



Sommaire

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PASS ZOU ! ETUDES APPLICABLES AUX ELEVES AGES DE 3 ANS A 26 ANS INCLUS, INSCRITS DANS LE CADRE DU REGLEMENT REGIONAL DES TRANSPORTS SCOLAIRES, relevant de la compétence transport scolaire des Régions au sens de l'article L3111-7 du Code des Transports et empruntant les lignes interurbaines routières des réseaux ZOU 04, ZOU 05, ZOU 06, ZOU 13, ZOU 83 et ZOU 84.....	2
CONDITIONS GÉNÉRALES DU PASS ZOU ! ETUDES APPLICABLES AUX ETUDIANTS, ELEVES, JEUNES EN FORMATION, VOLONTAIRES DU SERVICE CIVIQUE, AGES DE 3 ANS A 26 ANS INCLUS, EMPRUNTANT LES BUS ET TRAINS DU RESEAU REGIONAL ZOU (A l'exception des élèves inscrits dans le cadre du règlement régional des transports scolaires)	9
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT sur le réseau des Lignes Express Régionales ZOU! LER	17
CONDITIONS GENERALES DE VENTE ZOU ! Alpes de Haute-Provence	24
<i>TARIFS APPLICABLES SUR LE RESEAU « ZOU ! Alpes de Haute-Provence ».....</i>	<i>29</i>
CONDITIONS GENERALES DE VENTE ZOU ! Hautes-Alpes.....	30
<i>CONDITIONS SPECIFIQUES D'UTILISATION DE CHAQUE TARIF ZOU ! Hautes-Alpes</i>	<i>34</i>
<i>TARIFS APPLICABLES SUR LE RESEAU ZOU ! Hautes-Alpes</i>	<i>38</i>
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT ZOU ! Alpes Maritimes	39
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT ZOU ! Bouches du Rhône	43
<i>Tarifs réseau ZOU! Bouches du Rhône</i>	<i>48</i>
REGLEMENT DES TRANSPORTS VOYAGEURS ZOU ! Var	49
REGLEMENT DU RESEAU REGIONAL DE TRANSPORT ZOU ! Vaucluse	67

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PASS ZOU ! ETUDES APPLICABLES AUX ELEVES AGES DE 3 ANS A 26 ANS INCLUS, INSCRITS DANS LE CADRE DU REGLEMENT REGIONAL DES TRANSPORTS SCOLAIRES, relevant de la compétence transport scolaire des Régions au sens de l'article L3111-7 du Code des Transports et empruntant les lignes interurbaines routières des réseaux ZOU 04, ZOU 05, ZOU 06, ZOU 13, ZOU 83 et ZOU 84.

L'âge de 3 ans minimum s'apprécie au 31 décembre de l'année N pour une inscription antérieure au 31 décembre, et à compter de la date anniversaire des 3 ans pour une inscription postérieure au 31 décembre. L'âge de 26 ans s'apprécie au 1^{er} septembre de l'année scolaire en cours pour les inscriptions antérieures au 1^{er} septembre, et à la date de l'inscription pour les inscriptions postérieures au 1^{er} septembre.

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « CG ») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès au « PASS ZOU ! ETUDES » dont la délivrance fait suite à une inscription au titre du règlement régional des transports scolaires, ainsi que les règles d'utilisation de ce titre.

La détention et l'utilisation du PASS ZOU ! ETUDES par le titulaire valent acceptation des présentes Conditions Générales.

1. DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

- 1.1. **Le PASS ZOU ! ETUDES** est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! ETUDES à la fois.
- 1.2. **Le PASS ZOU ! ETUDES** est valable du 1^{er} Septembre de l'année n au 31 Août de l'année n+1. Quelle que soit la date d'acquisition du titre, celui-ci prend automatiquement fin le 31 août de l'année scolaire en cours.
- 1.3. **Le PASS ZOU ! ETUDES** ne peut être délivré au titre du règlement régional des transports scolaires si le trajet domicile école est inférieur à 3 km hors dérogation validée par le Service Réseau du domicile dont les coordonnées figurent à l'article 14.
- 1.4. **Le PASS ZOU ! ETUDES** est un contrat de transport chargé sur une carte billettique sans contact ; l'ensemble est-ci-après désigné « Titre de transport ».
- 1.5. **Le PASS ZOU ! ETUDES** permet l'accès illimité à l'ensemble des réseaux de transports régionaux ZOU selon les conditions définies à l'article 5-1.

2. SOUSCRIPTION AU PASS ZOU ! ETUDES

2.1. Souscription en ligne au PASS ZOU ! ETUDES

Le PASS ZOU ! ETUDES peut être souscrit sur le site zou.maregionsud.fr

Lors de la souscription, l'utilisateur ou son représentant légal devra renseigner le formulaire en ligne, indiquer son trajet de référence (trajet domicile-établissement), enregistrer une photo récente permettant l'identification du titulaire (format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état).

Après validation de l'inscription par les services régionaux, l'utilisateur ou son représentant légal sera invité par courriel à procéder au règlement.

Cas particulier de la tarification solidaire à demi-tarif : Si la famille relève de la Caisse d'Allocations familiales, la tarification solidaire à demi-tarif s'appliquera automatiquement au moment de l'inscription en ligne. Le payeur sera invité à payer le montant correspondant à sa situation. Si la famille relève de la Mutualité Sociale Agricole ou des caisses sociales de Monaco, le payeur devra télécharger une attestation de paiement délivrée par ces organismes. Cette attestation de paiement doit dater du mois de l'inscription ou du mois précédent et faire apparaître le montant du quotient familial (inférieur ou égal à 700 €) ainsi que les nom et prénom du titulaire de la carte concerné par la demande d'inscription.

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

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

2.2. Souscription par correspondance

Une demande est à effectuer auprès du Service client de la Région Sud : coordonnées sur le site zou.maregionsud.fr

Le dossier sera à renvoyer par courrier à l'adresse mentionnée sur ce dernier, accompagné d'un chèque correspondant au règlement, et des pièces justificatives indiquées.

2.3. Délivrance du titre de transport

Le titre de transport sera envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'utilisateur après validation de l'inscription. Un délai de 20 jours minimum est nécessaire pour l'envoi des titres. Toutefois, dès validation du paiement, l'utilisateur pourra télécharger une attestation de paiement ainsi qu'un titre provisoire lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport.

2.4. Tout changement de domicile ou d'établissement scolaire devra être signalé par courriel à l'adresse correspondant à son département d'inscription initiale (coordonnées article 14).

3. TARIFS DU PASS ZOU ! ETUDES

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

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

3.2. Une tarification solidaire à demi-tarif pour les familles à revenus modestes (quotient familial inférieur ou égal à 700€) est prévue à **45 €**. Si la famille relève de la Caisse d'Allocations familiales, la tarification solidaire à demi-tarif s'appliquera automatiquement au moment de l'inscription en ligne. La famille sera invitée à payer le montant correspondant à sa situation. Si la famille relève de la Mutualité Sociale Agricole ou des Caisses sociales de

3.3. Monaco, le site d'inscription lui demandera de télécharger une attestation de paiement de la MSA ou des Caisses sociales de Monaco datée du mois de l'inscription ou du mois précédent. Cette attestation doit faire apparaître le montant du quotient familial (inférieur ou égal à 700 €) ainsi que le nom de l'élève concerné par la demande d'inscription. Si

l'attestation est conforme, le Service Réseau concerné informera la famille qu'elle peut payer en ligne et finaliser son inscription.

4. PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES

4.1. Paiement au comptant :

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

En cas d'impossibilité de paiement par internet, l'inscription en ligne ne sera pas possible. La famille devra dans ce cas effectuer une inscription par correspondance (voir modalités décrites à l'article 2-2).

4.2. Paiement en 3 fois

Pour toute inscription en ligne effectuée avant le 30 septembre de l'année scolaire en cours, lors du paiement en ligne de l'inscription par carte Bancaire, la famille pourra régler en 3 fois si elle le souhaite.

Montant et date des prélèvements :

- Tarif 90 € :
 - 30 € le jour de l'inscription (ex : 5 juillet)
 - 30 € le 10 du mois suivant (ex : 10 août)
 - 30 € le 10 du dernier mois (ex : 10 septembre)
- Tarif 45 € uniquement pour les familles dont le QF est inférieur ou égal à 700€ :
 - 15 € le jour de l'inscription (ex : 5 juillet)
 - 15 € le 10 du mois suivant (ex : 10 août)
 - 15 € le 10 du dernier mois (ex : 10 septembre)

En cas de paiement en 3 fois, tout changement de carte bancaire doit être signalé par courriel auprès du Service Réseau du domicile de l'élève selon les coordonnées précisées à l'article 14. Le payeur devra honorer les prélèvements qui ne pourront être effectués, selon les modalités qui lui seront alors communiquées. Quelle que soit la date d'inscription, ou la durée d'utilisation, le montant du titre sera à régler intégralement. Le paiement en 3 fois n'est pas possible en cas de souscription par correspondance.

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

4.4. Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

4.5. En cas d'incident de paiement, l'utilisateur devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier ou le courriel qui lui sera adressé.

Un incident de paiement peut entraîner la suspension de l'Abonnement. Un courriel informera le titulaire de la suspension de son PASS ZOU ! ETUDES. Dans ce cas, la validation du titre à bord n'est plus possible et son titulaire se met en infraction s'il continue à utiliser son PASS ZOU ! ETUDES sur le réseau régional de transport ZOU. Il devra s'acquitter d'un billet unitaire ou de tout autre titre pour pouvoir voyager.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES

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

5.1. Utilisation du PASS ZOU ! ETUDES

Comme indiqué à l'article 1-5, le PASS ZOU ! ETUDES permet l'accès illimité à l'ensemble des réseaux de transports régionaux ZOU.

