22
6 Interdictions et prescriptions diverses 23
7 Consignes de sécurité à bord des voitures 25
8 Obligations des Usagers 25
9 Contacts - Centre de Relation Client Régional (CRCR) 26
10 Réclamation et médiation 26
Volume 2 - Données à caractère personnel 28
11 Contexte 28
11.1 Responsable de Traitement 28
11.2 Finalités de traitement 28
11.3 Durée de conservation 30
11.4 Droits des personnes 30
12 Information de la clientèle 31

Volume 3 – Annexes 32
Annexe 1 32
Annexe 2 33

Glossaire et lexique des termes employés

Appareil	Désigne un ordinateur portable, une tablette, un smartphone, ou un assistant personnel sur lequel un Billet digital ZOU ! peut être chargé
Application ZOU !	Désigne l'application pour Appareil, téléchargeable depuis le store Google Play ou Apple Store
ARC	Désigne les Agents de la Relation Client
Barème de bord	Désigne le barème appliqué au voyageur sans Titre de transport valable qui se présente spontanément à l'ARC afin de régulariser sa situation.
Barème Contrôle	Désigne le barème appliqué au voyageur sans Titre de transport valable qui ne s'est pas présenté à l'ARC pour régulariser sa situation.
Barème Contrôle Majoré	Désigne le barème appliqué au voyageur sans Titre de transport valable qui présente un titre ou un justificatif de réduction tarifaire falsifié ou contrefait.
Barème distribution	Désigne le barème appliqué au voyageur sans Titre de transport valable qui se présente spontanément à l'ARC **ET** qu'aucun guichet (Distributeurs Billets Régionaux et Guichet ZOU!) en gare de départ n'est fonctionnel.
Billet digital ZOU !	Désigne le Titre de transport ZOU ! dématérialisé acheté via le site internet ZOU ! de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, ou via les autres agences de voyage ou encore via les outils de vente des agents de la relation client, pouvant être chargé sur un Appareil
Carte billettique	Désigne une carte personnelle et nominative pouvant accueillir des Titres de transport et profils de la gamme ZOU !
CGV ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur	Désigne les Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation sur le réseau de transport ZOU ! précisant les conditions de vente, les prix et les conditions d'application relatifs aux services régionaux opérés par TRSI et assurés par ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Règlement	Désigne le présent règlement de service
Titres de transport	Désigne un contrat entre l'Usager et le réseau de transport ZOU ! Il existe différents types de support de Titres de transport.
Trains ZOU !	Désigne les trains ZOU ! opérés par TRSI dans le cadre du contrat de concession confié par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et relatif à la ligne Marseille – Toulon - Nice exploitée par TRSI
TRSI	Désigne l'entreprise ferroviaire Transdev Rail Sud Inter-métropoles
Usager	Désigne l'acheteur d'un Titre de transport et l'utilisateur des Trains ZOU !
Vendeur	Désigne la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, les points de vente ou les transporteurs dûment habilités à revendre les Titres de transport pour le compte de la Région

Volume 1- Dispositions générales

1 Champ d'application

1.1 Généralités

Le présent règlement de service (ci-après « **Règlement** ») décrit les conditions particulières d'utilisation des trains ZOU ! opérés par l'entreprise ferroviaire Transdev Rail Sud Inter-métropoles (ci-après « **TRSI** ») dans le cadre du contrat de concession confié par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et relatif à la ligne Marseille – Toulon - Nice exploitée par TRSI (ci-après « **Trains ZOU !** »).

Dans le présent Règlement, le terme « **Usager** » désigne l'acheteur d'un Titre de transport et l'utilisateur des Trains ZOU !

Ce Règlement précise par ailleurs les modalités d'application des textes réprimant les infractions, notamment les textes suivants :

Le Code des Transports, notamment ses articles L.2241-1 et suivants, L.2242-1 et suivants ainsi que les articles R.3116-1 et suivants, qui définissent et répriment les infractions,

L'article R.2242-1 du Code des transports qui définit la fraude par le fait « de pénétrer dans un espace dont l'accès est réservé aux détenteurs d'un titre de transport ou de voyager sans être muni d'un titre de transport valable complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que compostage, validation ou apposition de mentions manuscrites »,

Les articles 529-3 à 5 du Code de procédure pénale qui encadrent la transaction entre l'exploitant et le contrevenant sans laquelle le contrevenant devient redevable d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor Public d'un montant de 180 euros ou 375 euros selon la classe de contravention,

Les Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation sur le réseau de transport ZOU ! précisant les conditions de vente, les prix et les conditions d'application relatifs aux services régionaux opérés par TRSI et assurés par ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (les « **CGV ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur** ») pour la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sont consultables sur le site internet Transports ZOU ! (https://zou.maregionsud.fr/, onglet « CGV » en bas de page d'accueil).

1.2 Compétences régionales

Aux termes de l'article L.2121-3 du Code des transports, les Régions sont chargées en tant qu'Autorités Organisatrices des transports de l'organisation des services de transports ferroviaires régionaux de personnes, 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'Usager, 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.

1.3 Exceptions

Les services ferroviaires de transport autres que ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ne sont pas soumis au présent Règlement.

2 Contrat de transport et conditions d'accès aux Trains ZOU !

TRSI s'engage à transporter l'Usager au lieu de destination indiqué sur le Titre de transport ZOU ! dans les conditions définies aux présentes.

Le transport de l'Usager est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage selon les conditions de la grille tarifaire en vigueur (https://zou.maregionsud.fr/tarifs-zou/).

TRSI pourra interrompre le service en cas de survenance d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil ou d'impératifs de sécurité.

2.1 Conditions d'accès aux Trains ZOU !

2.1.1 Conditions générales

Les règles suivantes s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord des Trains ZOU !.

Pour accéder aux Trains ZOU !, les Usagers doivent être munis d'un Titre de transport valable complété le cas échéant par les opérations de validation incombant à l'Usager.

L'Usager qui emprunte un train ZOU !, sans s'être acquitté au préalable du paiement d'un Titre de transport, doit se présenter spontanément à l'Agent de la Relation Client (ci-après « **ARC** ») chargé du contrôle au moment de son accès au train afin de régulariser sa situation. La régularisation s'effectue exclusivement au Barème de bord (cf. Annexe 1 du Règlement). Le Titre de transport émis à bord du train par l'agent chargé du contrôle est émis sur un format facturette. A défaut de cette démarche spontanée, l'Usager est considéré, au moment du contrôle, comme étant en situation irrégulière. Dans ce cas, la régularisation s'effectue exclusivement au Barème de contrôle (cf. Annexe 1 du Règlement).

Pour assurer le départ à l'heure des Trains ZOU !, tout Usager doit impérativement être à quai et en mesure de monter à bord de son train au plus tard deux (2) minutes avant l'heure de départ. Au-delà de ce délai, l'accès au train n'est plus garanti.

Conformément aux normes de sécurité en vigueur, en cas d'affluence dépassant les capacités du train, un Usager peut se voir refuser l'accès au train.

Toute occupation des espaces du train en position couchée ou allongée est interdite, notamment sur les sièges, banquettes, plateformes et zones de circulation. Les voyageurs doivent adopter un comportement compatible avec les impératifs de sécurité et de sûreté, et veiller à ne pas entraver la circulation des personnes à bord ni porter atteinte à leur propre sécurité ou à celle d'autrui.

2.1.2 Conditions spécifiques d'accès aux Trains ZOU ! : enfants

Les enfants au-dessous de quatre (4) ans sont transportés gratuitement à condition d'être accompagnés d'une personne majeure munie d'un Titre de transport en cours de validité. Au-delà, tout mineur doit détenir un Titre de transport valide.

Les enfants de moins de douze (12) ans sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur. Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) à la montée, à la descente et au cours du transport.

Les enfants de moins de douze (12) ans non accompagnés ne sont pas autorisés à circuler seuls ; dans cette hypothèse, l'enfant non accompagné sera confié aux forces de l'ordre, police ou gendarmerie.

TRSI autorise les mineurs non accompagnés de plus de douze (12) ans à accéder aux trains, à condition qu'ils soient munis d'un Titre de transport valide et sous l'entière responsabilité de leurs représentants légaux : il appartient à ces responsables légaux de s'assurer de la capacité des mineurs à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

Les enfants mineurs de plus de douze (12) ans voyageant sans Titre de transport valide seront verbalisés et pris en charge par les forces de l'ordre, la police ou la gendarmerie au prochain arrêt.

2.1.3 Conditions spécifiques d'accès aux Trains ZOU ! : passagers à mobilité réduite

Certaines places assises sont identifiées et réservées prioritairement aux "Passagers à mobilité réduite" que constituent toute personne ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que :

- les personnes handicapées (y compris les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, les personnes en fauteuil roulant),
- les invalides de guerre, du travail et civils,
- les personnes en situation d'invalidité temporaire,
- les personnes non-voyantes, les malvoyants ou les malentendants,
- les femmes enceintes,
- les personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte),
- les personnes avec enfants (y compris enfants en poussette),
- les personnes de petite taille,
- les personnes de 60 (soixante) ans et plus.

