



**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET
D'UTILISATION DU RESEAU DE TRANSPORT
REGIONAL ZOU ! (hors TER)**

**Valables au lancement de la nouvelle tarification
régionale**

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
CONTEXTE ET CHAMPS D'APPLICATION	4
GLOSSAIRE ET LEXIQUE DES TERMES EMPLOYES	5
1. Périmètre concerné	6
2. Conditions d'accès au réseau régional ZOU !	6
2.1 Conditions générales	6
2.2 Règles de conduite des usagers sur le réseau ZOU !	7
2.3 Accidents	13
2.4 Vidéoprotection	13
2.5 Transport à la demande (TAD)	13
3. Canaux de vente et supports des titres	14
3.1 Canaux de vente	14
3.2 Supports des titres	14
4. Titres de transport et tarifs applicables sur le réseau	16
4.1 Tarification	16
4.2 La gamme Tout public	17
4.3 Canaux de distribution et supports des titres Tout public	18
4.4 La gamme ZOU ! Malin	19
4.5 La gamme ZOU ! Solidaire	19
4.6 La gamme ZOU ! Sûreté	19
5. Paiement et facturation	21
5.1 Moyens de paiement	21
5.2 Facturation, preuve d'achat	21
6. Voyager en règle : validation, contrôle, infractions et sanctions	22
6.1 Validation des titres	22
6.2 Contrôle des titres, situations irrégulières	22
7. Service après-vente : remboursement, réclamations, duplicatas, ou résiliation	26
7.1 Remboursement	26
7.2 Réclamations	28
7.3 Saisine du Médiateur	29
7.4 Duplicatas en cas de perte, vol, dysfonctionnement du support	29
7.5 Suspension ou résiliation d'un abonnement annuel	30
8. Données personnelles	31
8.1 Identité du responsable de traitement	31
8.2 Les sous-traitants	31

8.3	Finalités de traitement	31
8.4	Base juridique des finalités du traitement et caractère obligatoire ou facultatif de la collecte	32
8.5	Destinataires de vos données personnelles.	32
8.6	Durée de conservation des données personnelles	32
8.7	Sécurité des données personnelles	32
8.8	Vos droits	33
Annexe		35

CONTEXTE ET CHAMPS D'APPLICATION

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

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

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

Code des Transports

Décret n°2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

GLOSSAIRE ET LEXIQUE DES TERMES EMPLOYES

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	Chemins de fer de Provence
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
Multivalider (titre multivalider)	Possibilité de voyager à plusieurs en validant autant de fois que de personnes. Par ex sur un carnet de 10 voyages : cela décompte autant de titres du carnet qu'il y a de voyageurs.

1. Périmètre concerné

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

Pour les titulaires d'un Pass ZOU ! Etudes, les présentes conditions sont complémentaires aux conditions générales de vente et d'utilisation spécifiques du Pass ZOU ! Etudes de l'année scolaire concernée.

2. Conditions d'accès au réseau régional ZOU !

2.1 Conditions générales

Conditions générales applicables à l'ensemble du réseau

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

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

Conditions d'accès spécifiques

Enfants

Les enfants de moins de 10 ans doivent être impérativement accompagnés d'un adulte muni d'un titre de transport valide.

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

Les enfants de moins de quatre ans voyagent gratuitement, à condition d'être accompagnés d'un adulte muni d'un titre de transport valide, hors transport scolaire.

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

Groupes de voyageurs

Le réseau routier régional (lignes régulières et TAD) n'a pas pour vocation le transport occasionnel de groupes. Les groupes de plus de 8 personnes pourront se voir refuser l'accès au véhicule de transport public si le nombre de places disponibles ne le permet pas.

Des titres dédiés aux mini-groupes de voyageurs (jusqu'à 8 personnes) sont proposés sur le réseau régional.

Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent notifier leur besoin d'assistance au moins 48 heures à l'avance conformément aux instructions mentionnées sur le site zou.maregionsud.fr ou la

fiche horaire. Elles doivent se conformer aux instructions données par les transporteurs pour pouvoir bénéficier des prestations d'assistance conformément aux règles d'accès des transporteurs. Il est précisé sur les fiches horaires les arrêts accessibles. Les transporteurs peuvent prévoir, le cas échéant, un délai de notification plus court.

Achat de titre de transport

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Règles de conduite des usagers sur le réseau ZOU !

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

Admission à bord :

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

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

L'accès aux véhicules est interdit à toute personne en état d'ivresse, sous l'emprise d'un produit stupéfiant, présentant manifestement un comportement agressif, ou à toute personne dont la tenue ou l'état d'hygiène serait susceptible d'incommoder les usagers.

Lorsqu'un voyageur, à l'exception des usagers mineurs, manifeste l'un de ces comportements en cours de trajet, le conducteur ou le contrôleur peut lui imposer de descendre au prochain arrêt prévu sur le parcours. Le voyageur ne pourra pas dans ce cas exiger le remboursement du voyage.

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

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

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

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

Montée et descente des véhicules :

Autocars

L'utilisateur doit se présenter à un point d'arrêt autorisé au moins 5 minutes avant l'horaire inscrit sur la fiche horaire et faire signe au conducteur de s'arrêter.

Après l'arrêt du véhicule, la montée s'effectue, dans le respect des règles de sécurité, uniquement par la porte avant, sauf aménagements particuliers pour les personnes à mobilité réduite.

Les personnes à mobilité réduite, ainsi que leur éventuel accompagnateur, sont prioritaires à la montée. Le transporteur est tenu d'organiser leur accès au véhicule puis leur descente au point d'arrêt accessible, et plus particulièrement au niveau des gares routières, en début ou fin de course.

La montée ou descente du véhicule ne peut s'effectuer qu'à des points d'arrêt autorisés et définis par la Région. La montée et la descente doivent avoir lieu après l'arrêt complet du véhicule, dans le calme et sans bousculade.

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

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

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

Trains des Chemins de fer de Provence

Il est interdit de monter en marche.

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

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

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

Règles à observer au cours du voyage :

Dans les autocars, les places situées à l'avant sont réservées en priorité aux personnes handicapées munies d'une carte mobilité inclusion, aux personnes âgées, aux femmes enceintes et aux personnes à mobilité réduite d'une façon générale. Elles devront être libérées par les autres usagers si l'un des prioritaires en fait la demande.

Sur le réseau régional, tout usager doit :

- Respecter les règles de politesse et de courtoisie envers le personnel de la société de transport et l'ensemble des usagers ;
- Tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions des conducteurs ou contrôleurs ;
- Observer les règles d'hygiène élémentaires ;
- Rester assis et garder sa ceinture de sécurité attachée dans les cars pendant toute la durée du voyage.

Il est interdit à tout usager :

- De manger et boire des boissons alcoolisées ou des sodas ;
- De mettre les pieds sur les sièges ;
- De circuler à travers le véhicule durant le trajet ;
- De lancer des projectiles ;
- De tenter de sortir du véhicule avant son arrêt total ;
- De manipuler des objets dangereux ;
- D'introduire dans les véhicules des armes blanches et à feu ou des colis et objets dangereux, (bouteille de gaz, bidon ou jerrycan d'essence, etc....) ou qui, par leur nature, leur odeur, leur volume, pourraient gêner, salir ou incommoder les autres usagers et/ou le personnel de bord. L'introduction ou l'utilisation de gaz toxiques ou lacrymogènes est formellement interdite ;
- De monter dans les véhicules avec des paquets, des objets comportant des extrémités métalliques pointues ou coupantes ;
- De transporter, faire commerce et/ou consommer de l'alcool ou des substances illicites ;
- De se pencher dehors ou de laisser dépasser un objet à l'extérieur ;
- De jouer, de crier, de projeter quoi que ce soit ou de produire du bruit gênant pour son voisinage par un quelconque moyen ;
- D'accéder à un emplacement non destiné aux usagers ;
- D'empêcher la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes après le départ pendant la marche du car ou avant son arrêt complet ;
- D'utiliser les dispositifs d'arrêt d'urgence situés sur les portes, en dehors des situations le justifiant, sous peine de poursuites ;
- De converser avec le conducteur pendant la marche sauf motif valable ;
- De fumer, de vapoter (cigarette électronique) ou d'utiliser allumettes, briquets ou tout autres objet inflammable ;
- De cracher dans les véhicules ;
- De laisser tous déchets dans le véhicule ;
- D'actionner l'ensemble des commandes du poste de conduite du véhicule ou, d'une façon générale, les dispositifs propres à l'exploitation ;
- De souiller, de détériorer le matériel roulant ou fixe, les appareils, étiquettes, pancartes, kiosques ou autres infrastructures liées au service (gare routière, abris voyageurs, poteaux d'arrêt, etc....) ;