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

- Sur les lignes régulières et scolaires des réseaux ZOU 04-05-06-13-83-84, sur les lignes des Chemins de Fer de Provence et sur les Lignes Express Régionales (LER) qui sont équipées de billettique, l'abonné valide sa carte à chaque montée. En ce qui concerne les LER la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est fortement recommandée. Si la ligne n'est pas équipée de billettique, l'abonné présente sa carte au conducteur, le contrôle se fera à vue par ce dernier.
Il est précisé qu'en dehors de son trajet de référence, mentionné lors de l'inscription et inscrit sur sa carte, l'abonné ne peut emprunter un service scolaire que dans la limite des places disponibles.
- Sur le réseau TER Région Sud, l'abonné doit non seulement valider sa carte avant la montée à bord du train mais également, en dehors du trajet de référence mentionné lors de l'inscription et inscrit sur sa carte, se munir obligatoirement d'un billet gratuit, téléchargeable sur le site TER SUD ou sur l'application Assistant SNCF. Seuls les trajets TER internes au territoire régional sont autorisés en libre circulation avec le PASS ZOU ! ETUDES

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

En cas de défaut de validation, l'élève est considéré en fraude et encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

- 5.2. **En cas de doute sur l'identité** de l'utilisateur lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.
- 5.3. **Toute non-présentation ou utilisation irrégulière** du Titre de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau emprunté.
- 5.4. **Toute utilisation frauduleuse** par le titulaire du Titre de transport (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle, est passible de sanctions allant jusqu'à la résiliation du PASS ZOU ! ETUDES et le retrait du Titre de transport sans présumer de poursuites devant les tribunaux.
- 5.5. **Toute utilisation du titre de transport par un autre usager** que le titulaire entraîne le retrait du titre de transport et la suspension du PASS ZOU ! ETUDES sans préjudice de poursuites devant les tribunaux. C'est pourquoi en cas de perte ou de vol du titre, le titulaire doit aussitôt demander la délivrance d'un duplicata au tarif en vigueur.

6. MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE

Tout changement du trajet de référence entre le domicile et l'établissement scolaire est possible pendant toute la durée de l'Abonnement sous réserve que soient respectées les modalités décrites dans les présentes conditions générales.

7. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES

La Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires du PASS ZOU ! ETUDES. L'utilisateur est alors informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

8. DELIVRANCE DE DUPLICATA

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

- En cas de perte, de vol ou de détérioration, le tarif est fixé à 10 euros. Comme indiqué à l'article 5-5, la demande de duplicata est à effectuer dans les meilleurs délais.
- En cas de défectuosité non imputable à l'usager, le duplicata sera délivré gratuitement, sous réserve que le support billettique soit restitué aux fins de vérification selon les modalités indiquées sur le site ou au point de vente.

8.2. **Les duplicatas** sont envoyés par courrier à l'Abonné dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande de remplacement. Dans l'attente de cette réception, l'Abonné présentera le document provisoire qui lui aura été délivré après paiement, le cas échéant.

9. SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ

La suspension du PASS ZOU ! ETUDES ne permet aucun remboursement.

10. SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DE LA REGION

La suspension du PASS ZOU ! ETUDES est possible à l'initiative de la Région en cas d'incident de paiement comme indiqué à l'article 4-5, en cas d'utilisation du titre par une autre personne que le titulaire comme indiqué à l'article 5-5 ou en application du règlement intérieur des transports scolaires figurant dans le règlement régional des transports scolaires (disponible sur le site zou.maregionsud.fr). Aucun remboursement n'est possible.

11. RÉSILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES À L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ

L'Abonnement peut être résilié à l'initiative du payeur ou du titulaire. Toutefois, cette résiliation du titre ne permet aucun remboursement, sauf dans les cas prévus ci-dessous

- Changement de domicile ou d'établissement entraînant l'inutilité du PASS ZOU ! ETUDES. Le changement doit intervenir dans un délai maximum de 30 jours après le 1^{er} septembre de l'année scolaire en cours ou 30 jours après la date d'inscription au PASS ZOU ! ETUDES si celle-ci est postérieure au 1^{er} septembre.
- Titulaire décédé ou non utilisation supérieure à 90 jours pour raison de santé
- Erreur de réseau de transport : le déplacement envisagé relève d'une autre Autorité organisatrice de la Mobilité
- Erreur d'inscription ayant autorisé à tort la souscription de PASS ZOU ! ETUDES
- Autres cas non identifiés et relevant d'une erreur du système d'inscription

Les modalités de demande de remboursement et les justificatifs à produire sont précisés sur le portail ZOU !

Le remboursement éventuel interviendra en fin d'année scolaire

12. RESILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES À L'INITIATIVE DE LA REGION

12.1. **L'abonnement est résilié de plein droit** par la Région après envoi d'un courrier adressé au dernier domicile connu de l'utilisateur pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier de demande du titre notamment fausse déclaration, falsification des pièces fournies, ..., tant par le titulaire que par le payeur.
- En cas d'incident de paiement ayant entraîné la suspension du titre : à défaut de régularisation dans les délais impartis, la résiliation intervient deux (2) mois après l'incident. La résiliation pour défaut de paiement oblige le débiteur à payer l'intégralité des sommes restant dues. Le débiteur conserve à sa charge les éventuels frais occasionnés.

12.2. **Toute personne qui continue à utiliser indûment** son Titre de transport est passible de poursuites pénales.

12.3. **La résiliation à l'interdiction d'utilisation** du PASS ZOU ! ETUDES sur l'ensemble des réseaux régionaux ZOU.

13. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ

13.1. **Les présentes conditions générales** s'imposent à la fois au payeur et au titulaire du PASS ZOU ! ETUDES.

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

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

14. CONTACT

Formulaire contact sur portail ZOU <https://zou.maregionsud.fr/contactez-nous/>

Service Client PASS ZOU ! Etudes : 04 86 88 50 50

Par courriel :

-  inscriptions04@maregionsud.fr (si domicile 04)
-  inscriptions05@maregionsud.fr (si domicile 05)
-  inscriptions06@maregionsud.fr (si domicile 06)
-  inscriptions83@maregionsud.fr (si domicile 83)
-  inscriptions84@maregionsud.fr (si domicile 84 ou 13)

15. RECLAMATIONS

Le titulaire d'un PASS ZOU ! ETUDES peut formuler toute réclamation concernant les conditions d'utilisation du titre :

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

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

16. SAISINE DU MEDiateur

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

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

Par courrier :

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

Hôtel de Région

27, place Jules Guesde

13481 Marseille Cedex 20

Par courriel : missionmediation@maregionsud.fr

17. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

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

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

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

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

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

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PASS ZOU ! ETUDES APPLICABLES AUX ETUDIANTS, ELEVES, JEUNES EN FORMATION, VOLONTAIRES DU SERVICE CIVIQUE, AGES DE 3 ANS A 26 ANS INCLUS, EMPRUNTANT LES BUS ET TRAINS DU RESEAU REGIONAL ZOU (A l'exception des élèves inscrits dans le cadre du règlement régional des transports scolaires)

L'âge de 3 ans minimum s'apprécie au 31 décembre de l'année N pour une inscription antérieure au 31 décembre, et à compter de la date anniversaire des 3 ans pour une inscription postérieure au 31 décembre. L'âge de 26 ans s'apprécie au 1^{er} septembre de l'année scolaire en cours pour les inscriptions antérieures au 1^{er} septembre, et à la date de l'inscription pour les inscriptions postérieures au 1^{er} septembre.

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « CG ») ont pour objet de déterminer les conditions d'accès au « PASS ZOU ! ETUDES » et ses règles d'utilisation.

La détention et l'utilisation du PASS ZOU ! ETUDES par le titulaire valent acceptation des présentes Conditions Générales.

1. DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

- 1-1 **Le PASS ZOU ! ETUDES** est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! ETUDES à la fois.
- 1-2 **Le PASS ZOU ! ETUDES** est valable du 01 Septembre de l'année n au 31 Août de l'année n+1. Quelle que soit la date d'acquisition du titre, celui-ci prend automatiquement fin le 31 août de l'année scolaire en cours.
- 1-3 **Le PASS ZOU ! ETUDES** est un contrat de transport chargé sur une carte billettique sans contact, l'ensemble est ci-après désigné « Titre de transport ».
- 1-4 **Le PASS ZOU ! ETUDES** permet l'accès illimité à l'ensemble des réseaux de transports régionaux ZOU selon les conditions définies à l'article 5.

2. SOUSCRIPTION AU PASS ZOU ! ETUDES

2-1-Souscription en ligne au PASS ZOU ! ETUDES

Le PASS ZOU ! ETUDES peut être souscrit sur le site zou.maregionsud.fr

La souscription implique la création d'un espace personnel qui permet de gérer le PASS ZOU ! ETUDES en ligne.

Lors de la souscription, l'utilisateur devra renseigner le formulaire en ligne, indiquer son trajet habituel dit « trajet de référence », enregistrer une photo récente permettant l'identification du titulaire (format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état), joindre une pièce d'identité prouvant sa date de naissance (ou une copie du livret de famille, ou un extrait d'acte de naissance) et procéder au règlement. Les tarifs sont précisés à l'article 2.

Cas particulier de la tarification solidaire à demi-tarif : Si la famille relève de la Caisse d'Allocations familiales, la tarification solidaire à demi-tarif s'appliquera automatiquement au moment de l'inscription en ligne. Le payeur sera invité à payer le montant correspondant à sa situation. Si la famille relève de la Mutualité Sociale Agricole ou des caisses sociales de Monaco, le payeur devra télécharger une attestation de paiement délivrée par ces organismes. Cette attestation de paiement doit dater du mois de l'inscription ou du mois précédent et faire apparaître le montant du quotient familial (inférieur ou égal à 700 €) ainsi que les nom et prénom du titulaire de la carte concerné par la demande d'inscription.

Un justificatif de scolarité ou de formation faisant état de la scolarisation ou de la formation du bénéficiaire sur le territoire régional ou dans un établissement desservi par une ligne du réseau routier ZOU ! (ou une copie du contrat de service civique) devra également être transmis par le titulaire dès l'inscription et au plus tard le 30 septembre de l'année de souscription sous peine de résiliation du PASS ZOU ! ETUDES sans possibilité de remboursement. Pour les souscriptions postérieures au 30 septembre le justificatif de formation constitue une pièce obligatoire dès la constitution du dossier.

2-1-1 Instruction et validation de la demande

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

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

En cas de pièces justificatives non conformes, l'utilisateur sera invité à régulariser son dossier pour pouvoir recevoir son PASS ZOU ! ETUDES. En cas de non-régularisation sous deux mois après demande auprès de l'utilisateur, le dossier sera rejeté et un remboursement sera effectué au profit du client au plus tard en fin d'année scolaire.

2-1-2 Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier, l'utilisateur pourra télécharger sur son espace personnel en ligne une attestation de paiement ainsi qu'un titre provisoire lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. Un délai de 20 jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Ce dernier lui sera envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription.