Ces places réservées sont matérialisées par un pictogramme adapté placé à proximité.

Les autres Usagers peuvent utiliser ces places lorsqu'elles sont libres mais doivent les céder immédiatement à un ayant droit dès qu'il s'en présente ou si un agent de l'entreprise exploitante leur demande.

2.1.4 Conditions spécifiques d'accès aux Trains ZOU ! : animaux

Se référer aux **CGV ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur** applicables aux lignes de bus Proximité, Express et Chemins de Fer de Provence, article 2.1 « Conditions générales ».

L'accompagnateur doit être muni d'un Titre de transport et de sa carte d'éducateur de chien-guide et de la carte d'identification du chien.

L'introduction à bord des trains des chiens d'attaque (dit de 1re catégorie) et les chiens de garde et de défense (dit de 2e catégorie) est interdite (article L211-12 du code rural et de la pêche maritime).

Tout animal dangereux, quelle que soit son espèce, susceptible, compte tenu des modalités de sa garde, de présenter un danger pour les personnes ou les animaux domestiques est interdit à bord des Trains ZOU !.

L'introduction à bord des trains des chiens d'attaque (dit de 1re catégorie) et les chiens de garde et de défense (dit de 2e catégorie) est interdite (article L211-12 du code rural et de la pêche maritime).

Les animaux admis à bord relèvent de la surveillance et de la responsabilité de leur propriétaire.

2.1.5 Conditions spécifiques d'accès aux Trains ZOU ! : vélos et trottinettes

Les vélos peuvent être transportés à bord des Trains ZOU ! gratuitement et sans réservation dans la limite du nombre d'emplacements vélos disponibles à bord du train concerné.

Des emplacements vélos sont prévus dans les Trains ZOU !. Ils sont signalés par un pictogramme vélo placé sur les portes extérieures des Trains ZOU !. Les vélos pliants sont autorisés à bord des trains, sous réserve qu'ils soient effectivement pliés.

Les emplacements prévus à bord (racks à vélos) doivent obligatoirement être utilisés. Les équipements et matériels doivent respecter les dimensions suivantes : 90x120x60 cm. Tout équipement ou matériel ne respectant pas ces dimensions est interdit à bord des Trains ZOU !.

En cas de forte affluence, en particulier du lundi au vendredi de 6h00 à 9h00 et de 16h00 à 19h00, le personnel de bord se réserve le droit d'interdire aux vélos d'accéder au train.

Le voyageur est responsable de son vélo (transport, arrimage, maniement, surveillance) tout au long du trajet.

Lors de la mise en place de substitutions routières programmées (notamment lors des périodes d'interruption de circulation pour travaux), les vélos pourront être admis dans la soute des cars sous réserve d'espace disponible.

Pour la mise en place de substitutions routières non programmées, l'emport des vélos ne sera pas possible.

Par ailleurs, les trottinettes électriques sont acceptées à bord des Trains ZOU ! si elles sont pliées et ne doivent pas dépasser la dimension 130 x 90 cm.

En tout état de cause, les batteries des vélos électriques ainsi que celles des trottinettes électriques doivent être éteintes à bord des Trains ZOU !. Il est strictement interdit à l'Usager de recharger cette batterie à bord des Trains ZOU !

2.2 Titres de transport valables sur les Trains ZOU ! opérés par TRSI

Pour les parcours réalisés en Train ZOU !, il existe différents types de support de titres de transport (« **Titre(s) de transport** ») listés ci-dessous.

Pour plus d'informations sur les conditions générales de vente des Titres de transport ZOU !, il convient de se reporter aux CGV ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur disponibles sur le site Internet ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

2.2.1 Titre de transport ZOU ! nominatif

Afin d'être valable lors du contrôle, tout Titre de transport nominatif doit être présenté sur son support, accompagné d'une pièce d'identité officielle en cours de validité avec la photo de l'Usager ou en recourant à l'Identité Numérique La Poste fournie par l'application France Identité. Les copies des pièces d'identité (papiers ou numérisées…) ne sont pas admises.

2.3 Vente des Titres de transport ZOU !

Les Titres de transports ZOU ! pour la ligne Marseille – Nice sont vendus par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, par les points de vente et canaux de distribution repris dans les conditions générales de vente des Titres de transport ZOU ! A ce titre, il est précisé à l'Usager que TRSI n'est pas Vendeur de Titres de transport ZOU !

TRSI peut assurer la vente à bord des Trains ZOU ! :

- au Barème de bord dans le cadre d'une régularisation lors de la présentation spontanée de l'usager au chef de bord avant toute opération de contrôle à bord,
- au Barème de distribution en cas de défaillance du réseau de vente en gare.

2.3.1 Généralités

Le Vendeur des Titres de transport ZOU ! désigne la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, les points de vente ou les transporteurs dûment habilités à revendre les Titres de transport ZOU ! pour le compte de la Région. A ce titre, il est précisé à l'Usager que TRSI n'est pas Vendeur de

2.3.2 Spécificités

Dans certains points d'arrêt du Train ZOU ! il n'est pas possible d'acheter un Titre de transport.

Les Usagers partant d'un tel point d'arrêt doivent avoir au préalable acheté un Titre de transport. Dans le cas contraire, l'Usager doit se présenter de lui-même et immédiatement à l'Agent Relation Client présent à bord du train. Il sera alors fait application du Barème de régularisation désigné comme "Barème Distribution" dans l'Annexe 1 du présent Règlement.

2.4 Validité et validation des Titres de transport ZOU !

Se référer aux **CGV ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur** applicables aux Trains ZOU !, article 2.3 « Validité et validation des titres de transport Trains ZOU ! ».

3 Echange et remboursement des Titres de transport ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

L'échange et le remboursement sont réalisés dans le canal ou point de vente émetteur du Titre de transport. TRSI ne pourra pas procéder à un échange ou un remboursement de Titres de transports. L'échange ou le remboursement d'un Titre de transport doit être demandé par l'Usager au plus tard la veille du départ.

4 Contrôle des Titres de transport et régularisation

4.1 Contrôle

Les contrôles sont effectués (i) par des agents assermentés auprès du Président du Tribunal Judiciaire et agréés au relevé d'identité par le Procureur de la République ou (ii) par les agents de sûreté ferroviaire habilités à verbaliser pour le compte de TRSI.

Ces agents peuvent à tout moment du trajet vérifier les Titres de transport à bord des trains, et en règle générale sur l'ensemble de la ligne. À leur réquisition, les voyageurs doivent présenter leur Titre de transport en état de validité. Le refus de présenter son Titre de transport constitue une infraction passible d'une amende.

Tout voyageur, qui ne pourra présenter son Titre de transport valable aux agents désignés par TRSI, sera considéré en infraction.

Selon le type de Titre de transport acquis, l'Usager doit présenter son Titre de transport, imprimé ou chargé sur un ordinateur portable, une tablette, un smartphone, ou un assistant

personnel (ci-après désignés tous ensemble par « **Appareil** ») à tout Agent de la Relation Client (ci-après « **ARC** ») en faisant la demande, à bord des trains et dans les gares.

Chaque Usager est responsable de la conservation en bon état de son Titre de transport.

L'Usager doit se trouver dans un compartiment de la classe pour laquelle il a choisi son Titre de transport.

Le Billet Digital ZOU !, l'abonnement digital ZOU ! ou carte commerciale digitale régionale peut être téléchargé (en PDF) sur un Appareil. Lors du contrôle des Titres de transport, le PDF pourra être présenté sur l'un de ces Appareils en agrandissant le document. L'écran de l'Appareil devra permettre la lecture du document et du QR code.

Dans ce cas, il appartient à l'Usager d'être en possession dudit Appareil en bon état de fonctionnement et notamment de s'assurer qu'il ait suffisamment d'autonomie pour pouvoir le présenter allumé à l'ARC au moment du contrôle des Titres de transport.

Conformément aux dispositions de l'article L.2241-11 du Code des transports, les Usagers détenteurs d'un Titre de transport nominatif sont tenus, à la demande des agents de TRSI, de présenter un document attestant de leur identité (sur lequel figurent nom, prénom, date et lieu de naissance et photo d'identité) afin que soit vérifiée la concordance entre celle-ci et l'identité mentionnée sur le Titre de transport. L'arrêté du 04 septembre 2017 portant application de l'article L. 2241-10 du Code des transports dresse la liste des pièces justificatives d'identité admises :

- Carte nationale d'identité ;
- Passeport ;
- Permis de conduire ;
- Carte d'invalidité civile ou militaire ;
- Carte du combattant délivrée par les autorités militaires ;
- Carte d'identité délivrée par les autorités militaires ;
- Permis de chasser ;
- Récépissé valant justification de l'identité, délivré en échange des documents justificatifs de l'identité
- Laissez-passer délivré à un Français démuni de tout titre de voyage ou de document pouvant en tenir lieu.