- De troubler la tranquillité des autres usagers (chants, disputes, gestes inconvenants, instruments sonores ou de musique, etc....) ;
- De se bousculer ou de se battre ;
- De rester dans les véhicules à leur arrivée au terminus, de monter dans les véhicules vides en stationnement ;
- De faire de la propagande quelle qu'en soit la raison ;
- De vendre ou distribuer des objets ou imprimés quelconques dans les véhicules ou les locaux ouverts au public ou d'y mendier sous quelle que forme que ce soit.

Dans les autocars, l'ouverture des fenêtres, lorsque cela est possible, est soumise à l'autorisation du conducteur.

Les usagers sont tenus de veiller à leur propre sécurité et à ne pas commettre d'action, maladresse, imprudence, négligence susceptible d'engendrer des accidents. Ils doivent notamment se tenir aux poignées, rampes, barres d'accès ou d'appui.

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

L'utilisateur doit avoir un comportement respectueux envers le conducteur, le personnel de la société de transport ou tout autre voyageur. Tout comportement irrespectueux peut impliquer l'exclusion immédiate du véhicule voire temporaire en cas d'abonnement, ou faire l'objet d'une verbalisation par les contrôleurs mandatés par l'entreprise.

L'utilisateur doit respecter les consignes sanitaires en vigueur.

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

Il est interdit :

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

Bagages

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

Les bagages doivent être étiquetés au nom de leur propriétaire. Celui-ci est responsable des dégâts occasionnés par l'embarquement ou le débarquement de ses bagages. La Région ne peut être tenue responsable en cas de vol ou de dégradation des effets personnels des usagers.

Les bagages ne doivent pas être abandonnés dans les véhicules.

Les bagages ou paquets d'un poids inférieur à 10 kg, dont la plus grande dimension est inférieure à 45 cm et qui peuvent être portés sur les genoux du propriétaire, sont acceptés sans frais.

A bord des véhicules équipés de soutes : les bagages de poids ou de taille supérieurs pourront être admis (limités à 1 par personne), à l'appréciation du conducteur selon la place disponible et la taille du bagage, et devront être positionnés dans les soutes du véhicule. Pour chaque bagage supplémentaire, le voyageur est tenu de s'acquitter d'un titre bagage (vendu à bord des véhicules).

A bord des véhicules non équipés de soutes : ne sont acceptés que les bagages à main. Les bagages de dimension supérieure à 45cm sont acceptés à l'appréciation du conducteur selon la place disponible et la taille du bagage, et sous condition de s'acquitter d'un titre bagage (vendu à bord des véhicules) pour chaque bagage.

Aucun bagage, caddie ou poussette ne doit être posé dans l'allée centrale ou devant les portes. L'utilisation de la soute côté voie de circulation est interdite pour des raisons de sécurité.