2-2 Souscription auprès d'un point de vente du Réseau ZOU routier habilité à vendre un PZE (liste sur le site [zou.maregionsud.fr/carte interactive/points de vente](http://zou.maregionsud.fr/carte_interactive/points_de_vente))

Lors de la souscription l'utilisateur :

- renseigne le formulaire, et indique son trajet habituel, dit « trajet de référence »
- fournit une photo d'identité récente, format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état, permettant l'identification du titulaire)
- fournit une pièce d'identité prouvant sa date de naissance (ou une copie du livret de famille, ou un extrait d'acte de naissance).
- pour bénéficier du tarif solidaire à demi-tarif, fournit l'attestation de paiement de la Caisse d'Allocations Familiales, ou de la Mutualité Sociale Agricole ou des Caisses sociales de Monaco datée du mois de l'inscription ou du mois précédent (mentionnant impérativement le nom du bénéficiaire du PASS ZOU ! ETUDES et le montant du quotient familial)
- s'acquitte du paiement annuel correspondant à sa situation

- fournit un justificatif de scolarité ou de formation faisant état de la scolarisation ou de la formation du bénéficiaire sur le territoire régional ou dans un établissement desservi par une ligne du réseau routier ZOU ! (ou une copie du contrat de service civique) dès l'inscription ou au plus tard le 30 septembre de l'année de souscription sous peine de résiliation du PASS ZOU ! ETUDES sans possibilité de remboursement. Le justificatif doit être transmis par tout moyen au point de vente qui a délivré le titre. Pour les souscriptions postérieures au 30 septembre le justificatif de formation constitue une pièce obligatoire dès la constitution du dossier.

2-2-1 Instruction et validation de la demande

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

2-2-2 Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier et du paiement, l'agent du point de vente remettra à l'utilisateur un titre provisoire lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. Un délai de 20 jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Ce dernier lui sera envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription.

3. TARIF DU PASS ZOU ! ETUDES

3-1 Le **tarif** du PASS ZOU ! ETUDES est de **90€**.

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

3-2 **Une tarification solidaire à demi-tarif** pour les familles à revenus modestes (quotient familial inférieur ou égal à 700€) est prévue à **45 €**. Si la famille relève de la Caisse d'Allocations familiales, la tarification solidaire à demi-tarif s'appliquera automatiquement au moment de l'inscription en ligne. Le payeur sera invité à payer le montant correspondant à sa situation. Si la famille relève de la Mutualité Sociale Agricole ou des caisses sociales de Monaco, le payeur devra télécharger une attestation de paiement délivrée par ces organismes. Cette attestation de paiement doit dater du mois de l'inscription ou du mois précédent et faire apparaître le montant du quotient familial (inférieur ou égal à 700 €) ainsi que les nom et prénom du titulaire de la carte concerné par la demande d'inscription.

4. PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES

4-1 Paiement au comptant :

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

Le montant du titre est à régler intégralement dès l'inscription sur le site zou.maregionsud.fr.

En cas d'impossibilité de paiement par internet, l'inscription en ligne ne sera pas possible. L'utilisateur devra dans ce cas se rendre auprès d'un point de vente du réseau ZOU (voir modalités décrites à l'article 2-2).

4-2 Paiement en 3 fois

Pour toute inscription en ligne effectuée avant le 30 septembre de l'année scolaire en cours, lors du paiement en ligne de l'inscription par Carte Bancaire, le payeur pourra régler en 3 fois s'il le souhaite. Montant et date des prélèvements :

- Tarif 90 € :
 - 30 € le jour de l'inscription (ex : 5 juillet)
 - 30 € le 10 du mois suivant (ex : 10 août)
 - 30 € le 10 du dernier mois (ex : 10 septembre)
- Tarif 45 € uniquement pour les familles dont le QF est inférieur ou égal à 700€ :
 - 15 € le jour de l'inscription (ex : 5 juillet)
 - 15 € le 10 du mois suivant (ex : 10 août)
 - 15 € le 10 du dernier mois (ex : 10 septembre)

En cas de paiement en 3 fois, tout changement de carte bancaire doit être signalé (voir rubrique « contacts » article 14) Le payeur devra honorer les prélèvements qui ne pourront être effectués, selon les modalités qui lui seront alors communiquées. Quelle que soit la date d'inscription, ou la durée d'utilisation, le montant du titre sera à régler intégralement.

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

4-3 **Le payeur** peut être différent du titulaire du PASS ZOU ! ETUDES

4-4 **Un payeur** peut prendre en charge plusieurs abonnements.

4-5 **En cas d'incident de paiement**, l'utilisateur devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier ou le courriel qui lui sera adressé.

Un incident de paiement peut entraîner la suspension de l'Abonnement. Un courriel informera le titulaire de la suspension de son PASS ZOU ! ETUDES. Dans ce cas, la validation du titre n'est plus possible et son titulaire se met en infraction s'il continue à utiliser son PASS ZOU ! ETUDES sur le réseau régional de transport ZOU. Il devra s'acquitter d'un billet unitaire ou de tout autre titre pour pouvoir voyager.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES

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

5-1 Utilisation du PASS ZOU ! ETUDES

Comme indiqué à l'article 1-3, **Le PASS ZOU ! ETUDES** permet l'accès illimité à l'ensemble des réseaux de transports régionaux ZOU.

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

- Sur les lignes régulières et scolaires des réseaux ZOU 04-05-06-13-83-84, sur les lignes des Chemins de Fer de Provence et sur les Lignes Express Régionales (LER) qui sont équipées de

billettique, l'abonné valide sa carte à chaque montée. En ce qui concerne les LER la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est fortement recommandée. Si la ligne n'est pas équipée de billettique, l'abonné présente sa carte au conducteur, le contrôle se fera à vue par ce dernier.

Il est précisé qu'en dehors de son trajet de référence, mentionné lors de l'inscription et inscrit sur sa carte, l'abonné ne peut emprunter un service scolaire que dans la limite des places disponibles.

- Sur le réseau TER Région Sud, l'abonné doit non seulement valider sa carte avant la montée à bord du train, mais également, en dehors du trajet de référence mentionné lors de l'inscription et inscrit sur sa carte, se munir obligatoirement d'un billet gratuit, téléchargeable sur le site TER SUD ou sur l'application Assistant SNCF. Seuls les trajets TER internes au territoire régional sont autorisés en libre circulation avec le PASS ZOU ! ETUDES

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

En cas de défaut de validation, le titulaire est considéré en fraude et encourt le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur.

5-2 **En cas de doute sur l'identité** de l'usager lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

5-3 **Toute non-présentation ou utilisation irrégulière** du titre de transport constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau emprunté.

5-4 **Toute utilisation frauduleuse** par le titulaire du titre de transport (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle, entraîne la résiliation du PASS ZOU ! ETUDES et le retrait du Titre de transport sans préjudice de poursuites devant les tribunaux.

5-5 **Toute utilisation du titre de transport par un autre usager** que le titulaire entraîne le retrait du titre de transport et la suspension du PASS ZOU ! ETUDES sans préjudice de poursuites devant les tribunaux. C'est pourquoi en cas de perte ou de vol du titre, le titulaire doit aussitôt demander la délivrance d'un duplicata au tarif en vigueur.

6. MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE

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

7. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES

La Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et les conditions tarifaires du PASS ZOU ! ETUDES. L'usager est alors informé de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

8. DELIVRANCE DE DUPLICATA

8-1 - **La demande de duplicata** est à effectuer sur le site zou.maregionsud.fr ou dans un point de vente du réseau ZOU routier habilité à vendre des PASS ZOU ! ETUDES.

- En cas de perte, de vol ou de détérioration, le tarif est fixé à 10 euros. Comme indiqué à l'article 5-5, la demande de duplicata est à effectuer dans les meilleurs délais.
- En cas de défectuosité non imputable à l'utilisateur, le duplicata sera délivré gratuitement, sous réserve que le support billettique soit restitué aux fins de vérification selon les modalités indiquées sur le site ou au point de vente.

8-2 **Les duplicatas sont envoyés** par courrier à l'Abonné dans un délai minimum de quinze (15) jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande de remplacement. Dans l'attente de cette réception, l'Abonné présentera le document provisoire qui lui aura été délivré après paiement le cas échéant.

9. SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DU PAYEUR OU DE L'ABONNÉ

La suspension du PASS ZOU ! ETUDES ne permet aucun remboursement.

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

L'Abonnement peut être résilié à l'initiative du payeur ou du titulaire.

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

- Changement de domicile ou d'établissement entraînant l'inutilité du PASS ZOU ! ETUDES. Le changement doit intervenir dans un délai maximum de 30 jours après le 1^{er} septembre de l'année scolaire en cours ou 30 jours après la date d'inscription au PASS ZOU ! ETUDES si celle-ci est postérieure au 1^{er} septembre.
- Titulaire décédé ou non utilisation supérieure à 90 jours pour raison de santé
- Erreur de réseau de transport : le déplacement envisagé relève d'une autre Autorité organisatrice de la Mobilité
- Erreur d'inscription ayant autorisé à tort la souscription du PASS ZOU ! ETUDES
- Autres cas non identifiés et relevant d'une erreur du système d'inscription

Les modalités de demande de remboursement et les justificatifs à produire sont précisés sur le portail ZOU !

Le remboursement éventuel interviendra en fin d'année scolaire.

11. SUSPENSION DE L'ABONNEMENT DU FAIT DE LA REGION

11-1 : **Un incident de paiement** entraîne la suspension de l'abonnement dans l'attente de la régularisation.

11-2 : **L'utilisation frauduleuse** du PASS ZOU ! ETUDES par une autre personne que le titulaire entraîne la suspension de l'abonnement. En cas de perte ou de vol, le titulaire doit demander aussitôt la délivrance d'un duplicata au tarif en vigueur.

12. RÉSILIATION DU PASS ZOU ETUDES À L'INITIATIVE DE LA REGION

12-1 **Le contrat est résilié de plein droit** par la Région après envoi d'un courrier adressé au dernier domicile connu de l'utilisateur pour les motifs suivants :

12-1-1 **En cas de fraude établie** dans la constitution du dossier de demande du titre notamment fausse déclaration, falsification des pièces fournies, ..., tant par le titulaire que par le Payeur.

12-1-2 **En cas d'incident de paiement** ayant entraîné la suspension du titre : à défaut de régularisation dans les délais impartis, la résiliation automatique intervient deux mois après l'incident. La résiliation pour défaut de paiement oblige le débiteur à payer l'intégralité des sommes restant dues. Le débiteur conserve à sa charge les éventuels frais occasionnés.

12-2 **Toute personne qui continue à utiliser indûment** son Titre de transport est passible de poursuites pénales.

12-3 **La résiliation conduit à l'interdiction d'utilisation du PASS ZOU ! ETUDES** sur l'ensemble des réseaux régionaux ZOU.

13. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ

13-1 **Les présentes conditions générales** s'imposent à la fois au payeur et au titulaire du PASS ZOU ! ETUDES.

13-2 **En souscrivant au PASS ZOU ! ETUDES**, son titulaire et le payeur reconnaissent avoir pris connaissance de ces conditions générales et les avoir acceptées. En cas de modifications, celles-ci s'y intégreront directement et seront publiées par tous moyens utiles afin que l'Abonné et le payeur puissent en prendre connaissance.

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

14. CONTACT

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

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

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

15. RECLAMATIONS

Le titulaire d'un PASS ZOU ! ETUDES peut formuler toute réclamation concernant les conditions d'utilisation du titre :

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

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

16. SAISINE DU MEDIATEUR

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

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

Par courrier :

Monsieur le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Hôtel de Région
27, place Jules Guesde
13481 Marseille Cedex 20

Par courriel : missionmediation@maregionsud.fr

17. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

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

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

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

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

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

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT sur le réseau des Lignes Express Régionales ZOU! LER

(à compter du 20 juin 2020)

Art. 1 - Périmètre concerné

Les conditions générales de vente des titres des Lignes Express Régionales ZOU! déterminent les règles applicables à la vente et à l'utilisation des titres de transport. Elles s'appliquent sur l'ensemble des lignes du réseau des Lignes Express Régionales ZOU! (LER ZOU!).

Art. 2 - Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date d'application des conditions générales de vente. Ils sont votés par l'assemblée régionale de la Région Provence Alpes Côte d'Azur. La gamme tarifaire comprend l'ensemble des produits commerciaux proposés sur le réseau régional des Lignes Express Régionales ZOU!

Art. 3 - Produits disponibles à la vente et preuves d'achats

Art 3.1 Produits disponibles à la vente

Les produits commerciaux disponibles à la vente sont les suivants :

- Ticket unitaire (plein tarif, 30%, 50%, 75%, 90%, gratuit)
- Ticket aller/retour
- Ticket 10 voyages (plein tarif, 75%, 90%)
- Abonnement Hebdomadaire
- Abonnement mensuel
- Abonnement annuel
- Abonnement annuel PASS ZOU! Etudes (CGV spécifiques)
- Carte ZOU 50-75% moins de 26 ans
- Carte ZOU 50-75% plus de 26 ans
- Carte ZOU Solidaire
- Pass Sureté
- Pass Résilience
- Pass ZOU ! évènementiel
- Duplicata

Art 3.2 Preuves d'achats

A bord, le ticket remis lors de la vente tient lieu de facture. Aucun duplicata ne pourra être délivré. Pour les ventes au sol (en agence, en gare routière) ou en boutique en ligne, une facture peut être éditée depuis votre compte personnel sur zou.maregionsud.fr ou envoyée par mail au format PDF.

Art. 4 - Les supports hébergeant les titres de transport

Art. 4.1 – La carte ZOU! : La carte ZOU! est un support physique sous forme d'une carte billettique sans contact, qui permet de charger les titres de transport. La carte doit être validée par l'utilisateur sur les équipements installés dans les cars à cette fin.

Art. 4.2 – La carte ZOU! est une carte billettique 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 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!,
- dans la boutique en ligne

Art. 4.3 – Le billet sans contact (BSC) : Le billet sans contact est un ticket rechargeable pendant une durée limitée (non contractuelle, deux ans), destinée à charger exclusivement les tickets unitaires et le ticket aller-retour en vigueur sur le réseau. Il est anonyme et ne peut contenir qu'un seul contrat. Une fois le contrat chargé, il n'y a plus de modification possible. Le BSC peut être utilisé par plusieurs usagers voyageant ensemble dans le même véhicule et sur le même trajet dès lors qu'il implique un nombre de titre correspondant au nombre de voyageur. En cas de perte, de vol ou de détérioration, aucun duplicata ne sera réalisé. Le BSC peut être acheté et rechargé dans les points de vente ZOU! agréés par la Région Provence Alpes Côte d'Azur.

Art. 4.4 – Les cartes billettiques émises par d'autres réseaux : Les cartes des réseaux partenaires de la Région peuvent être acceptées sur le réseau des Lignes Express Régionales ZOU!, à condition d'avoir un titre de transport valide. Les titres de transport du réseau des Lignes Express Régionales ZOU! peuvent être rechargés sur certaines cartes billettique (support OPTIMA) sous réserve d'un enregistrement du support auprès d'un point de vente ZOU!

Art. 4.5 – Le ticket dématérialisé sur smartphone (M-ticket) : Le ticket dématérialisé sur smartphone est un ticket électronique disponible sur l'application ZOU ! M'Ticket, destinée à charger le ticket unitaire en vigueur sur le réseau. Le ticket unitaire est valable 1 mois à compter de sa date d'achat, le ticket saisonnier ZOU Neige est valable jusqu'à la fin de la saison en cours. L'achat du ticket unitaire sur smartphone concerne un seul passager. En cas de voyage à plusieurs, chaque passager doit posséder son titre dématérialisé. L'achat de ce titre ne fait pas office de réservation de place à bord d'un véhicule, cette réservation faisant l'objet d'une autre procédure d'inscription.

Art. 5 - Validation des titres sur support sans contact

Art. 5.1 - Les cartes et billets sans contact se valident sur les équipements spécifiques installés dans les véhicules du réseau des Lignes Express Régionales ZOU! La validation s'effectue en présentant la carte sur la cible de l'équipement. L'utilisateur doit valider sa carte billettique ou son BSC à chacune de ses montées dans le car, y compris en correspondance sur le réseau des Lignes Express Régionales ZOU! et sur les réseaux partenaires.

Art. 5.2 – Les tickets sur smartphone (M-Ticket) doivent être validés à l’entrée du bus. L’usager doit ouvrir son application puis scanner le QRcode 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.

Art. 6 - Définition des catégories d’usagers éligibles aux profils avec ou sans droits spécifiques

Art. 6.1 – “Profil Tout public” : Personne ne disposant pas de droits particuliers ouvrant droit à réduction. Elle bénéficie automatiquement du profil “Tout public”.

Art. 6.2 – Profil “Enfant – 4 ans” : Enfant jusqu’à 4 ans (dernier jour avant la date anniversaire des 4 ans). Ce bénéficiaire est accompagné d’un adulte qui doit pouvoir présenter la pièce d’identité en cours de validité de l’enfant ou l’extrait de naissance ou le livret de famille pour justifier sa date de naissance et bénéficier de la gratuité.

Art. 6.3 – Profils : Accompagnateur et chiens d’aide aux personnes handicapées :
- La gratuité du transport est admise pour les personnes accompagnant une personne à mobilité réduite titulaire de la carte d’invalidité dont l’invalidité est au moins égale à 80%.
-La gratuité pour les chiens d’aide aux personnes handicapées, ayant fait l’objet d’un dressage spécial, accompagnant les titulaires d’une carte d’invalidité.

Art. 6.4 – Profil “Jeunes – 26 ans” : Personne jusqu’à 26 ans (dernier jour avant la date anniversaire des 26 ans). Ce bénéficiaire doit présenter une pièce d’identité en cours de validité pour justifier sa date de naissance. Il ouvre le droit à l’achat d’une carte ZOU50-75% à tarif réduit.

Art. 6.5 - Profil « PASS ZOU Etudes » : Jeunes de 3 à 26 ans domiciliés en Région Provence Alpes Côte-d’Azur et suivant une formation dans un établissement en Région Provence Alpes Côte d’Azur (voir conditions spécifiques CGV PASS ZOU! Etudes). Il ouvre le droit à l’achat d’un abonnement PASS ZOU! Etudes.

Art. 6.6 – Profil “+ 26 ans” : Personne âgée de plus de 26 ans (à partir du premier jour de la date anniversaire).

Art. 6.7 – Profil “Carte ZOU! Solidaire” : Ce profil est délivré exclusivement sous condition de ressources auprès de la SNCF sur le site TER SUD Provence Alpes Côte-d’Azur : www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur/offres/cartes-abonnements/zou-solidaire

Art 6.8 - Profil « Pass Résilience » : Ce profil est chargé sur carte en point de vente ZOU pour les victimes de l’attentat de Nice (14 juillet) en tant que telles, les enfants reconnus pupilles de la Nation, les conjoints-tes reconnu(e)s veuves-veufs de guerre suite à cet attentat. Ce titre est disponible en guichet de gare routière sur présentation des justificatifs.

Art. 7 - Règles d’usage et de validité des produits commerciaux

Art. 7.1 – Ticket 1 voyage Il permet de réaliser un trajet sur une ligne du réseau LER Zou entre une origine et une destination choisie par l’usager. Ce titre est disponible en ligne sur

zou.maregionsud.fr, sur l'application M'Ticket, en guichet, ou directement auprès du conducteur pour la destination souhaitée. Le Ticket unitaire acheté à bord est valable uniquement pour le voyage immédiat. Le Ticket unitaire acheté en ligne ou en guichet est valable 1 mois à compter de la date d'achat.

Art. 7.2 – Carnet 10 voyages : Il permet de réaliser 10 trajets sur une ligne du réseau LER Zou entre une origine et une destination choisie par l'utilisateur. Ce titre est disponible en ligne sur zou.maregionsud.fr, en guichet, ou directement auprès du conducteur. Il est chargé sur carte pour la destination souhaitée. Les Tickets voyages sont utilisables pendant une durée de 6 mois à compter de la date d'achat.

Art. 7.3 – Ticket aller-retour : Il permet de réaliser deux trajets entre une origine et une destination choisie par l'utilisateur. Ce titre est disponible en ligne sur zou.maregionsud.fr, en guichet, ou directement auprès du conducteur pour la destination souhaitée. Le Ticket aller-retour acheté à bord est valable uniquement pour le voyage immédiat. Le Ticket aller-retour acheté en ligne ou en guichet est valable 1 mois à compter de la date d'achat.

Art 7.4 – Ticket à tarif réduit : ils ont les mêmes conditions que les tickets plein tarif (cf. 7.1).

Art. 7.5 – PASS Sûreté : abonnement annuel qui correspond au trajet domicile travail pour les Policiers nationaux, Policiers municipaux, Gendarmes, Douaniers, Pompiers, Marins-pompiers, Militaires, Equipes Mobiles Académiques de sécurité (EMAS), Personnels actifs de l'administration pénitentiaire. Sur présentation de la carte professionnelle, il permet de voyager 1 an gratuitement sur tout le réseau LER ZOU dans l'exercice de la fonction. Ce titre est disponible en guichet de gare routière.