Le Billet Digital ZOU !, l'abonnement digital ZOU ! et la Carte billettique étant respectivement nominatifs, personnels et incessibles, l'Usager doit présenter, à tout agent en faisant la demande, une pièce d'identité originale en cours de validité avec photo en même temps que son Billet Digital ZOU !, de son abonnement digital ZOU ! ou de sa Carte billettique. Les copies des pièces d'identité (papiers, documents numérisés…) ne sont pas admises. Seule l'Identité Numérique fournie par l'application France Identité est autorisée. Ces stipulations s'appliquent également à l'Usager titulaire d'une carte ouvrant droit à réduction ou d'une carte d'abonnement.

Lorsque la justification de l'identité de l'Usager ou son identification visuelle sans ambiguïté n'est pas possible, pour quel que motif que ce soit, l'ARC est en droit d'exiger la régularisation au Barème Contrôle. Le détail de ces montants est repris en Annexe 1 du présent Règlement.

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

A défaut d'une régularisation conformément aux stipulations de l'article 4.2.2 ci-dessous, l'infraction donne lieu à une verbalisation.

En cas de doute sur l'authenticité d'un billet, l'ARC peut décider de retirer le Titre de transport de l'Usager à bord du train et ce afin de procéder à des analyses internes de vérification dudit titre. Dans ce cas l'ARC remet à l'Usager un titre substitutif de transport lui permettant de poursuivre son voyage en règle.

4.1.1 Oubli de la carte ouvrant droit à réduction

En cas d'oubli de sa carte ouvrant droit à une réduction, l'Usager doit acheter un Titre de transport valable au plein tarif avant l'accès au train afin de ne pas être en infraction.

L'Usager 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 le canal de vente initial en vertu de ladite carte.

En cas d'oubli de la carte ZOU ! Solidaire, et 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, l'Usager est considéré en situation irrégulière et voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur et décrites ci-dessous.

4.1.2 Oubli du titre d'abonnement

En cas d'oubli de son abonnement, l'Usager doit acheter un Titre de transport valable au tarif plein avant l'accès au train afin de ne pas être en infraction.

Dans ce cas, l'Usager ne peut pas demander à l'issue de son voyage, à ce que ce titre plein tarif lui soit remboursé par le canal de vente initial en vertu de son statut d'abonné.

4.2 Régularisation du voyageur en situation irrégulière

4.2.1 Situation irrégulière

Est en infraction tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent du contrôle un Titre de transport valable au sens des dispositions des CGV ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, c'est-à-dire notamment le voyageur qui :

- Ne peut présenter aucun Titre de transport, son Billet Digital ZOU ! imprimé ou chargé sur un Appareil ;

- N'est pas en mesure de justifier son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo (les copies des pièces d'identité ne sont pas admises sauf l'Identité Numérique La Poste fournie par l'application France Identité) ;

- Présente un Titre de transport non complété par les opérations lui incombant (validation, signature…) ;

- N’est pas en mesure de présenter le justificatif du prix réduit de son Titre de transport ;

- Voyage avec un Titre de transport, ou Billet digital ZOU ! imprimé ou chargé sur un Appareil illisible ou falsifié ;

- Voyage avec un Titre de transport nominatif et incessible établi au nom d’une autre personne ;

- Voyage avec un Billet Digital ZOU ! et présente un Billet Digital ZOU ! imprimé ou chargé sur un Appareil dont la lecture révèle que le Billet Digital ZOU ! a déjà été contrôlé à bord du train pour un autre Usager ;

- Voyage avec un Billet Digital ZOU ! et présente un Billet Digital ZOU ! imprimé ou chargé sur un Appareil dont la lecture révèle que l’Usager a pris place dans un train ne correspondant pas au jour de celui indiqué sur le billet ;

- Ne s’est pas conformé aux dispositions qui régissent l’utilisation de son Titre de transport ;

- Présente un Billet digital ZOU ! imprimé ou chargé sur un Appareil correspondant à un Billet Digital ZOU ! ayant déjà fait l’objet d’un échange ou d’un remboursement.

Se trouve aussi en situation irrégulière l’Usager dont le Titre de transport :

- N’est pas valable pour la classe dans laquelle il se trouve (i.e. billet de seconde classe dans un compartiment de première classe) ;

- Est un Titre de transport composé de plusieurs segments dont un segment au moins est manquant ;

- N’est pas valable pour le trajet, le jour, les conditions de parcours ou le type du train qu’il a emprunté ;

- Est un billet imprimé dont les éléments du voyage ne sont pas lisibles en particulier ceux figurant dans la trame de fond.

4.2.2 Contrôle et régularisation

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière qui ne s’est pas présenté spontanément à l’ARC lors de sa montée à bord du Train ZOU !, a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d’une indemnité forfaitaire qui s’ajoute à l’insuffisance de perception éventuelle.

Pour le calcul de l’indemnité forfaitaire et de l’insuffisance de perception, il est fait application d’un montant forfaitaire au Barème Contrôle défini en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail de ces montants est repris à l’Annexe 1 du présent Règlement.

Par exception à ce qui précède, les infractions relevant d’une des situations indiquées ci-dessous sont soumises à une amende forfaitaire non définie en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur :

- Non validation d’un abonnement mensuel ou annuel
- Non-validation d’un billet ou abonnement FLEX
- Non-présentation d’un billet à zéro euro (0€) pour les titulaires d’un PASS ZOU ! Etudes pour voyager en dehors de son trajet habituel déclaré à l’inscription

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

Aucune réduction ne sera accordée au Barème Contrôle.

L'indemnité forfaitaire est perçue par l'Usager.

Le Barème Contrôle sera appliqué dans les cas où le voyageur :

- Ne peut présenter aucun Titre de transport, son Billet Digital ZOU ! imprimé ou chargé sur un Appareil ;

- N'est pas en mesure de justifier son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo (les copies des pièces d'identité ne sont pas admises sauf l'Identité Numérique La Poste fournie par l'application France Identité) ;

- Présente un Titre de transport non complété par les opérations lui incombant (validation, signature…) ;

- N'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix réduit de son Titre de transport ;

- Voyage avec un Titre de transport, ou Billet digital ZOU ! imprimé ou chargé sur un Appareil illisible ;

- Présente un Billet digital ZOU ! imprimé ou chargé sur un Appareil correspondant à un Billet Digital ZOU ! ayant déjà fait l'objet d'un échange ou d'un remboursement.

Sera également régularisé au Barème de Contrôle l'Usager dont le Titre de transport :

- N'est pas valable pour la classe dans laquelle il se trouve (i.e. billet de seconde classe dans un compartiment de première classe) ;

- Est un Titre de transport composé de plusieurs segments dont un segment au moins est manquant ;

- N'est pas valable pour le trajet, le jour, les conditions de parcours ou le type du train qu'il a emprunté ;

- Est un billet imprimé dont les éléments du voyage ne sont pas lisibles en particulier ceux figurant dans la trame de fond.

Le Barème Contrôle Majoré sera appliqué dans les cas d'infraction tels que la falsification ou l'utilisation par un tiers d'un Titre de transport, ou un sur-classement frauduleux.

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

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

- Et les frais de dossier, conformément à l'article R. 2243-4 du Code des transports ;

- Ou pour adresser une protestation motivée à TRSI - Service Réclamation en cliquant sur le lien : https://reclamation.trainzou.fr/.

4.2.3 Etablissement des procès-verbaux

Pour l'établissement des procès-verbaux, les agents assermentés mentionnés aux 4° à 5° du I de l'article L. 2241-1 du Code des transports sont agréés par le Procureur de la République à exiger un justificatif d'identité pour relever l'identité et l'adresse du contrevenant, dans les conditions prévues par l'article 529-4 du Code de procédure pénale.

Le fait de refuser d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents mentionnés au I de l'article L. 2241-1 du Code des transports pour assurer l'observation des dispositions du Code des transports est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la quatrième classe.

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

Pendant le temps nécessaire à l'information et à la décision de l'officier de police judiciaire, le contrevenant est tenu de demeurer à la disposition de l'agent assermenté et agréé. La violation de cette obligation est punie de deux (2) mois d'emprisonnement et de sept mille cinq cents euros (7 500 €) d'amende.

4.2.4 Paiement des sommes dues au titre d'un procès-verbal

Le paiement des sommes dues au titre d'un procès-verbal s'effectue directement sur le site www.paiementpv-trainzou.fr, grâce au numéro du procès-verbal comprenant le numéro d'infraction.

Le paiement des sommes dues peut également être réalisé à l'Agence de Mobilité, 17 avenue Thiers à Nice (lundi 8h30-15h, du mardi au vendredi 8h-19h, samedi 8h30-15h, fermée dimanche et jours fériés).