Les soutes peuvent être utilisées sur les lignes régulières dans les conditions suivantes :

- Les usagers peuvent y déposer leurs effets à condition qu'ils ne soient pas dangereux (notamment objets inflammables, nauséabonds, toxiques, tranchants ...).
- Le conducteur n'est pas tenu d'intervenir et de quitter son poste de conduite pour aider les usagers à accéder aux soutes pendant l'exécution du service. Il devra s'assurer du respect des conditions de sécurité du véhicule et de ses passagers et de la bonne fermeture des soutes.
- Dans les gares routières, le conducteur ou la personne habilitée doit faciliter la mise en soute des bagages pour les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées ou celles n'ayant pas la capacité physique pour ouvrir et fermer les soutes.
- Les soutes doivent être utilisées pour les bagages.
- Les voyageurs doivent impérativement informer le conducteur, en descendant du car, qu'ils vont récupérer leur bagage dans la soute.

Animaux

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

- Des chiens guides d'aveugle ou d'assistance qui sont admis gratuitement dans les véhicules et dispensés du port de la muselière, selon les dispositions prévues par les articles 53 et 54 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005. Ils voyagent sous le siège du propriétaire. Dans ce cas, l'utilisateur doit être titulaire d'une carte spécifique ou d'invalidité. La présentation de cette carte peut être requise par le personnel de bord.
- Des animaux cités ci-après, sous condition de s'acquitter d'un titre « Animal » valide, vendu à bord des véhicules :
 - Les chiens de police ou de gardiennage, tenus en laisse et muselés,
 - Les animaux de compagnie inoffensifs de moins de 10 kg, à condition :

- Pour les chiens : d'être tenus en laisse (et muselés sur le réseau des Chemins de fer de Provence), ou d'être enfermés dans une cage ou sac de voyage convenablement fermé,
- Pour les autres animaux de compagnie : d'être enfermés dans une cage ou sac de voyage convenablement fermé,
- Et pour tous les animaux : de voyager sous le siège ou sur les genoux de leur propriétaire pendant la durée du voyage.

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

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

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

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

Vélos, skis, trottinettes et autres engins de déplacements personnels

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

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

Trottinettes et autres engins de déplacements personnels : Les conditions d'acceptation de ces véhicules sont précisées sur le site ZOU !.

Pour plus d'informations, contacter le service-clients ZOU !.

Objets trouvés

Les objets transportés sont sous la surveillance et la responsabilité de leur propriétaire. Les oublis d'objets dans les cars ne sont imputables, ni à la Région Provence Alpes-Côte d'Azur, ni au transporteur en charge de l'exécution du service.

Sur le réseau routier :

Les objets trouvés dans les véhicules seront remis au conducteur puis centralisés au siège des entreprises exploitant la ligne sur laquelle l'objet a été trouvé, pour une durée de 1 an et 1 jour pour les objets d'une valeur estimée à plus de 50 €, de 6 mois pour les objets d'une valeur estimée à moins de 50 €. L'entreprise engagera des recherches pour identifier le propriétaire. En cas d'échec et à l'issue des périodes susmentionnées, ces objets trouvés deviendront propriété de l'entreprise.

Sur le réseau des Chemins de fer de Provence :

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

Les usagers doivent se rapprocher du CRC pour les récupérer.

1.3 Accidents

Tout accident corporel survenu au voyageur à l'occasion de son transport dans un véhicule, à sa montée ou descente du véhicule, doit être signalé par le voyageur, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 5 jours ouvrés, à la société de transport concernée et à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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

1.4 Vidéoprotection

Les véhicules routiers et ferroviaires du réseau ZOU peuvent être équipés de la vidéo-protection dans le respect de la réglementation en vigueur, et notamment du Code de la sécurité intérieure, pour l'usage de ces équipements vis à vis du public.

En cas d'incident dans des véhicules équipés, les vidéos enregistrées sont visionnées uniquement par des personnes dûment habilitées et seront confiées aux pouvoirs de police pour engager, si nécessaire, les procédures judiciaires correspondantes.

1.5 Transport à la demande (TAD)

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

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

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

2. Canaux de vente et supports des titres

2.1 Canaux de vente

Vente en agence

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

Vente à bord

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

Vente en ligne

On entend par vente en ligne tout achat effectué en ligne, par exemple sur le site internet www.ZOU.maregionsud.fr ou sur l'application mobile ZOU !.