Art. 7.6 – Ticket unitaire et 10 voyages ZOU solidaire : Il est à 90% de réduction avec un minimum de perception à 1.20€. Ces titres sont disponibles en guichet de gare routière ou à bord. Ils ont les mêmes conditions que les tickets plein tarif (cf. 7.1 et 7.2).

Art 7.7 – Pass Résilience : il permet de voyager 1 an gratuitement sur tout le réseau LER ZOU.

Art. 7.8 – Abonnement hebdomadaire : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau LER Zou. Le titre est glissant à la validation sur 7j à la date choisie par le client. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique.

Art. 7.9 – Abonnement mensuel : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau LER Zou. Le titre est glissant à la validation sur 1 mois glissant à la date choisie par le client. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique.

Art. 7.10 – Abonnement annuel : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau LER Zou. Le titre est glissant à la validation sur 1 an glissant à la date choisie par le client. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique.

Art.7.11– Ticket aller simple (tarif plein ou réduit) ZOU ! Neige : il permet de réaliser 1 trajet sur une navette desservant une station de ski. Ce titre est disponible uniquement sur

réserve dans la boutique en ligne et sur M'Ticket, selon le calendrier des services ouverts. Il est valide durant la saison touristique en cours

Art.7.12– Ticket aller-retour simple (tarif plein ou réduit) ZOU ! Neige : il permet de réaliser 1 trajet aller-retour sur une navette desservant une station de ski. Ce titre est disponible uniquement sur réserve dans la boutique en ligne et sur M'Ticket, selon le calendrier des services ouverts. Il est valide durant la saison touristique en cours

Art.7.13–Pass Famille ZOU ! Neige : il permet de réaliser 1 trajet aller simple ou aller-retour pour une famille de 4 personnes dont au moins 1 enfant, sur une navette desservant une station de ski. Ce titre est disponible uniquement sur réserve dans la boutique en ligne et sur M'Ticket, selon le calendrier des services ouverts. Il est valide durant la saison touristique en cours

Art.7.14 - Ticket ZOU ! évènementiel : il permet de réaliser des trajets illimités sur le réseau ZOU LER pendant une durée déterminée à l'occasion d'un évènement organisé par la Région. Il est disponible en guichet ou auprès du conducteur.

Art. 8 – Droit du client et remboursement

Toute demande de remboursement doit être effectuée dans un délai maximum de 8 jours ouvrables à compter de la date du voyage. Elle est accompagnée de la preuve d'achat et de tout autre document apportant la preuve liée à la demande.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur définit ci-dessous les conditions de compensations, d'échanges ou de remboursement des titres :

8.1 Suppression, modification du 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.

8.2 Retard du car

Lorsqu'un retard de plus de 2 heures est imputable au transporteur (panne, manquement de service, doublage tardif), le client est remboursé à 100% du prix du ticket et dédommagé des autres dépenses liées au désagrément avec une compensation maximum de 200€/passager.

Lorsque le retard est causé par un évènement indépendant du transporteur (embouteillage, accident, évènement météo freinant ou bloquant la circulation, évènement de force majeure, etc.), le client n'est pas remboursé.

8.3 Problème lié à la réserve

Lorsqu'un client ne peut monter à bord en raison de places indisponibles, malgré la preuve d'une réserve pour ce trajet, le client est remboursé à 100% du prix du ticket et dédommagé des autres dépenses liées au désagrément avec une compensation maximum de 200€/passager.

8.4 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.

8.5 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.

8.6 Problème lié à une souscription du PASS ZOU !Etudes

Voir CGV PassZOU ! Etudes

8.7 Problème lié à une erreur de vente ou d'achat

- Lorsqu'un client a payé le mauvais tarif par suite d'une erreur de vente, le montant de la différence est remboursé au client.
- Lorsqu'un client s'est trompé dans le choix de la ligne ou de l'itinéraire, le montant de la différence lui est remboursé.
- Lorsqu'un client s'est trompé dans le choix de la date, cette dernière peut être reportée.

8.8 Problème lié à des changements personnels

Lorsqu'un client a acheté un abonnement annuel depuis moins de 6 mois et qu'il déménage à une adresse non située sur sa ligne, ou qu'il est en maladie de longue durée, ou qu'il perd son emploi, il est remboursé de la façon suivante : douze mois moins le nombre de mois écoulés depuis la première validation en incluant le mois en cours du jour de la demande, divisé par douze et multiplié par le tarif en vigueur de l'abonnement ((Prix abonnement annuel /12) * nombre de mois plein non utilisé).

8.9 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 est remboursé à 100% du prix du ticket unitaire. Aucun remboursement n'est effectué sur les abonnements.

Art. 9 - Modifications

La Région se réserve le droit de modifier les dispositions du présent document. L'utilisateur est alors informé par tout moyen, sur le site zou.maregionsud.fr, par voie d'affichage dans les cars et les points de vente de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours.

Art. 10 - Protection des données personnelles

Le titulaire est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre d'un achat de titre, issues des données nécessaires pour la constitution de sa carte billettique : formulaire papier, demande formulée en ligne ou demande par téléphone, font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de la Région (responsable du traitement). Le traitement de ces données (nom, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, photographie) a pour finalité de permettre :

- à un usager de commander une carte de transport
- à un titulaire d'une carte de transport de la recharger avec un abonnement ou un titre
- à un usager d'acheter un M-ticket (titre dématérialisé consommable sur une application smartphone)
- le traitement et le suivi des demandes de réclamation des usagers

Les données numériques et les documents physiques pourront être conservés vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation du titre et ce, à des fins de contrôle et statistique.

Le consentement à la fourniture des données demandées lors de l'achat conditionne l'accès au titre, un défaut de réponse empêchera d'y accéder.

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

Conformément à la réglementation application relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, [lorsque le traitement est fondé sur le consentement, du droit de retirer son consentement à tout moment], du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès.

À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en utilisant le formulaire d'exercice des droits disponible depuis le site ZOU !

- en adressant un courrier électronique à l'adresse dpd@maregionsud.fr en précisant « [RGPD] en entête de l'objet du message.
- en adressant une demande par courrier postal à l'adresse suivante : Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Délégué à la Protection des Données - 27, place Jules Guesde - 13481 Marseille Cedex 20

Article 11- Validité :

Les présentes conditions Générales de Vente des LER ZOU ! approuvées par le Conseil Régional sont valables à compter du 20 juin 2020 et jusqu'à leur prochaine modification.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ZOU ! Alpes de Haute-Provence

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objectif de définir les modalités d'achat et d'utilisation des titres de transport du réseau « ZOU ! Alpes de Haute-Provence ».

Elles peuvent être modifiées à tout moment par décision de l'Assemblée Régionale.

Article 2 : Définitions

Chacun des termes mentionnés ci-dessous a, dans les présentes conditions, la signification qui lui est donnée, à savoir :

CLIENT/USAGER*	désigne l'acheteur d'un titre de transport et l'utilisateur du réseau de transport ;
VENDEUR	désigne la Région 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 ! Alpes de Haute-Provence ». Il est constitué par l'un des titres de transport définis dans les conditions spécifiques à chaque titre de transport.

**Précision concernant les groupes de voyageurs :*

Le réseau de transport ZOU ! Alpes de Haute-Provence est un réseau public de lignes régulières. Il n'a pas pour vocation le transport occasionnel de groupes. Toutefois, les groupes qui souhaiteraient voyager sur le réseau devront préalablement, en informer le service réseau 04 afin d'envisager la possibilité ou non de leur prise en charge, dans la limite des capacités des véhicules. Il est précisé qu'un groupe s'entend à partir de 10 personnes.

Article 3 : Champs d'application

Sont concernés par les présentes conditions générales de vente les titres décrits dans les conditions spécifiques à chaque titre de transport.

Article 4 : La tarification

La tarification des lignes de transport du réseau « ZOU ! Alpes de Haute-Provence » est forfaitaire et spécifique à chaque titre de transport décrit dans les conditions spécifiques.

Les tarifs sont établis en Euros (€) TTC. Tous les achats, quelle que soit leur origine, sont donc payables en Euros.

La tarification peut évoluer à tout moment après délibération de l'Assemblée Régionale.

Article 5 : Ouverture au public des lignes spécifiques scolaires

La tarification est applicable sur le réseau des transports spécifiques scolaires.

Toutefois, cette ouverture au public est soumise à condition de places disponibles dans le véhicule. Il convient donc de s'assurer auprès du service réseau 04 de cette disponibilité auprès du transporteur.

Dès l'accord du transporteur, l'usager aura la garantie d'une place assise pendant toute la durée de validité de son titre, sur le trajet demandé.

Les titres de transport ne pouvant être vendus sur ces lignes spécifiques, seuls les usagers possédant déjà leur titre de transport et ayant obtenu l'accord de place disponible pourront être acceptés à bord.

Article 6 : Modes de Règlement

Tout acte de paiement d'un titre de transport par quel biais que ce soit, sous-entend une acceptation totale des conditions générales de vente et des conditions spécifiques à chaque tarif.

- 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 unitaire plein tarif.

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 50€ 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 virement ou mandat :

Il convient auparavant de demander les coordonnées bancaires du revendeur.

La commande ne sera traitée qu'après l'encaissement réel des sommes dues.

- Facturation :

Uniquement dans le cas d'achat de titre de transport d'une entreprise ou d'une administration au profit de ces salariés ou de ces clients.

Un bon de commande dûment complété devra être transmis au revendeur.

Les usagers individuels pourront demander l'émission d'une facture pour l'achat d'un abonnement mensuel ou annuel afin d'obtenir le remboursement auprès de leur employeur.

Article 7 : Conditions spécifiques à la vente par correspondance

On entend par vente par correspondance tout achat effectué auprès du revendeur soit par courrier, soit par téléphone, soit en ligne sur le site internet www.zou.maregionsud.fr

À compter de l'encaissement réel, les titres de transport sont directement expédiés au client à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.

La commande est traitée sous 48h ouvrées maximum. Ce délai correspondant au traitement de la commande et à l'expédition du produit : il ne prend pas en compte l'acheminement par les services postaux.

En cas de non réception des titres de transport par le client dans un délai de 5 jours ouvrables après envoi de la commande par le revendeur celui-ci est invité à contacter le revendeur.

Toutefois, les risques liés au transport des titres commandés, courrier non distribué par exemple, sont à la charge du client, dès leur expédition par le revendeur.

Article 8 : Réception, réclamation, conformité des produits.

Le client est tenu de vérifier la conformité des produits livrés dès réception.