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

4.2.5 Protection des Données Personnelles

Dans tous les cas où un procès-verbal a été établi, les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé pour mener les poursuites adéquates. Ces données pourront être vérifiées auprès d'administrations publiques (article L. 2241-2-1 du Code des transports). Elles seront conservées jusqu'au règlement du montant de l'amende ou au maximum pendant un (1) an et seront transférées si besoin au Ministère Public.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le contrevenant peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant TRSI à l'adresse suivante : Bâtiment Adriana, 1, Place Jules Guesde - 13002 Marseille.

4.2.6 Utilisation frauduleuse d'un Titre de transport

L'utilisation frauduleuse d'un Titre de transport, d'une confirmation billet digital, d'un abonnement, et/ou d'une carte de réduction (Titre de transport ou confirmation Billet Digital ZOU ! périmé, falsifié, contrefait, Titre de transport nominatif utilisé par une tierce personne ou par une personne qui ne serait pas en mesure de justifier de son identité au moment de son

contrôle, échange ou remboursement d'un Titre de transport utilisé...), ou un comportement de nature à porter atteinte à la sécurité de l'exploitation et du matériel ferroviaire, ou à porter atteinte à la personne des usagers et du personnel de TRSI à bord des trains ou en gare, entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'annulation des Titres de transports d'ores et déjà commandés, la résiliation de plein droit de l'abonnement, la suspension temporaire du droit de se réabonner au service ou au produit résilié et l'ouverture de poursuites judiciaires.

Le Barème de Contrôle Majoré sera appliqué dans ces cas d'infraction.

4.3 Régularisation du voyageur

Les régularisations du voyageur s'effectuent dans les conditions précisées ci-après.

Les règles du présent article s'appliquent par défaut, sous réserve de dispositions contraires applicables à bord de certains Trains ZOU !.

4.3.1 Barème de bord

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

Les régularisations aux conditions du Barème de bord impliquent le versement immédiat du montant du Barème de bord, pour toute situation irrégulière signalée spontanément aux Agents de la Relation Client (**ARC**) avant les opérations de contrôle.

Le Barème de bord est calculé en fonction du palier kilométrique dans lequel se situe le trajet du voyageur. Le détail du Barème est repris en Annexe 1 du présent Règlement « Barèmes de régularisation ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ».

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

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

4.3.2 Barème distribution

En cas d'absence ou de défaillance de moyens de distribution physiques de Titres de transport (automates, guichets, distributeurs opérationnels) dans la gare de montée le jour du départ, l'application d'un Barème distribution pourra être décidée par les centres opérationnels. Cette décision est alors transmise aux ARC et agents de contrôle.

Dans ce cas précis, le voyageur qui se présente spontanément à l'agent chargé du contrôle en lui signalant l'impossibilité d'acheter son titre pourra alors régulariser sa situation au Barème de distribution correspondant au tarif de vente pratiqué au guichet / automate.

4.3.3 Absence de Titre de transport et situations assimilées

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

Pour ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, suivant le barème appliqué :

- Lors de l'application du Barème Distribution, les taux de réduction accordés par les cartes s'appliquent pleinement.

- Lors de l'application du Barème de Bord, le taux de réduction accordé aux porteurs de carte est de 25% et ce peu importe la réduction associée à la carte.

Lors de l'application du Barème de contrôle ou de contrôle majoré, aucune réduction quelque soit la carte associée ne sera appliquée.

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

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

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

- Lorsque le voyageur ne se présente pas spontanément avant toute opération de contrôle, le montant du Barème contrôle déduit du prix du Titre de transport effectivement acheté si le paiement est immédiat. En revanche, en cas de paiement différé, le procès-verbal est émis au Barème de contrôle majoré des frais de dossier.

Ces dispositions ne s'appliquent pas dans le cas où le Titre de transport n'indique pas le prix correspondant au voyage en cours ou est non échangeable.

4.3.5 Sur-classement

A bord du train, le sur-classement est soumis à l'accord préalable de l'ARC auquel l'Usager doit se présenter.

Si le sur-classement est autorisé par le tarif utilisé, il n'est perçu que :

- la différence de prix entre un Titre de transport de 1ère classe et un Titre de transport de 2ème classe, soit au Barème de distribution (l'Usager se présente spontanément), soit au Barème contrôle (l'Usager ne s'est pas présenté).

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

- Soit la différence entre le Barème contrôle et la valeur du Titre de transport présenté ;

- Soit le prix d'un Titre de transport de 1ère classe au Barème contrôle, sans prendre en compte la valeur du Titre de transport initial.

Si l'Usager refuse de s'acquitter de cette différence auprès de l'agent de la relation client et persiste à demeurer installé en 1ère classe : dans ce cas, en fonction de la distance du parcours, l'Usager devra s'acquitter du montant kilométrique forfaitaire au Barème contrôle sans prise en compte d'une éventuelle réduction. Si l'Usager refuse ou est dans l'impossibilité de régler ce montant, un procès-verbal sera établi par l'agent.

4.3.6 Modification de parcours

Un Titre de transport utilisé pour effectuer un parcours ayant une origine et/ou une destination différente de celle-ci indiquée sur le Titre de transport lui-même n'est pas valable. Le voyageur

est alors considéré comme sans Titre de transport et se verra refuser l'accès au train ou sera régularisé conformément aux articles 4.3 et suivants du Règlement.

4.3.7 Autres infractions à la police des transports et au présent règlement d'exploitation

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

Le montant des indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire est repris à l'Annexe 2 du présent Règlement.

4.4 Modalités de paiement

A bord d'un train, tout paiement s'effectue en espèces ayant cours légal en France, ou par carte bancaire française à puce affichant le logo CB et/ou le logo sans contact. Les cartes bancaires étrangères internationales, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard uniquement sont acceptées.

Les paiements sans contact avec les applications mobiles de paiement autorisées par les banques (sans limite de montant) sont également acceptés.

Les paiements par chèque ou par chèque vacances ne sont pas acceptés.

4.5 Dispositifs spécifiques d'embarquement

4.5.1 Filtrage au moment de l'embarquement

L'embarquement peut donner lieu à la mise en place d'une lecture des Titres de transport avant l'accès au train, par du personnel de la relation client ou de ses prestataires, missionné à cet effet.

Ce dispositif est destiné à contrôler le respect, par l'Usager, des conditions d'accès au train ainsi que la possession d'un Titre de transport valable pour le trajet.

Les portes d'embarquement permettent de vérifier les Titres de transport, réguler l'accès au quai et de garantir plus de sérénité à bord.

Pour les franchir, il est obligatoire de passer son Titre de transport devant le système de vérification automatique.

Les agents restent présents à côté des portes d'embarquement en cas de besoin, et peuvent effectuer des contrôles complémentaires des cartes de réduction, abonnements, etc.

En cas d'incident ou de nécessité de gestion de flux, les agents ont la possibilité d'ouvrir les portes et de permettre aux Usagers d'accéder directement au train en scannant leur billet.

Présentation du Titre de transport

Les lecteurs des portes d'embarquement reconnaissent tous les types de supports : billets imprimés, QR code imprimés ou QR code sur un Appareil.

Il faut présenter le code-barre sur le lecteur. En cas de présentation d'un e-billet sur un Appareil, il faut stabiliser l'écran du téléphone à une dizaine de centimètres du lecteur. Le billet sera ainsi reconnu par le dispositif.

En cas de problème de lecture du Titre de transport, l'Usager doit signaler sa situation à la supervision des portes via le bouton situé sur la borne d'appel à proximité des portes ou s'adresser à un agent qui vérifiera la validité du titre et ouvrira les portes.

L'Usager est tenu de présenter son Billet digital ZOU !. En l'absence de batterie, l'Usager est invité à recharger son Appareil par tout moyen. A défaut, il sera régularisé à bord au Barème de bord ou de contrôle.

Voyageur sans billet :

Seuls les Usagers munis d'un Titre de transport valable peuvent accéder au quai en franchissant les portes d'embarquement.

En cas de fermeture des guichets, le voyageur peut toujours acheter un billet sur les bornes en libre-service, ou sur l'application ZOU !.

Accès réglementé au quai : le cas des accompagnants.

Afin de garantir un embarquement fluide, ponctuel et sécurisé, seules les personnes munies d'un billet peuvent franchir les portiques.

En cas de nécessité, il sera toujours possible de permettre à un accompagnant d'accompagner l'Usager jusqu'à sa rame. Dans ce cas, les ARC doivent être consultés pour autoriser le passage.

4.5.2 Conditions et modalités d'accès au train

Dans tous les cas, l'accès au train n'est autorisé qu'aux Usagers munis d'un Titre de transport valable.

En cas de filtrage lors de l'accès au quai de départ, le voyageur sans Titre de transport doit aller au préalable acheter au préalable un Titre de transport au guichet, au Distributeur de Billets Régionaux (DBR) ou à la Borne Libre-Service (BLS), voire sur l'application mobile « Application ZOU ! ». Il ne sera pas possible de franchir les portiques de filtrage pour être régularisé à bord.