2.2 Supports des titres

Carte personnelle ZOU !

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

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

Les cartes billettiques émises par d'autres réseaux

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

Le ticket dématérialisé sur smartphone (M-ticket)

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

Le ticket papier

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

3. Titres de transport et tarifs applicables sur le réseau

3.1 Tarification

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

Gratuité

Les enfants de 0 à moins de 4 ans bénéficient de la gratuité de l'abonnement et du titre de transport.

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

L'accès pour les chiens guides d'aveugles et chiens d'assistance est gratuit.

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

Tarification enfant

Une réduction tarifaire de 50% est proposée sur les billets 1 voyage - Lignes EXPRESS (réseaux BUS EXPRESS et CP), pour les enfants de 4 à moins de 12 ans.

Réseau express

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

Réseau de proximité

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

3.2 La gamme Tout public

Caractéristiques des titres Tout public

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

Titres Tout public des lignes express et lignes de proximité :

		Réseau express	Réseau de proximité
Libellé du titre		Usage et validité	Usage et validité
Ti tr es o cc as io n n e l s	1 Voyage	Valable pour un voyage sur une journée déterminée, sur une O/D déterminée à l'achat. Correspondances autorisées uniquement sur O/D conventionnées. Durée de validité avant validation : valable uniquement le jour choisi lors de l'achat Durée de validité après validation : 180 minutes.	Ouvre droit au voyage sur n'importe quelle ligne du réseau de proximité. Correspondance autorisée, retour même ligne interdit Durée de validité avant validation : 90 jours à partir de la date de l'achat. Durée de validité après validation : 90 minutes.
	Carnet de 10 Voyages	Carnet valable sur une O/D déterminée à l'achat. 10 voyages réalisables dans un sens ou l'autre (aller ou retour). Correspondances autorisées uniquement sur O/D conventionnées. Durée de validité du carnet : un an à partir de la date d'achat. Durée de validité de chaque voyage : 180 minutes. Non multivalidable.	10 voyages réalisables sur le réseau de proximité. Chaque voyage : même conditions d'usage que le billet unitaire cité ci-dessus. Durée de validité du carnet : un an à partir de la date d'achat. Durée de validité de chaque voyage : 90 minutes. Non multivalidable.
	1 Voyage Mini-groupe (3 à 8 personnes)	Valable pour un voyage pour 3 à 8 personnes (nombre de voyageurs à déterminer à l'achat) sur une journée déterminée, sur une O/D déterminée à l'achat. Un seul ticket délivré pour le groupe. Correspondances autorisées uniquement sur O/D conventionnées. Durée de validité avant validation : valable uniquement le jour choisi lors de l'achat Durée de validité après validation : 180 minutes.	Valable pour un voyage pour 3 à 8 personnes (nombre de voyageurs à déterminer à l'achat), sur une ligne du réseau de proximité, pendant 90 minutes. Correspondance autorisée, retour même ligne interdit. Un seul ticket délivré pour le groupe. Durée de validité avant validation : 90 jours à partir de la date de l'achat. Durée de validité après validation : 90 minutes.
A b o n n e m e n t s	Mensuel FLEX (10, 20 ou 30 voyages)	Nominatif. Valable pour 10, 20 ou 30 voyages (selon le titre choisi), sur une O/D déterminée à l'achat. Voyages réalisables dans un sens ou l'autre (aller ou retour). Correspondances autorisées uniquement sur O/D conventionnées. Durée de validité de l'abonnement : 30 jours à partir de la date choisie à l'achat. Durée de validité de chaque voyage : 180 minutes. Non multivalidable.	Nominatif. Valable pour 10, 20 ou 30 voyages (selon le titre choisi) sur le réseau de proximité. Chaque voyage : même conditions d'usage que le billet unitaire cité ci-dessus. Durée de validité de l'abonnement : 30 jours à partir de la date choisie à l'achat. Durée de validité de chaque voyage : 90 minutes. Non multivalidable.