Toute réclamation sur la non-conformité des titres de transport livrés devra être signalée par le client dans les 3 jours ouvrables à compter de leur date de réception par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au revendeur.

Toute demande formulée hors délai ne pourra être acceptée.

Le revendeur s'engage à rembourser ou à échanger (au choix du client) les titres de transport arrivés détériorés ou inutilisables. Dans ce cas le client devra en faire un état de manière détaillée et par écrit accompagné du ou des titres concernés et de la copie de la facture.

Les frais de retour seront remboursés sur la base du tarif réduit de la poste.

Article 9 : Satisfait ou remboursé (droit de rétractation)

L'achat à distance (par courrier ou internet) vaut acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente. En outre, aux termes de l'article L121-20-4 du Code de la Consommation, le droit de rétractation du consommateur n'est pas applicable pour les contrats qui portent sur des "*prestations de services de transport fournies à une date ou selon une périodicité déterminée*".

Article 10 : Perte ou vol d'un titre de transport

Conformément à la réglementation en vigueur, un client ne peut voyager sans titre de transport, il devra donc acheter un nouveau titre de transport pour pouvoir voyager.

Aucun remboursement ne pourra être effectué.

Article 11 : Remboursement

Les demandes de remboursement des titres de transport, s'ils sont éligibles, devront être effectuées auprès du revendeur au maximum 30 jours après la date de voyage prévue.

Toute demande arrivée après ces délais ne pourra donner lieu à un remboursement.

Le revendeur procédera au remboursement dans un délai de 30 jours maximum après réception de la demande.

Perte ou vol d'un titre de transport :

Conformément à la réglementation en vigueur, un client ne peut voyager sans titre de transport. Il n'est pas procédé au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la réception des éventuels nouveaux titres.

Modalités de remboursement :

Le remboursement s'effectuera par chèque bancaire adressé au nom du client (ou de son représentant légal) ayant passé commande et à l'adresse de facturation indiquée lors de celle-ci.

Aucun envoi contre remboursement ne sera accepté quel qu'en soit le motif.

Motifs ne donnant pas lieu à remboursement :

Retard de train ou de car, grève des transports, conditions climatiques, conditions de circulation due aux conditions climatiques, annulation de séjour, hospitalisation, maladie, décès,

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

Article 12 : Protection des données personnelles

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont indispensables au traitement de votre demande et à la gestion de votre dossier. Elles peuvent être communiquées, le cas échéant, à l'autorité organisatrice.

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant. Toute demande dans ce sens devra être formulée par écrit auprès des services de la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Article 13 : Application et opposabilité des conditions générales de vente

L'achat d'un titre de transport de quelque manière que ce soit implique l'adhésion, sans réserve, aux présentes conditions générales de vente et aux conditions spécifiques des tarifs.

Article 14 : Attribution et juridiction

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. Toute contestation née de l'application des présentes conditions générales de vente est de la compétence exclusive des tribunaux judiciaires.

TARIFS APPLICABLES SUR LE RESEAU « ZOU ! Alpes de Haute-Provence »

Titre	Tarif
Titre unitaire	2,00 €
Carnet de 10 trajets	14,00 €
Abonnement mensuel	30,00 €
Carte billettique ZOU ! (nouveau client ou carte défectueuse)	Gratuit
Duplicata	10,00 €

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ZOU ! Hautes-Alpes

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objectif de définir les modalités d'achat et d'utilisation des titres de transport du réseau « ZOU ! Hautes-Alpes ».

Elles peuvent être modifiées à tout moment par décision de l'Assemblée Régionale.

Article 2 : Définitions

Chacun des termes mentionnés ci-dessous a, dans les présentes conditions, la signification qui lui est donnée, à savoir :

CLIENT/USAGER	désigne l'acheteur d'un titre de transport et l'utilisateur du réseau de transport ;
VENDEUR	désigne la région où les transporteurs dûment habilités à revendre les titres de transport pour le compte de la Région ;
TITRE DE TRANSPORT	il constitue un contrat entre le client utilisateur et le réseau de transport « ZOU ! Hautes-Alpes ». Il est constitué par l'un des titres de transport définis dans les conditions spécifiques à chaque titre de transport.

Article 3 : Champs d'application

Sont concernés par les présentes conditions générales de vente les titres décrits dans les conditions spécifiques à chaque titre de transport.

Article 4 : La tarification

La tarification des lignes de transport du réseau « ZOU ! Hautes-Alpes » est forfaitaire et spécifique à chaque titre de transport décrit dans les conditions spécifiques.

Les tarifs sont établis en Euros (€) TTC. Tous les achats, quelle que soit leur origine, sont donc payables en Euros.

La tarification peut évoluer à tout moment après délibération de l'Assemblée Régionale.

Article 5 : Ouverture au public des lignes spécifiques scolaires

La tarification est applicable sur le réseau des transports spécifiques scolaires.

Toutefois, cette ouverture au public est soumise à condition de places disponibles dans le véhicule. Il convient donc de s'assurer auprès du service réseau 05 de cette disponibilité auprès du transporteur.

Dès l'accord du transporteur, l'utilisateur aura la garantie d'une place assise pendant toute la durée de son abonnement, sur le trajet demandé.

Les billets unitaires ne pouvant être vendus sur ces lignes spécifiques, seuls les usagers possédant déjà leur titre de transport et ayant obtenu l'accord de place disponible pourront être acceptés à bord.

Article 6 : Modes de Règlement

Tout acte de paiement d'un titre de transport par quel biais que ce soit, sous-entend une acceptation totale des conditions générales de vente et des conditions spécifiques à chaque tarif.

- 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 unitaire plein tarif.

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 50€ 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 virement ou mandat :

Il convient auparavant de demander les coordonnées bancaires du revendeur.

La commande ne sera traitée qu'après l'encaissement réel des sommes dues.

- **Facturation.**

Uniquement dans le cas d'achat de titre de transport d'une entreprise ou d'une administration au profit de ces salariés ou de ces clients.

Un bon de commande dûment complété devra être transmis au revendeur.

Les usagers individuels pourront demander l'émission d'une facture pour l'achat d'un abonnement mensuel ou annuel afin d'obtenir le remboursement auprès de leur employeur.

Article 7 : Conditions spécifiques à la vente par correspondance

On entend par vente par correspondance tout achat effectué auprès du revendeur soit par courrier, soit par téléphone, soit en ligne sur le site internet www.zou.maregionsud.fr

À compter de l'encaissement réel, les titres de transport sont directement expédiés au client à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.

La commande est traitée sous 48h ouvrées maximum. Ce délai correspondant au traitement de la commande et à l'expédition du produit : il ne prend pas en compte l'acheminement par les services postaux.

En cas de non réception des titres de transport par le client dans un délai de 5 jours ouvrables après envoi de la commande par le revendeur celui-ci est invité à contacter le revendeur.

Toutefois, les risques liés au transport des titres commandés, courrier non distribué par exemple, sont à la charge du client, dès leur expédition par le revendeur.

Article 8 : Réception, réclamation, conformité des produits.

Le client est tenu de vérifier la conformité des produits livrés dès réception.

Toute réclamation sur la non-conformité des titres de transport livrés devra être signalée par le client dans les 3 jours ouvrables à compter de leur date de réception par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au revendeur.

Toute demande formulée hors délai ne pourra être acceptée.

Le revendeur s'engage à rembourser ou à échanger (au choix du client) les titres de transport arrivés détériorés ou inutilisables. Dans ce cas le client devra en faire un état de manière détaillée et par écrit accompagné du ou des titres concernés et de la copie de la facture.

Les frais de retour seront remboursés sur la base du tarif réduit de la poste.

Article 9 : Satisfait ou remboursé (droit de rétractation)

L'achat à distance (par courrier ou internet) vaut acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente. En outre, aux termes de l'article L121-20-4 du Code de la Consommation, le droit de rétractation du consommateur n'est pas applicable pour les contrats qui portent sur des "*prestations de services de transport fournies à une date ou selon une périodicité déterminée*".

Article 10 : Perte ou vol d'un titre de transport

Conformément à la réglementation en vigueur, un client ne peut voyager sans titre de transport, il devra donc acheter un nouveau titre de transport pour pouvoir voyager.

Aucun remboursement ne pourra être effectué.

Article 11 : Remboursement

Les demandes de remboursement des titres de transport, s'ils sont éligibles, devront être effectuées auprès du revendeur au maximum 30 jours après la date de voyage prévue.

Toute demande arrivée après ces délais ne pourra donner lieu à un remboursement.

Le revendeur procédera au remboursement dans un délai de 30 jours maximum après réception de la demande.

Perte ou vol d'un titre de transport :

Conformément à la réglementation en vigueur, un client ne peut voyager sans titre de transport. Il n'est pas procédé au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la réception des éventuels nouveaux titres.

Modalités de remboursement :

Le remboursement s'effectuera par chèque bancaire adressé au nom du client (ou de son représentant légal) ayant passé commande et à l'adresse de facturation indiquée lors de celle-ci.

Aucun envoi contre remboursement ne sera accepté quel qu'en soit le motif.

Motifs ne donnant lieu pas à remboursement :

Retard de train ou de car, grève des transports, conditions climatiques, conditions de circulation due aux conditions climatiques, annulation de séjour, hospitalisation, maladie, décès,

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

Article 12 : Protection des données personnelles

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont indispensables au traitement de votre demande et à la gestion de votre dossier. Elles peuvent être communiquées, le cas échéant, à l'autorité organisatrice.

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant. Toute demande dans ce sens devra être formulée par écrit auprès des services de la région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Article 13 : Application et opposabilité des conditions générales de vente

L'achat d'un titre de transport de quelque manière que ce soit implique l'adhésion, sans réserve, aux présentes conditions générales de vente et aux conditions spécifiques des tarifs.

Article 14 : Attribution et juridiction

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. Toute contestation née de l'application des présentes conditions générales de vente est de la compétence exclusive des tribunaux judiciaires.

CONDITIONS SPECIFIQUES D'UTILISATION DE CHAQUE TARIF ZOU ! Hautes-Alpes

Principes généraux :

Les tarifs des titres de transport du réseau « ZOU ! Hautes-Alpes » sont définis par la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et selon les conditions générales de vente déterminées.

La tarification

L'achat des titres de transport ci-dessous énoncés permet de voyager sur les lignes précisées du réseau « ZOU ! Hautes-Alpes ».

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 bénéficient de la gratuité. 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 conducteur.

Les supports de titres

Tout émission d'un second support non justifié par une défaillance technique fera l'objet de l'émission d'un duplicata facturé au prix de 10,00€.