4.5.3 Contrôle à quai et à bord

L'existence d'un dispositif de filtrage à l'embarquement ne dispense pas l'Usager de se soumettre aux opérations de contrôle qui seront réalisées ultérieurement, en gare ou à bord des trains, par le personnel habilité.

5 Prestations associées au transport

5.1 Bagages

Les Usagers peuvent transporter à bord des Trains ZOU ! des effets personnels répondant aux caractéristiques définis dans le présent Règlement (cf. article 5.1.2 du Règlement).

Chaque bagage déposé dans le train doit pouvoir être identifié comme appartenant à un Usager. Tout bagage doit comporter de manière visible la mention des nom et prénom de l'Usager conformément aux dispositions de l'article R. 2242-13 du Code des transports, sous peine d'amende. Tout objet non identifié est considéré comme suspect et peut être détruit par les services compétents.

Sont admis à bord des Trains ZOU ! uniquement les bagages à main que l'Usager peut porter seul, sans gêner les autres Usagers et leur circulation y compris en cas de forte affluence, et placer lui-même, sans risque pour les autres Usagers, dans les espaces dédiés.

Sont acceptés comme bagages à main, les valises, les sacs de voyages et les sacs à dos, dont le conditionnement, la fermeture, le volume et le poids permettent le portage et le placement

sans difficulté ni risque pour la sécurité des Usagers ou risque d'avarie, sous réserve des interdictions et limitations prévues par le présent Règlement et les dispositions du Code des transports relatives à la police du transport ferroviaire ou guidé. En particulier, l'Usager ne doit en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux voitures par des bagages.

Sont également acceptés dans tous les Trains ZOU ! en qualité de bagages à main, sous les mêmes conditions que ci-dessus et à raison d'un objet par Usager :

- Les vélos pliés ou non ; des dispositions particulières peuvent toutefois être prévues pour certains Trains ZOU ! et pour les groupes ;

- Les poussettes d'enfants pliées ;

- Les trottinettes électriques ou non, sous réserve qu'elles soient pliées et à condition de mesurer au maximum 130cm x 90cm une fois pliées.

- Les planches nautiques dans une housse de 130cm x 90cm au maximum ;

- Les instruments de musique à condition d'être transportés dans un étui prévu à cet effet et à ne pas dépasser les dimensions maximales suivantes 130cm x 90cm.

- Les paires de skis sous réserve qu'elles soient transportées dans une housse prévue à cet effet.

Les opérations de chargement et de déchargement des effets personnels (bagages, vélo etc..) sont effectuées par les Usagers, sous leur entière responsabilité. Les bagages restent sous la garde exclusive de l'Usager, même lorsqu'ils sont placés dans des emplacements prévus à cet effet, en bout ou en milieu de voiture.

Tout non-respect des présentes stipulations est soumis à régularisation, ou le cas échéant à verbalisation selon le barème mentionné à l'Annexe 2 du présent Règlement.

5.1.1 Responsabilité concernant les bagages à main

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

5.1.2 Les bagages interdits à bord

Sont interdits à bord les bagages :

- Non-conformes aux règles détaillées ci-dessus ;

- Les vélos couchés, tricycles, tandems et les remorques ne sont pas autorisés ;

- Renfermant des produits :

  - Dangereux (les armes blanches, les armes à feu, les explosifs, les liquides inflammables comme carburants, peinture, etc. ou tout produit dangereux chimique, biologique, etc. ;
  - Inhabituels comme des denrées périssables dégageant une odeur désagréable ou des plantes ;
  - Destinés au commerce : Les produits dont la quantité et/ou le conditionnement démontre sans équivoque que le Titre de transport voyageur est détourné dans un but de transport de marchandises qui aurait dû faire l'objet d'une prestation d'un opérateur spécialisé dans ce domaine ;

- Proscrits : Les produits proscrits par les douanes ou toute autre autorité administrative.

5.2 Objets trouvés

L'Usager ayant constaté l'oubli d'un bagage doit se signaler au personnel d'une gare pour signaler l'oubli avec le numéro du Train ZOU ! concerné afin d'éviter les opérations de levée de doutes autour d'un bagage délaissé.

Les objets trouvés dans les trains, à l'exception des matières dangereuses et périssables, sont conservés dans les gares terminus de lignes, lesquelles sont par principe Marseille et Nice, mais peuvent être modifiées exceptionnellement dans certaines situations (exemple : travaux). Les objets trouvés sont conservés au bureau des objets trouvés pendant un (1) mois. La correspondance avec les objets trouvés sera assurée par SNCF Gares & Connexions qui prendra contact avec l'Usager.

Ils sont restitués à leur propriétaire sur présentation d'une pièce d'identité et contre le versement d'une taxe de restitution correspondant aux frais de gestion et dont le montant figure au recueil des prix défini par SNCF Gares & Connexions.

L'Usager peut signaler la perte de son objet via le site dédié aux objets perdus : https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/a-vos-cotes/objet-perdu-trouve

5.3 Service d'assistance aux personnes à mobilité réduite

Les trains répondent aux normes d'accessibilité PMR permettant un accès en autonomie.

À tout moment, le personnel relation client TRSI est présent à bord du train pour toute demande d'information ou d'assistance.

Toutefois, pour une prise en charge personnalisée, un service gratuit de prise en charge en gare de départ et d'arrivée est disponible. Le service Assist'en Gare disponible sur le site https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/service-assistance-gare-PMR reprend le détail des services proposés et la possibilité de réserver l'assistance en gare.

5.4 Sécurité des biens et des personnes

Le service à bord garantit une présence régulière dans les trains pour rassurer et sécuriser les Usagers. Les mesures de sûreté reposent sur trois (3) piliers :

- Des moyens humains ayant reçu des formations adaptées,
- Des moyens techniques suivant les évolutions technologiques et réglementaires,
- Une collaboration étroite avec la Sûreté Générale (SUGE) et les forces de l'ordre.

Pour assurer la sûreté à bord, des équipes de sécurité privée sont amenées à accompagner les Trains ZOU !.

L'accès au service d'urgence à bord des trains, par téléphone au numéro 3117 ou par SMS au numéro 31117 est présent sur l'ensemble du réseau ferroviaire. Ce service permet aux Usagers de signaler un incident de sûreté ou de sécurité, ou de demander secours ou assistance.

5.5 Service de restauration légère

TRSI propose une offre de restauration légère. Deux distributeurs automatiques sont prévus par rame (boissons chaudes et snacking). Le service après-vente de ces distributeurs automatiques est accessible soit par téléphone au numéro suivant : 01.73.06.62.57, soit par courriel à l'adresse suivante : regie.transdev@ivsfrance.com

5.6 Prise en charge des clients en rupture de correspondance

Dans le cadre des accords conclus avec SNCF Voyageurs, les Usagers subissant des retards impactant la poursuite de leur voyage, doivent se signaler au personnel à bord du train.

Le personnel à bord va étudier les prises en charge possibles (reporter sur le train ZOU suivant avec validité du Titre de transport, commander un taxi, éditer un nouveau billet à réservation sur un train longue distance SNCF (TGV, Ouigo, Intercités) le jour même ou le lendemain). En cas de report à J+1, il sera commandé un hôtel à l'Usager à proximité de la gare.

En cas de retard, un dispositif « accueil client » est déployé en gare de Marseille Saint Charles dans le hall de la gare.

Les billets pour le lendemain seront fournis par TRSI en lien avec SNCF le jour du retard. Tout Usager achetant par ses propres moyens un nouveau billet ne pourra pas se faire dédommager. Cet achat direct ne pourra pas faire l'objet d'une réclamation ultérieure.

En cas d'impossibilité hôtelière, il pourra être proposé une solution à bord d'un train stationné en gare en toute sécurité. Une prise en charge spécifique sera, dans ce cas, réalisée.

5.7 Substitution routière

Dans le cadre de l'adaptation de l'offre, une solution de substitution routière inopinée ou prévue pourrait être mise en place. Les lieux de prise en charge sont les parvis de gare ou les gares routières (information disponible en gare d'arrivée par voie d'affichage ou d'annonce).

Les Usagers munis d'un Titre de transport ou abonnement ZOU ! sont admis à bord des cars mis en place sur le trajet concerné.

Les personnes à mobilité réduite se verront proposer une solution adaptée.

5.8 Modification de la desserte en inopinée ou programmée

TRSI peut être amenée à revoir son offre de référence publiée dans les fiches horaires en temps réel ou de manière programmée (par exemple : travaux sur la ligne).

Dans le cadre d'une adaptation programmée, TRSI émettra une information aux Usagers ayant laissé leurs coordonnées lors du parcours d'achat (canal digital ou en espace de vente ZOU!). L'Usager est tenu responsable des coordonnées personnelles fournies lors de l'achat de son Titre de transport.