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

Titres particuliers (animaux, bagages) :

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

3.3 Canaux de distribution et supports des titres Tout public

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

	Libellé du titre	Canaux de distribution du titre	Supports proposés via ce canal
Ti tr e s o c c a s i o n n e l s	1 Voyage	Vente en agence	Ticket papier, Carte personnelle ZOU !
		Vente à bord	Ticket papier Carte personnelle ZOU !
		Vente en ligne	M-ticket Carte personnelle ZOU !
	Carnet de 10 Voyages	Vente en agence	Carte personnelle ZOU !
		Vente en ligne	Carte personnelle ZOU !
	1 voyage Mini-groupe (3 à 8 personnes)	Vente en agence	Ticket papier Carte personnelle ZOU !
Vente à bord		Ticket papier Carte personnelle ZOU !	
Vente en ligne		M-ticket Carte personnelle ZOU !	
A b o	Mensuel FLEX (10, 20 ou 30 voyages)	Vente en agence	Carte personnelle ZOU !
		Vente en ligne	
	Mensuel	Vente en agence	Carte personnelle ZOU !

n n e m e n t s		Vente en ligne	
	Annuel	Vente en agence	Carte personnelle ZOU !
		Vente en ligne	

3.4 La gamme ZOU ! Malin

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

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

- Le Ticket 1 Voyage ZOU ! Malin 0%,
- Le Ticket 1 Voyage ZOU ! Malin Accompagnant.

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

3.5 La gamme ZOU ! Solidaire

Les cartes de réduction « ZOU ! Solidaires »

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

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

Profil Solidaire « ancienne gamme »

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

3.6 La gamme ZOU ! Sûreté

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

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

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

4. Paiement et facturation

4.1 Moyens de paiement

Par carte bancaire

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

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

Par chèque

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

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

En espèces

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

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

Par chèques-vacances

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

4.2 Facturation, preuve d'achat

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

5. Voyager en règle : validation, contrôle, infractions et sanctions

5.1 Validation des titres

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

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

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

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

A bord des autocars

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

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

Sur le réseau des Chemins de fer de Provence

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

5.2 Contrôle des titres, situations irrégulières

Généralités

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

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

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

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

Abonnements :

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

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

Droits à réduction (carte ZOU ! Malin, carte Solidaire, carte Sûreté) :

Tout usager disposant d'un titre à tarif réduit doit être en mesure de justifier de son droit à réduction auprès du conducteur ou du contrôleur sous peine de se voir refuser l'accès au véhicule. Il peut également aussi lui être demandé de justifier de son identité par une pièce d'identité officielle originale en cours de validité avec photo. Les copies des pièces d'identité (papier, documents numérisés...) ne sont pas admises.

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

Situations irrégulières

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

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

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

Procès-verbal

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

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

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

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

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

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

Grille de verbalisation

Des contrôles sont effectués par des agents assermentés. Ces agents veillent au respect des dispositions prévues par les présentes conditions générales de vente et d'utilisation. S'ils constatent une infraction, ils établissent un procès-verbal qui précise outre les nom, prénom et adresse du contrevenant, le motif de l'infraction ainsi que le montant de l'indemnité forfaitaire conformément à la grille de verbalisation ci-après :

CLASSE	Exemple d'infraction	Indemnité forfaitaire	Amende forfaitaire	Amende forfaitaire majorée
		Entre 0 et 7 jours inclus	(indemnité forfaitaire + 50 € de frais de dossier) Entre 8 et 90 jours	(AMF) au-delà de 90 jours
2 ^{ème}	Non respect de l'interdiction de vapoter	20 €	70 €	75 €
3 ^{ème}	Titre de transport non validé	5 €	55 €	180 €
	Titre de transport non valable ou incomplet	40 €	90 €	
	Absence de titre de transport	50 €	100 €	
	Falsification de titre de transport	70 €	120 €	
	Non respect de l'interdiction de fumer	70 €	120 €	
4 ^{ème}	Comportement prohibé (liste non exhaustive) : <ul style="list-style-type: none"> • détériorer le matériel • introduire un animal non autorisé • troubler la tranquillité des autres voyageurs • introduire un objet dangereux • se trouver en état d'ivresse 	150 €	200 €	375 €

Pour la liste des comportements prohibés (infractions de 4^{ème} classe), se référer à l'article 2.2.1 du présent document.