Des cartes sans contact, rechargeables sur le site www.zou.maregionsud.fr seront fournies à l'usager, pour charger leur abonnement, leur carnet de 10 trajets, leur titres interopérables,

La première carte est gratuite. Elle est nominative et ne peut être cessible.

Une seule carte sera délivrée par usager. Cette carte est valable 5 ans. Sa validité commence le 1^{er} jour du mois de l'achat et termine 5 ans après. Par exemple, une carte achetée le 15 novembre 2019 sera valable jusqu'au 31 octobre 2024.

- ⇒ en cas de perte, vol ou dégradation volontaire de la carte un transfert du solde de l'ancienne carte sera effectué vers une nouvelle carte. Le nouveau support sera facturé 10,00€.
- ⇒ en cas de carte défectueuse faisant suite à un mauvais état de fonctionnement de la carte (piste magnétique endommagée, ...) un transfert du solde de l'ancienne carte sera effectué vers une nouvelle carte. Non facturation du support.

Les différents titres de transport

1. Sur les lignes scolaires, de rabattement et cadencées ainsi que les lignes desservant la Guisane et Montgenèvre.

Les titres vendus sur ces lignes ne peuvent être utilisés sur les services de lignes dites "saisonnnières" ou une tarification particulière s'applique, sauf mention expresse dans les conditions spécifiques d'utilisation de chaque tarif.

→ Le titre unitaire vendu à bord

Il concerne les voyageurs n'ayant pas acheté de titre de transport préalablement à leur voyage.

Il autorise une correspondance dans les 1h après le compostage du titre.

Il n'ouvre droit à aucune réduction.

→ Le titre unitaire

Il s'agit du titre unitaire acheté préalablement au voyage auprès d'un revendeur ou sur le site internet www.zou.maregionsud.fr

Il autorise une correspondance dans les 1h après le compostage du titre.

→ Le titre unitaire pour les jeunes de 4 à – 22 ans.

Il s'agit d'un titre acheté à bord ou préalablement à la date du voyage, sur présentation d'un justificatif.

Il autorise une correspondance dans les 1h après le compostage du titre.

→ Le carnet de 10 trajets

Il est nominatif et ne peut donc être cessible. Il est valable 1 an après la date d'achat.

Les lignes concernées sont : G, H, F, F1, F2, E, E1, E2, E3, C, C1, C2, D, D1, D2, D3, B, A1, B1, B2, B3, B4, B5.

2. Sur les lignes saisonnières

Les lignes saisonnières sont les lignes dont l'appellation commence par "S" suivi immédiatement d'un ou deux chiffres et la ligne « I » qui relie le Monêtier-les-Bains à la gare d'Oulx et retour.

Elles ont vocation à assurer les transferts entre les principales gares et les stations touristiques.

→ Le titre unitaire vendu à bord

Il concerne les voyageurs n'ayant pas acheté leur titre de transport préalablement à leur voyage.

Il autorise une correspondance dans les 1h après le compostage du titre.

Il n'ouvre droit à aucune réduction.

→ Le titre unitaire

Il s'agit du titre unitaire acheté préalablement au voyage.

Il autorise une correspondance dans les 1h après le compostage du titre.

→ Le titre unitaire pour les jeunes de 4 à – 22 ans.

Il s'agit d'un titre acheté à bord ou préalablement à la date du voyage, sur présentation d'un justificatif.

Il autorise une correspondance dans les 1h après le compostage du titre.

→ L'abonnement hebdomadaire

Il est nominatif et ne peut donc être cessible.

Il autorise tous les voyages sur l'ensemble des lignes du réseau « ZOU ! Hautes-Alpes » pendant 1 semaine.

La validité débute le premier jour de validation et se termine 7 jours plus tard.

→ L'abonnement saisonnier 5 mois

Il est nominatif et ne peut donc être cessible.

Il autorise tous les voyages sur l'ensemble des lignes du réseau « ZOU ! Hautes-Alpes » pendant 5 mois.

Il est valable du 1^{er} décembre au 30 avril et permet tous les déplacements sur l'ensemble des lignes du réseau de transport.

Les lignes concernées sont : S10, S11, S12, S20, S22, S23, S24, S25, S26, S27, S28, S30 et la ligne « I ».

3. Sur l'ensemble des lignes

→ L'abonnement mensuel

Il est nominatif et ne peut être cessible. Il autorise tous les voyages sur l'ensemble des lignes du réseau « ZOU ! Hautes-Alpes » pendant la durée de validité de l'abonnement.

Il est valable du 1^{er} au dernier jour du mois de la 1^{ère} validation.

→ L'abonnement annuel

Il est nominatif et ne peut donc être cessible.

Il autorise tous les voyages sur l'ensemble des lignes du réseau « ZOU ! Hautes-Alpes » pendant 1 an. La validité débute le jour de la 1^{ère} validation du titre et se termine 12 mois plus tard.

→ Le "Pass Annuel Entreprise"

Il est propriété de l'entreprise et peut être utilisé par l'ensemble des salariés selon les conditions définies par l'entreprise elle-même.

Il autorise tous les voyages sur l'ensemble des lignes du réseau « ZOU ! Hautes-Alpes » pendant 1 an.

La validité débute le jour de la 1^{ère} validation du titre et se termine 12 mois plus tard.

4. Les tarifs réduits

Pour bénéficier des tarifs réduits, l'utilisateur doit fournir les justificatifs suivants au moment de l'achat :

- Bénéficiaires des minimas sociaux : après instruction de leur dossier par le Département ;
- Jeunes : un document d'identité attestant de leur date de naissance.
- Les plus de 70 ans, devront fournir un document d'identité attestant de leur date de naissance.

5. Les conditions applicables pour les services en correspondance.

• **Billet avec correspondance dans un délai de moins d'une heure :**

- Correspondance entre deux lignes de même type : un seul ticket facturé au tarif en vigueur,
- Correspondance entre une ligne cadencée et une saisonnière : un seul ticket au tarif saisonnier.

• **Billet avec correspondance dans un délai d'une heure ou plus :**

- Deux titres au tarif en vigueur devront être achetés pour chacune des lignes empruntées.

6. Les tarifs pour les parcours italiens effectués sur la ligne « Oulx-Serre-Chevalier »

La tarification saisonnière ci-dessus s'applique pour tous les parcours français et les parcours ayant une origine/destination France-Italie et/ou retour.

Les tarifs applicables sur le parcours italien sont régis par la convention qui lie la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et la Métropole de Turin.

TARIFS APPLICABLES SUR LE RESEAU ZOU ! Hautes-Alpes

Tout Public	Jeunes, Minimas sociaux, 70 ans et +...*
-------------	--

Lignes Scolaires, rabatement, cadencées y compris Guisane et Montgenèvre

Titre unitaire vendu à bord	4,00 €	1,00 €
Titre unitaire aller simple	2,75 €	1,00 €
Carnet 10 trajets	26,00 €	10,00 €
Abonnement mensuel	52,00 €	52,00 €

Lignes saisonnières

Titre unitaire vendu à bord	9,00 €	4,50 €
Titre unitaire aller simple	6,00 €	3,00 €
Abonnement Hebdo	50,00 €	25,00 €
Abonnement saisonnier	150,00 €	150,00 €

Toutes Lignes

Abonnement mensuel	52,00 €
Abonnement annuel	470,00 €
Pass Annuel Entreprise	470,00 €

* : sur présentation d'un justificatif

Abonnement annuel scolaire :

Les règles relatives à l'abonnement annuel scolaire sont définies dans le règlement transport scolaire adopté par délibération du Conseil régional.

Abonnement annuel scolaire	Tarifs	Droits	
Elèves de 3 à 26 ans domiciliés et scolarisés en Provence Alpes Côte d'Azur ou dont l'établissement scolaire est desservi par un réseau routier régional	110,00€ ou 55,00€ sous condition de ressources (QF<700€) (90 € ou 45 pour l'année scolaire 2020/2021)	Abonnement annuel valable du 1er septembre année n au 31 août année n+1. Nombre de voyages illimité sur l'ensemble des réseaux régionaux y compris TER et LER (voir conditions générales de vente et d'usage).	La Région prend en charge la différence entre le coût réel de l'abonnement et la participation familiale

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT

ZOU ! Alpes Maritimes

GRILLE TARIFAIRE

Titre	Prix usager	Frais dossier et carte	Validité	Profil ayant droits	Support	Particularités
Ticket unité	1,50 €	✕	1 Aller simple	Tout Public	Papier ou dématérialisé sur	Permet d'emprunter une ligne de transport
Ticket 2 voyages	3,00 €	✕	2 trajets sur la même ligne	Tout Public	BSC	Permet d'emprunter une même ligne de transport. Titre individuel
Carnet de 10 tickets	10,00 €	✕	10 trajets sur la même ligne	Tout Public	BSC	Permet d'emprunter une même ligne de transport. Titre individuel
Ticket opération partenariale	3,00 €	✕	une ligne	Tout Public	papier ou BSC	Permet d'emprunter une ligne de transport
Ticket Azur	1,50 €	✕	1 Aller simple et un temps de correspondance de 2h30 max.	Tout Public	papier	Permet d'emprunter tous les réseaux routiers de transport du Département sauf Sillages
Carte Azur	45€/ mois ou 365€/an	✕	1 mois ou 1 an glissant	Tout Public	CSC	Permet d'emprunter tous les réseaux routiers de transport du Département, sauf Sillages
Abonnement mensuel PASS grand public	30 €	✕	Du jour J du mois M (1ère validation) au jour J-1 du mois suivant	Tout public	CSC	Permet des voyages illimités pendant un mois glissant sur une même ligne du réseau. Carte nominative, validation obligatoire
Abonnement annuel Scolaire	110€ € (90€ pour l'année scolaire 2020/2021)	✕	Du 1er septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1	Scolaire	CSC+ iso	Carte valable sur le trajet domicile - établissement scolaire et extension à tous les transports régionaux ZOU! Carte nominative