Ces données sont utilisées pour un recontact par SNCF Voyageurs (Vendeur du Titre de transport) en amont du voyage, par courriel et/ou sms. L'envoi de ce recontact permet à l'Usager de reprogrammer son voyage sur la desserte du jour et de garantir les éventuelles correspondances prévues.

Une fois l'information communiquée en amont du voyage, obligation de TRSI, cette dernière ne peut être tenue responsable de tout désagrément lié à la modification de la desserte. Aucun dédommagement ne pourra être demandé sur une modification programmée de la desserte.

Dans le cadre d'une modification inopinée de son offre de référence, conformément aux CGV ZOU! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, l'Usager peut utiliser son Titre de transport à la date indiquée sur le Titre de transport et ainsi emprunter un autre train de la journée, sans surcoût. Si l'Usager a prévu une correspondance avec un train à réservation opéré par SNCF Voyageurs, TRSI s'engage conformément aux stipulations prévues à l'article 5.6. du présent Règlement.

5.9 Vidéoprotection

Les espaces sont équipés de vidéo protection en application des dispositions des textes législatifs et règlementaires en vigueur : L223-1 à L223-9, L251-1 à L255-1, L613-13, R223-2 et R252-7 à R253-4 du Code de la sécurité intérieure. Pour l'exercice du droit d'accès aux enregistrements, il est possible d'adresser un mail à videoprotection.trsi@transdev.com. Les trains sont équipés d'espace vidéo protégés et de capteurs sonores permettant de superviser à distance les espaces publics du train. Les captations sonores ne sont pas permanentes. Les agents de la relation client assermentés sont équipés de caméras de protection individuelles dont les images pourront être exploitées dans le cadre de procédures judiciaires. En cas d'usage, un signal visuel permet de constater que le système de vidéoprotection individuel est en cours d'enregistrement.

Pour en savoir plus sur leurs droits, les moyens de les exercer et les traitements de données à caractère personnel, se reporter au Volume 2 ci-dessous.

6 Interdictions et prescriptions diverses

Sur l'ensemble de la ligne, il est interdit aux Usagers, sous peine d'amende :

- De se trouver dans des lieux « interdits au public » ou réservés à TRSI ou d'occuper un emplacement non destiné au public,
- De pénétrer ou de stationner dans l'ensemble des installations fixes ou mobiles en dehors des périodes d'exploitation définies et affichées par TRSI,
- D'entrer dans les voitures ou d'en sortir pendant la fermeture des portes, ou pendant la marche du train ou en dehors des arrêts prévus,
- De gêner l'ouverture et la fermeture des portes et de faire obstacle à la descente des Usagers,
- De monter dans un train ou d'en descendre avant l'arrêt total de celui-ci, sauf requête expresse des ARC,
- De se pencher en dehors du train,
- De tenter d'ouvrir les portes, d'utiliser abusivement des signaux d'alarme,
- D'ouvrir de manière injustifiée les accès "issue de secours" et de faire usage de manière injustifiée d'un dispositif d'alarme, de sécurité ou d'arrêt d'un train (bouton de décompression des portes, poignée d'arrêt d'urgence …),
- De monter ou de descendre des trains autrement que par les issues réglementaires ou celles désignées par TRSI,
- De monter dans les trains en violation des interdictions d'accès données par TRSI que ce soit oralement ou par une signalétique appropriée,
- De déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaires installés par l'exploitant,
- De refuser de descendre des trains ou de sortir des installations fixes en violation de l'obligation donnée oralement ou par une signalétique appropriée par TRSI,
- De monter dans les trains en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de TRSI,
- De rester à bord des trains après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par TRSI,
- De troubler l'ordre et la tranquillité des Usagers en particulier par l'emploi d'appareils mobiles de diffusion sonore dont le niveau sonore est de nature à gêner les autres Usagers, y compris d'utiliser leur téléphone portable à bord pour converser,

- De refuser d’obtempérer aux injonctions des agents d’exploitation ou de contrôle ;
- De pénétrer sur le réseau en état d’ébriété manifeste,
- De gêner la progression d’autres Usagers dans le train,
- De stationner abusivement dans les espaces toilettes,
- De s’asseoir à même le sol ou de s’allonger, de mettre les pieds sur les sièges ou les panneaux intérieurs des trains,
- D’occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets,
- De fumer,
- D’utiliser une cigarette électronique, de vapoter,
- De cracher dans les trains et plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public,
- D’enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature soit à bord des trains, soit dans tout espace réservé à l’exploitation, ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu’ils comportent,
- De jeter papiers ou déchets à l’intérieur du train hors des endroits prévus à cet effet, de dégrader le matériel, la publicité et les inscriptions du service de transport,
- De pénétrer dans les trains avec des matières qui, de par leur nature, leur quantité ou l’insuffisance de leur emballage, peuvent être la source de dangers, ou d’objets qui, par leur nature, leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les Usagers,
- De gêner l'accès à TRSI des compartiments ou armoires techniques situés dans les trains et installations et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de TRSI,
- De pénétrer dans les trains dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres Usagers,
- De pratiquer toute forme de mendicité, de quêter, de distribuer, de vendre quoi que ce soit,
- De pratiquer toute activité sportive ou jeu,
- De procéder au recueil de signatures, à des enquêtes autres que celles organisées pour les nécessités du service, à de la propagande ou toutes autres opérations de même nature, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des Usagers dans les trains et aux arrêts,
- De se servir d’un appareillage mécanique réservé au personnel ;
- D’introduire un animal sans respect des conditions prescrites dans ce Règlement,
- D’introduire un objet dangereux,
- D’utiliser des objets à roulettes tels que planches à roulettes, patins, roller, objets similaires pour circuler dans le train, ainsi que de s'agripper à l'extérieur des voitures, que celles-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d’objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les voitures,
- De recharger les trottinettes et vélos électriques
- De provoquer des flammes, d’introduire des matières inflammables,
- De proposer à la vente ou de consommer de l'alcool ou toute substance illicite,
- De faire délibérément obstacle à la validation de Titres de transport,
- D’offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité sur l’ensemble de la ligne ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante de TRSI. De telles activités professionnelles

peuvent être autorisées par TRSI aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera selon les procédures d'autorisation de travail indispensable à toutes interventions,

- De donner des pourboires au bénéfice du personnel de TRSI,
- De parler sans nécessité au personnel de TRSI lorsque celui-ci est en situation professionnelle ou en intervention technique,
- D'accéder ou de tenter d'accéder aux cabines de conduite ;
- De s'installer au poste de conduite du train et plus généralement, de porter atteinte à la sécurité publique,
- D'effectuer des prises de vues fixes ou mobiles ou des prises de son à l'intérieur des trains, sans autorisation particulière de l'exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par TRSI, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera,
- D'abandonner ou de jeter aux arrêts ou dans les trains tous papiers (journaux, emballages, Titres de transport …) résidus ou détritus de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres Usagers et / ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux équipements et installations,
- De distribuer des tracts ou prospectus sans une autorisation spéciale de TRSI,
- D'apposer dans les trains, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : tracts, affiches ou tags,
- D'empêcher les Usagers de sortir des trains,

Les Usagers qui, par leur tenue ou leur comportement risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un train, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de TRSI.

Les Usagers ayant l'un des comportements repris ci- dessus disposant d'un Titre de transport valide et se voyant refuser l'accès au train, ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement ou remboursement.

En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article, TRSI décline toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

En cas de non-respect des interdictions et restrictions mentionnées ci-dessus, l'Usager s'expose à une indemnité forfaitaire mentionnée dans l'Annexe 2 du Règlement.

7 Consignes de sécurité à bord des voitures

Les Usagers doivent respecter les consignes suivantes :

- S'asseoir avant le départ du train
- Se tenir aux poignées ou barres de maintien en cas de déplacement dans un train en mouvement, ou en cas d'affluence
- Ne pas entraver la manœuvre automatique des portes à l'ouverture ou à la fermeture,
- Ne pas stationner sur les marches des trains.

8 Obligations des Usagers

Les Usagers sont invités à avoir un comportement courtois et empreint de civilité. Ils doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène.

De manière générale, ils doivent veiller à leur sécurité, notamment en assurant le maintien quand ils voyagent debout dans les trains, veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge et en particulier les enfants.

En application de l'article 1 de la loi N°2010-1192 du 11 octobre 2010 interdisant la dissimulation du visage dans l'espace public, « nul ne peut dans l'espace public porter une tenue destinée à dissimuler son visage ».

Les Usagers doivent se conformer aux injonctions, annonces ou avertissements qui leur sont donnés directement par le personnel de TRSI ou indirectement par l'intermédiaire de système sonore ou de signalisation.

Les ARC sont assermentés et leurs éventuelles injonctions doivent être suivies.

Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au train ou être obligé d'en descendre, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende de 4ème classe pourra être dressée à tout Usager qui aura refusé d'obtempérer.