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

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

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

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

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

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

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

6. Service après-vente : remboursement, réclamations, duplicatas, ou résiliation

6.1 Remboursement

Ne sont évoquées dans cet article que les demandes remboursements d'un titre de transport avant le voyage. Pour les réclamations, se référer à l'article 7.2.

Les remboursements consistent à annuler totalement un titre de transport.

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

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

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

Les modalités de remboursement dépendent du distributeur du titre.

Aucun remboursement quel qu'il soit n'est prévu en cas de perturbations sur les horaires officiels des lignes ZOU ! hors garantie fiabilité et correspondance ligne TGV Paris Milan.

Ne sont, notamment, pas considérés comme des défauts d'exécution imputables au transporteur ou à la Région : les retards dus aux intempéries, aux cas de force majeure, type accidents de la circulation, embouteillages et tout retard dû à un événement externe aux prestations du transporteur.

Les usagers devront prendre toutes les précautions nécessaires en cas de correspondance. Dans le cas d'une correspondance manquée, la Région ne prendra en charge ni le remboursement du billet non utilisé (avion, train, car et autres), ni tout autre frais engendré (transport de substitution, taxi, véhicule personnel, nouveau titre de transport en avion, train, car, hébergement et autres).

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

Titres du réseau express

Catégories de titres	Condition de remboursement
Les tickets 1 Voyage réseau express	Remboursable jusqu'à la veille de la date de validité. Au-delà : non remboursable.
Les carnets de 10 Voyages réseau express	Tout carnet non entamé pourra être remboursé dans l'année suivant l'achat
Les Voyages mini groupes réseau express	Remboursable jusqu'à la veille de la date de début de validité. Au-delà : non remboursable.
Les Mensuels réseau express	Remboursable jusqu'à la veille de la date de début de validité. Au-delà : non remboursable.

Les Mensuels Flex réseau express	Remboursable jusqu'à la veille de la date de début de validité. Au-delà : non remboursable.
Les Annuels lignes express	Montant remboursé dépendant du nombre de mois écoulés depuis le début de validité de l'abonnement (se référer à l'article 7.5.2)
Pass ZOU ! Etudes	Selon les conditions générales de vente du Pass ZOU Etudes

Substitution :

Si les contraintes de l'exploitation l'imposent, tout ou partie du trajet pourrait être réalisé par des moyens de substitution (autocars, taxi...) sans que cela n'ouvre droit à remboursement.

Titres du réseau de proximité

Catégories de titres	Condition de remboursement
Les tickets 1 Voyage réseau de proximité	Remboursable dans les 90 jours après achat sous condition que le titre n'ait pas été validé
Les carnets de 10 Voyages réseau de proximité	Tout carnet non entamé pourra être remboursé dans l'année suivant l'achat
Les Voyages mini groupes réseau de proximité	Remboursable dans les 90 jours après achat sous condition que le titre n'ait pas été validé
Les Mensuels réseau de proximité	Remboursable jusqu'à la veille de la date de début de validité. Au-delà : non remboursable.
Les Mensuels Flex réseau de proximité	Remboursable jusqu'à la veille de la date de début de validité. Au-delà : non remboursable.
Les Annuels réseau de proximité	Montant remboursé dépendant du nombre de mois écoulés depuis le début de validité de l'abonnement (se référer à l'article 7.5.2)
Pass ZOU ! Etudes	Selon les conditions générales de vente du Pass ZOU Etudes

Remboursement de la carte ZOU ! Malin

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

En cas d'oubli d'une carte de réduction

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

En cas d'évolution du nombre de voyageurs (mini-groupe)

Conformément à ce qui est indiqué plus haut un billet mini groupe pourra être remboursé jusqu'à la veille du voyage.