9 Contacts- Centre de Relation Client Régional (CRCR)

Pour toute demande de devis, besoin d'information sur un horaire, un trajet, un tarif, il est possible de contacter par téléphone le Centre de Relation Client Régional au numéro suivant : 04-13-94-30-50 (prix d'un appel local, ouvert tous les jours de 7h00 à 20h00).

Le service clients Pass ZOU ! Etudes est joignable au 04 86 88 50 50 (prix d'un appel local, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00).

Le service clients Pass ZOU ! Solidaire est disponible au 0800 511 833 (prix d'un appel local, du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00).



10 Réclamation et médiation

Seuls les détenteurs d'un Titre de transport ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur peuvent déposer une réclamation. Si besoin, le Centre de Relation Client Régional se réserve le droit de demander les originaux ou copies des Titres de transport et/ou factures nécessaires au traitement de la demande.

Pour toute réclamation, l'Usager peut contacter le Centre de Relation Client Régional par téléphone au numéro non surtaxé suivant : 04.13.94.30.50, 7j/7, de 7h00 à 20h00 ou déposer sa réclamation sur le site : https://reclamation.trainzou.fr/

L'Usager, après avoir fait une réclamation dans les conditions définies ci-dessus et à défaut de réponse satisfaisante ou s'il n'a pas obtenu de réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de la réception de la réclamation, a la possibilité de saisir le Médiateur Tourisme et Voyage dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite.

La transmission d'une réclamation dans les conditions définies ci-dessus est une condition de recevabilité de la demande de l'Usager auprès du Médiateur Tourisme et Voyage.

Cette saisie peut se faire en ligne sur : www.mtv.travel ou par courrier à l'adresse suivante :

MTV MEDIATION TOURISME VOYAGE

CS 30958

75383 PARIS Cedex 08

A défaut de parvenir à une résolution amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents.

Volume 2- Données à caractère personnel

11 Contexte

Dans ce cadre de l'exercice de leurs compétences respectives, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et Transdev Rail Sud Inter-métropoles (ci-après « **TRSI** ») sont amenées à traiter les données personnelles des personnes nécessaires pour le bon fonctionnement des services du réseau de Transport ZOU !.

La confidentialité des données personnelles est extrêmement importante pour la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et Transdev Rail Sud Inter-métropoles qui veulent être transparentes sur la façon dont sont utilisées les données personnelles.

Les présentes dispositions détaillent les conditions dans lesquelles la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et TRSI s'engagent à respecter les droits des personnes en matière de données personnelles conformément à la règlementation applicable en matière de données à caractère personnel, à savoir notamment :

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

11.1 Responsable de Traitement

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

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

Certains traitements de données peuvent être mis en œuvre directement par TRSI ou conjointement par TRSI et la Région, dans ce cas, le point de contact est TRSI, représentée par :
Le Directeur Général Transdev Rail Sud Intermétropoles
1 place Jules Guesde
13002 Marseille

11.2 Finalités de traitement

Les traitements sont mis en œuvre pour les finalités suivantes :

- La gestion des services assurés ;

- l'information des Usagers concernant leur voyage et leurs abonnements ;

- La gestion de ses relations contractuelles ;

- La gestion des abonnements et la vente des Titres de transports ;

- La prospection commerciale des Usagers 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 ZOU ! confectionnés par les services de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ou par les opérateurs ferroviaires ; (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 Usagers en situation de handicap ou personne à mobilité réduite (PMR)

- la sécurité des Usagers, des agents et des systèmes permettant le fonctionnement des services

- le contrôle des titres et le recouvrement des amendes ;

- la fourniture de services de connectivité (notamment Wi-Fi) ;

- la communication thématique ou institutionnelle de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Certains des traitements ci-dessus sont conditionnés à l'obtention du consentement des personnes concernées. Lorsque le traitement est fondé sur le consentement, il est rappelé que ce consentement peut être retiré à tout moment.

A l'occasion de l'accès ou de l'utilisation de certains de ces services, ou de services complémentaires ou accessoires, la Région ou TRSI sont susceptibles de publier des informations complémentaires ou spécifiques relatifs aux traitements de données mis en œuvre pour ces services.

Aucune décision emportant des effets juridiques à l'encontre d'un usager des services n'est prise par un traitement exclusivement automatisé.

Les données collectées directement ou indirectement par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sont nécessaires à ces traitements et sont destinées aux services concernés de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, ou prestataires.

Les données à caractère personnel peuvent être traitées par les employés de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, de TRSI ou de leurs sous-traitants et partenaires d'affaires, dans la limite de leurs attributions respectives et pour réaliser les finalités des traitements concernés.

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

- « centre de la relation client régional » : en charge de l'animation commerciale et relationnelle des Usagers ;

- 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.)

L'identification de ces prestataires et partenaires peut être obtenues auprès des services de protection des données aux coordonnées ci-dessous.

Les informations concernant les usagers pourront être communiquées à toute personne ou toute entité publique ou privée, notamment les administrations ou des ordres professionnels, lorsque cette communication est prévue par la loi ou la réglementation.

Des informations peuvent être également traiter aux fins de gérer et contrôler le respect des politiques et procédures internes, d'audit ou pour administrer, gérer ou assurer toute défense face à des réclamations ou des actions judiciaires.

Les données sont hébergées prioritairement dans l'Union Européenne.

Les prestataires de service de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur 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.

Il est à noter que dans le cadre du 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 Usagers ferroviaires), TRSI ou la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur peuvent être amenés à mesurer la satisfaction des Usagers sur leur expérience de voyage dans le but d'améliorer la qualité du service à bord et l'expérience Usager.

11.3 Durée de conservation

Les données ne sont conservées que pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et conformément aux prescriptions des autorités compétentes, les principales règles relatives aux durées de conservations des données relatives aux Usagers sont les suivantes :

- les données relatives aux comptes utilisateurs, gestion des réclamations et demandes, sont conservées jusqu'à 3 années à compter de la clôture de l'exercice civil de la dernière interaction ;

- les données relatives aux captations de vidéoprotection, y compris sonores, sont conservés jusqu'à 30 jours à compter de la captation.

Une fois les durées de conservations échues, les données sont supprimées ou anonymisées.

Tant que de besoin, pour obtenir toute précision sur la durée de conservation des données pour un traitement spécifique reportez-vous aux notices d'informations dédiées ou contactez le service protection des données aux coordonnées ci-dessous.

11.4 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, l'Usager dispose d'un droit d'accès, de

rectification, de la limitation du traitement, de portabilité, d'effacement, et d'opposition de ses données personnelles.

Ces droits peuvent être exercés auprès du service Protection des données :

Pour la Région à :

- Soit en utilisant le formulaire d'exercice des droits accessible en cliquant sur le lien ci-contre : https://www.maregionsud.fr/mentions-legales/formulaire-exercice-de-droit-sur-les-donnees
- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Délégué à la Protection des Données – Hôtel de Région - 27, place Jules Guesde - 13481 Marseille Cedex 20

Pour TRSI à :

Le Directeur Général
Transdev Rail Sud Inter-métropoles
1 place Jules Guesde
13002 Marseille

Pour toute demande relative aux traitements de données mis en place dans le cadre de la vidéoprotection, les Usagers doivent préciser la localisation et l'heure des captations concernées.

Les Usagers peuvent également s'adresser à ces services leurs directives relatives au sort des données à caractère personnel les concernant en cas de décès, et notamment la manière dont ils souhaitent que les droits précités soient exercés.

De manière générale, le Délégué à la Protection des Données et le Service Protection des Données restent à la disposition des Usagers pour toute information complémentaire ou réclamation relative aux traitements de données à caractère personnel qui sont mis en œuvre.

Il est rappelé que l'autorité de contrôle en France en matière de traitement de données est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, www.cnil.fr, auprès de laquelle les Usagers peuvent demander toute information ou introduire une éventuelle réclamation.

12 Information de la clientèle

Des extraits significatifs du présent Règlement sont affichés dans les Trains ZOU !.