En cas d'évolution du nombre de voyageurs du groupe, l'acheteur du billet est invité à faire rembourser le titre au plus tard la veille du voyage, et à se procurer un nouveau titre mini-groupe correspondant au nouveau nombre de voyageurs.

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

6.2 Réclamations

Dans certains cas particuliers listés ci-dessous, une demande de remboursement peut être effectuée le jour du voyage et dans un délai maximum de 8 jours ouvrables à compter de la date du voyage. Lors de sa réclamation, l'usager devra fournir toutes les informations nécessaires à l'étude de sa demande (disposer du titre, des justificatifs d'achat et informations concernant le voyage ou relatives à sa demande).

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

Ou par téléphone au 04 13 94 30 50

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

Suppression, modification de trajet

Lorsqu'un trajet est supprimé pour cause d'aléas climatiques, de festivités ou de travaux de voiries bloquant tous les points d'arrêts d'une commune, le client est remboursé à 100%. Lorsqu'un point d'arrêt d'une commune n'est pas desservi mais qu'il est reporté dans cette même commune, le client n'est pas remboursé.

Substitution de mode transport

En cas de substitution de mode de transport, pour un itinéraire identique, l'usager n'est pas remboursé.

Problème lié à la réservation

Lorsqu'un client ne peut monter à bord en raison de places indisponibles, malgré la preuve d'une réservation pour ce trajet, le client est remboursé à 100% du prix du ticket.

Problème lié au système de vente

Lorsqu'un dysfonctionnement du système billettique ne permet pas la vente d'un titre à tarif réduit alors que le client est titulaire d'un profil à tarif réduit sur sa carte ZOU !, le montant de la différence est remboursé au client.

Problème lié à une absence de place disponible à bord

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

Problème lié à une souscription du PASS ZOU ! Etudes

Se référer aux CGV Pass ZOU ! Etudes.

Gratuité exceptionnelle mise en place par la collectivité

Lorsque la Région offre une gratuité sur l'ensemble du réseau sur une (ou des) journée(s) définie(s), le client n'est pas remboursé.

Toute autre demande pourra faire l'objet d'une étude spécifique sans pour autant donner lieu à un remboursement effectif.

6.3 Saisine du Médiateur

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

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

6.4 Duplicatas en cas de perte, vol, dysfonctionnement du support

Titres de transport

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

Titre sur support papier ou digital

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

Titre sur carte personnelle Zou !

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

Carte Personnelle ZOU !

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

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

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

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

Carte ZOU ! Solidaire

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

Carte Pass Sûreté

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

Carte ZOU ! Malin

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

6.5 Suspension ou résiliation d'un abonnement annuel

Suspension

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

Résiliation

Résiliation à l'initiative de l'utilisateur

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

$$\text{Montant remboursé} = \text{tarif de l'abonnement annuel} - (\text{nombre de mois utilisés} \times \text{prix d'un abonnement mensuel})$$

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

Résiliation à l'initiative de la Région

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

7. Données personnelles

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

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

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

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

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

7.1 Identité du responsable de traitement

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

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

7.2 Les sous-traitants

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

7.3 Finalités de traitement

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

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

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

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

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

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

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

7.5 Destinataires de vos données personnelles.

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

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

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

7.6 Durée de conservation des données personnelles

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

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

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

7.7 Sécurité des données personnelles

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

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

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

7.8 Vos droits

Droit d'accès :

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

Droit à la portabilité des données personnelles :

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

Ce droit de portabilité donne droit aux personnes :

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

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

Droit de rectification :

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

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

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

- Les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ;

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

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

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

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

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

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

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

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

Droit de vous opposer au traitement de vos données :

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

Annexe

Détail des tarifs ou principes tarifaires :

- Réseau express et réseau de proximité :

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

- Autres tarifs :

Produit tarifaire	Tarif
Animal	5 €
Bagage	5 €
Duplicata de carte billettique ZOU !	10 €