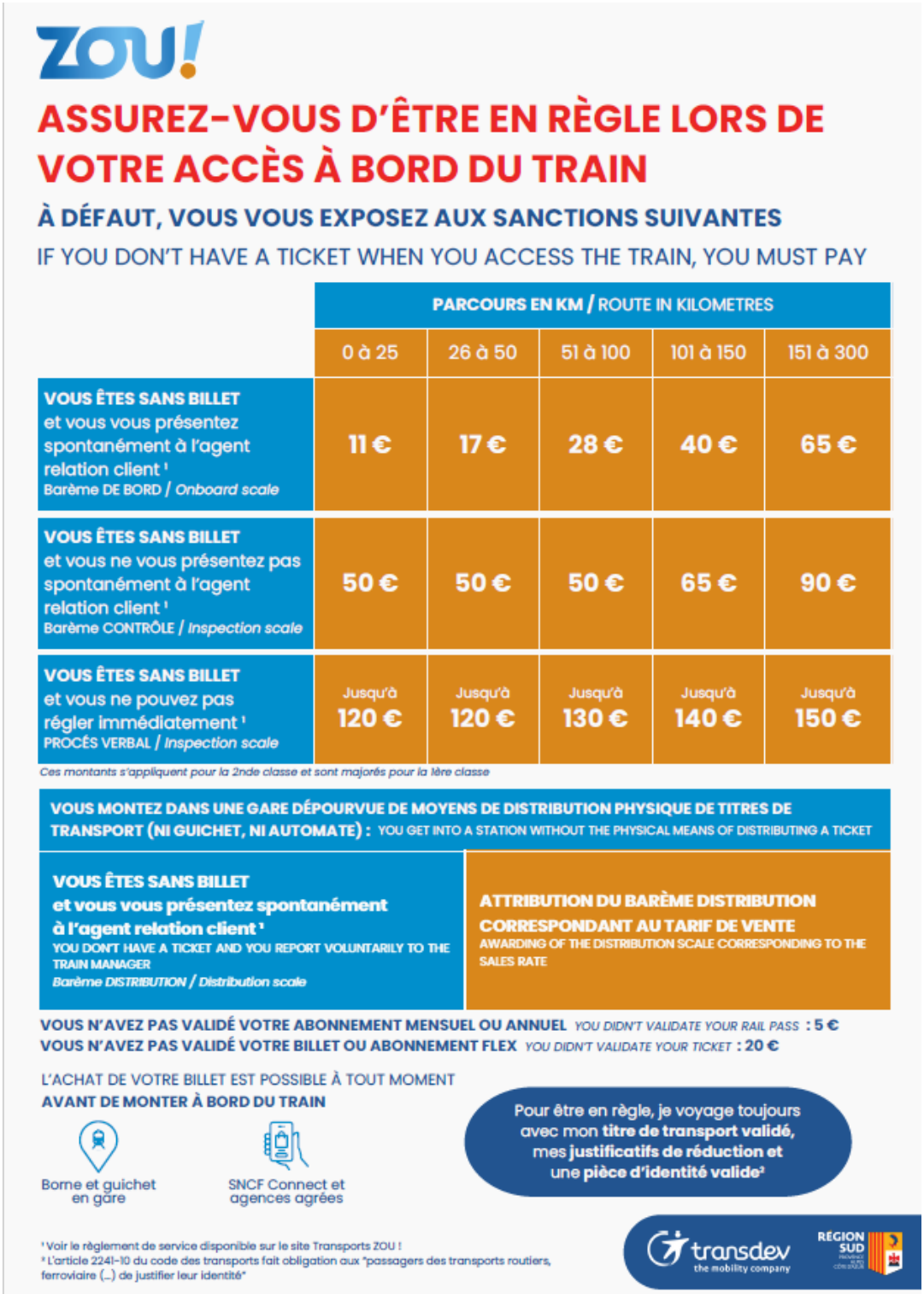
L'intégralité du Règlement est disponible sur le site internet transports ZOU !.

Le Règlement peut être expédié, par courriel, à tout Usager qui en fait la demande sur le site TRANSDEV : https://www.transdev.com/fr/contact/ https://www.transdev.com

Volume 3 – Annexes

Annexe 1

Barèmes de régularisation et des amendes applicables dans les Trains ZOU ! Région Provence-Alpes-Côte d'Azur



ZOU!

ASSUREZ-VOUS D'ÊTRE EN RÈGLE LORS DE VOTRE ACCÈS À BORD DU TRAIN

À DÉFAUT, VOUS VOUS EXPOSEZ AUX SANCTIONS SUIVANTES

IF YOU DON'T HAVE A TICKET WHEN YOU ACCESS THE TRAIN, YOU MUST PAY

	PARCOURS EN KM / ROUTE IN KILOMETRES				
	0 à 25	26 à 50	51 à 100	101 à 150	151 à 300
VOUS ÊTES SANS BILLET et vous vous présentez spontanément à l'agent relation client [1] Barème DE BORD / *Onboard scale*	**11 €**	**17 €**	**28 €**	**40 €**	**65 €**
VOUS ÊTES SANS BILLET et vous ne vous présentez pas spontanément à l'agent relation client [1] Barème CONTRÔLE / *Inspection scale*	**50 €**	**50 €**	**50 €**	**65 €**	**90 €**
VOUS ÊTES SANS BILLET et vous ne pouvez pas régler immédiatement [1] PROCÈS VERBAL / *Inspection scale*	Jusqu'à **120 €**	Jusqu'à **120 €**	Jusqu'à **130 €**	Jusqu'à **140 €**	Jusqu'à **150 €**

Ces montants s'appliquent pour la 2nde classe et sont majorés pour la 1ère classe

VOUS MONTEZ DANS UNE GARE DÉPOURVUE DE MOYENS DE DISTRIBUTION PHYSIQUE DE TITRES DE TRANSPORT (NI GUICHET, NI AUTOMATE) : YOU GET INTO A STATION WITHOUT THE PHYSICAL MEANS OF DISTRIBUTING A TICKET

VOUS ÊTES SANS BILLET et vous vous présentez spontanément à l'agent relation client [1] YOU DON'T HAVE A TICKET AND YOU REPORT VOLUNTARILY TO THE TRAIN MANAGER *Barème DISTRIBUTION / Distribution scale*	**ATTRIBUTION DU BARÈME DISTRIBUTION CORRESPONDANT AU TARIF DE VENTE** AWARDING OF THE DISTRIBUTION SCALE CORRESPONDING TO THE SALES RATE

VOUS N'AVEZ PAS VALIDÉ VOTRE ABONNEMENT MENSUEL OU ANNUEL *YOU DIDN'T VALIDATE YOUR RAIL PASS* **: 5 €**
VOUS N'AVEZ PAS VALIDÉ VOTRE BILLET OU ABONNEMENT FLEX *YOU DIDN'T VALIDATE YOUR TICKET* **: 20 €**

L'ACHAT DE VOTRE BILLET EST POSSIBLE À TOUT MOMENT
AVANT DE MONTER À BORD DU TRAIN

Borne et guichet en gare

SNCF Connect et agences agrées

Pour être en règle, je voyage toujours avec mon **titre de transport validé**, mes **justificatifs de réduction et** une **pièce d'identité valide**[2]

[1] Voir le règlement de service disponible sur le site Transports ZOU !
[2] L'article 2241-10 du code des transports fait obligation aux "passagers des transports routiers, ferroviaire (...) de justifier leur identité"

transdev the mobility company

RÉGION SUD

Annexe 2

Montant des indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire

Infractions non Tarifaires

Libellé motif	Classe	Montant IF en € si paiement immédiat	Montant IF + frais de dossier en € si paiement différé
Interdiction Diffusion distribution tracts ou objets	C4	150	200
Mendicité en gare ou à bord des trains	C4	150	200
Trouble de la tranquilité, bruit ou tapage	C4	60	110
Usage d'instrument sonore	C4	150	200
Animal non tenu - non muselé	C4	50	100
Introduction irrégulière d'animal - gare	C4	150	200
Transport irrégulier d'animaux	C4	50	100
Circulation non piétonne non autorisée gares - trains	C4	150	200
Dégradation de matériel	C4	150	200
Etat d'ivresse manifeste	C4	150	200
Injures à la cantonade	C4	50	100
Interdiction de filmer / photographier	C4	150	200
Franchissement contrôle d'accès	C3	60	110
Souillures ou pieds chaussés sur les sièges	C4	60	110
Violation de l'interdiction de cracher	C4	150	200
Violation de l'interdiction de fumer	C3	68	118
Violation de l'interdiction d'uriner	C4	150	200
Violation de l'interdiction de vapoter	C2	35	85
Stationnement ou circulation non autorisée cour de gare	C4	30	80
Entrave à la circulation dans les couloirs	C4	150	200
Objet dangereux ou encombrant dans un train	C4	150	200
Entrave au fonctionnement des équipements	C4	150	200
Occupation indue place ou espace bagages	C4	150	200
Abandon ou dépôt d'objet sans surveillance	C4	150	200
Introduction de matière dangereuse	C4	150	200
Interdiction de s'accrocher se faire tracter par un train / tram	C4	150	200
Interdiction de se pencher au dehors	C4	150	200
Manipulation non autorisée de produits dangereux	C4	150	200
Montée ou descente irrégulière	C4	150	200
Obstacle ouverture / fermeture porte	C4	150	200
Passage irréuglier d'une voiture à une autre	C4	150	200
Présence voyageur au-delà du terminus	C4	150	200
Station sur marche-pieds	C4	150	200
Traversée de voie ferrée hors passage aménagé	C4	150	200
Usage injustifié du signal d'alarme	C4	150	200
Bagage non étiqueté	C3	50	100
Entrée ou voyage avec arme à feu chargée	C4	150	200
Refus d'obtempérer	C4	150	200