Abonnement annuel Scolaire -TARIF REDUIT	55€ (45€ pour l'année scolaire 2020/2021)	×	Du 1er septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1	Scolaire	CSC + iso	Carte valable sous conditions de ressources, sur le trajet domicile - établissement scolaire et extension à tous les transports régionaux ZOU!
Duplicata de carte scolaire	10€ dans la limite de 2 duplicatas/an puis tarif en vigueur de l'abonnement à la date de demande du duplicata	×		Scolaire	CSC+ iso	Pas d'application de tarif réduit
Abonnement jeune scolarisé jusqu'à 26 ans inclus	110 € (90€ pour l'année scolaire 2020/2021)	X	Du 1er septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1	Jeune jusqu'à 26 ans inclus, domicilié et scolarisé en région	CSC+ iso	Carte valable sur tous les transports régionaux ZOU! Carte nominative Non remboursable
Abonnement jeune scolarisé jusqu'à 26 ans inclus – TARIF REDUIT	55 € (45€ pour l'année scolaire 2020/2021)	X	Du 1er septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1	Jeune jusqu'à 26 ans inclus, domicilié et scolarisé en région	CSC+iso	Carte valable, sous conditions de ressources, sur tous les transports régionaux ZOU! Carte nominative
Abonnement jeunes moins de 26 ans	20 €	×	du jour J du mois M (1ère validation) au jour J-1 du mois suivant	moins de 26 ans	CSC	Permet des voyages illimités pendant un mois glissant sur une même ligne du réseau. Carte nominative, validation
Fourniture du support de la carte sans contact	gratuit à la souscription					
Duplicata carte sans contact et frais de dossiers, (perte /vol/détérioration)	10€ idem carte Azur					
Bagages	1 € par bagage supplémentaire 5 € pour un bagage hors gabarit dimension L+l+h>165 cm)	×				gratuité pour un sac à main et un bagage de taille normale (55 cmx45cmx65cm)

TARIFS AEROPORT

Titres /Lignes	L110	L210	L250
TU	22,00 €	22,00 €	11,00 €
Carte individuelle de 6 voyages	88,00 €	88,00 €	44,00 €
Ticket AR*	33,00 €	33,00 €	16,50 €
Ticket groupe 4 personnes	66,00 €	66,00 €	33,00 €
Tarif jeune - 26 ans	16,50 €	16,50 €	
Ticket Enfant < 12 ans	5,00 €	5,00 €	5,00 €
Abonnement mensuel salariés aéroport	66,00 €	66,00 €	66,00 €

Supplément par bagage à partir du 3ème: 5€

TARIFS SPECIAUX

Ligne 100X	TU Nice/ Monaco 4€	TU La Turbie/Monaco 1,50€
100% NEIGE	TU – 6 €	Réservation et achat sur internet
RANDO BUS	TU- 3€	

PASS SUD AZUR : LES PRODUITS

Combinaison de zones	Territoires	Libellé	Tarif (€)
1	CAPG	Mensuel zone 1	34
2	CACPL	Mensuel zone 2	41
3	CASA	Mensuel zone 3	27
4	MNCA	Mensuel zone 4	48
5	Monaco	Mensuel zone 5	-
6	CARF	Mensuel zone 6	38
7	Hors urbain	Mensuel zone 7	30
1-2	CAPG/CACPL	Mensuel 2 zones 1-2	63
1-3	CAPG/CASA	Mensuel 2 zones 1-3	63
1-7	CAPG/Hors Urbain	Mensuel 2 zones 1-7	63
2-3	CACPL/CASA	Mensuel 2 zones 2-3	63
3-4	CASA/MNCA	Mensuel 2 zones 3-4	63
3-7	CASA/Hors urbain	Mensuel 2 zones 3-7	63
4-5	MNCA/Monaco	Mensuel 2 zones 4-5	63
4-6	MNCA/CARF	Mensuel 2 zones 4-6	63
4-7	MNCA/Hors urbain	Mensuel 2 zones 4-7	63
5-6	Monaco/CARF	Mensuel 2 zones 5-6	63
1-2-3	CAPG/CACPL	Mensuel 3 zones 1-2-3	73
1-3-4	CAPG/CASA/MNCA	Mensuel 3 zones 1-3-4	73
1-3-7	CAPG/CASA/Hors urbain	Mensuel 3 zones 1-3-7	73
2-3-4	CACPL/CASA/MNCA	Mensuel 3 zones 2-3-4	73
2-3-7	CACPL/CASA/Hors urbain	Mensuel 3 zones 2-3-7	73
3-4-5	CASA/MNCA/Monaco	Mensuel 3 zones 3-4-5	73
3-4-6	CASA/MNCA/CARF	Mensuel 3 zones 3-4-6	73
3-4-7	CASA/MNCA/ hors urbain	Mensuel 3 zones 3-4-7	73
4-5-6	MNCA/Monaco/CARF	Mensuel 3 zones 4-5-6	73
4-5-7	MNCA/Monaco/Hors urbain	Mensuel 3 zones 4-5-7	73
4-6-7	MNCA/CARF/Hors urbain	Mensuel 3 zones 4-6-7	73
1-2-3-4-5-6-7	TOUT 06 CAPG/CACPL/CASA/MNCA/Monaco/CARF/Hors urbain	Mensuel 7 zones	80

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT ZOU ! Bouches du Rhône

Art. 1 - Périmètre concerné

Les conditions générales de vente des titres ZOU Bouches du Rhône déterminent les règles applicables à la vente et à l'utilisation des titres de transport. Elles s'appliquent sur l'ensemble des lignes du réseau de transport ZOU Bouches du Rhône.

Art. 2 - Tarifs et Gamme tarifaire

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date d'application des conditions générales de vente. Ils sont votés par l'assemblée régionale de la Région Provence Alpes Côte d'Azur. La gamme tarifaire comprend l'ensemble des produits commerciaux proposés sur le réseau régional ZOU Bouches du Rhône.

Art. 3 - Produits disponibles à la vente

Les produits commerciaux disponibles à la vente sont les suivants :

- Billet 1 voyage,
- Billet 1 voyage Senior,
- Billet Aller/Retour,
- Abonnement 30J Jeunes,
- Abonnement annuel,
- Abonnement annuel + (*),
- Abonnement annuel Jeunes.
- Abonnement 30J,
- Abonnement 30J +(*),
- PASS 24h Jeunes,
- Carte 6 voyages,
- Abonnement 7J
- Abonnement 7J +(*)

(*) ces titres ne sont pas disponibles sur toutes les lignes.

A bord, le ticket remis lors de la vente tient lieu de facture. Aucun duplicata ne pourra être délivré. Pour les ventes au sol (en agences, en gare routière) et sur demande une facture peut être éditée ou envoyée par mail au format PDF.

Art. 4 - Les supports de carte hébergeant les titres de transport

Art. 4.1 – La carte ZOU : La carte ZOU est un support physique sous forme d'une carte billettique sans contact ou d'un billet sans contact, qui permet de charger les titres de transport. La carte doit être validée par l'utilisateur sur les équipements installés dans les cars à cette fin.

Art. 4.2 – La carte ZOU peut être une carte billettique 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 fin de validité du support est indiquée sur la carte. La création de la carte ZOU doit être réalisée dans les points de vente ZOU dont la liste est disponible sur le site zou.maregionsud.fr : sa création est gratuite. L'utilisateur doit remplir un formulaire. 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 soit

dans les points de vente ZOU Bouches du Rhône, soit chez les dépositaires ZOU Bouches du Rhône, agréés par la Région Provence Alpes Côte d'Azur. L'utilisateur devra s'adresser à un point de vente pour enregistrer sa carte dans le système billettique s'il désire pouvoir bénéficier d'un service après-vente.

Art. 4.3 – Le billet sans contact (BSC): Le billet sans contact est un billet sans contact rechargeable pendant une durée limitée (non contractuelle, environ deux ans), destinée à charger exclusivement les produits multi voyages (ex : carte 6 voyages) en vigueur sur le réseau. Elle est anonyme et ne peut contenir qu'un seul contrat. Une fois le contrat chargé, il n'y a plus de modification possible. Le BSC peut être utilisé par plusieurs usagers voyageant ensemble dans le même véhicule et sur le même trajet dès lors qu'il implique un nombre de titres correspondant au nombre de voyageurs. En cas de perte, de vol ou de détérioration, aucun duplicata ne sera réalisé. Le BSC peut être rechargé soit dans les points de vente ZOU Bouches du Rhône, soit chez les dépositaires ZOU Bouches du Rhône, agréés par la Région Provence Alpes Côte d'Azur.

Art. 4.4 – Les cartes billettiques émises par d'autres réseaux : Les cartes des réseaux partenaires de la Région peuvent être acceptées sur le réseau ZOU Bouches du Rhône à condition d'avoir un titre de transport valide. Les titres de transport du réseau ZOU Bouches du Rhône peuvent être rechargés sur certaines cartes billettique (support OPTIMA).

Art. 5 - Validation des supports de carte

Les cartes se valident sur les équipements spécifiques installés dans les véhicules du réseau ZOU Bouches du Rhône. La validation s'effectue en présentant la carte sur la cible de l'équipement. L'utilisateur doit valider sa carte billettique à chacune de ses montées dans le car, y compris en correspondance sur le réseau ZOU Bouches du Rhône et sur les réseaux partenaires.

Art. 6 - Définition des catégories d'utilisateurs éligibles aux profils avec ou sans droits spécifiques

Art. 6.1 – "Profil Tout public" : Personne ne disposant pas de droits particuliers ouvrant droit à réduction. Elle bénéficie automatiquement du profil "Tout public".

Art. 6.2 – Profil "Enfant – 6 ans" : Enfant jusqu'à 5 ans révolus (dernier jour avant la date anniversaire). Ce bénéficiaire doit pouvoir présenter une pièce d'identité en cours de validité ou extrait de naissance ou livret de famille pour justifier sa date de naissance.

Art. 6.3 – Profil "Scolaire" : Élève ayant droit selon le règlement régional des transports scolaires.

Art. 6.4 – Profil "Jeunes – 26 ans" : Personne jusqu'à 25 ans révolus (dernier jour avant la date anniversaire). Ce bénéficiaire doit présenter une pièce d'identité en cours de validité pour justifier sa date de naissance.

Art. 6.5- Profil « ZOU Etudes » : Jeunes de 3 à 26 ans révolus (dernier jour avant la date anniversaire) domiciliés et suivant une formation dans un établissement en Région Provence Alpes Côte d’Azur (voir conditions spécifique)

Art. 6.5 – Profil “Senior + 65 ans” : Personne âgée de plus de 65 ans (à partir du premier jour de la date anniversaire). Ce bénéficiaire doit présenter une pièce d’identité en cours de validité pour justifier sa date de naissance.

Art. 6.6 – Profil “bénéficiaire du RSA” : Personne bénéficiaire du RSA dont le droit n’est attribué que sous conditions particulières par le Conseil départemental.

Art. 7 - Règles de validité et d'usage des produits commerciaux

Art. 7.1 – Billet 1 voyage : Il permet de réaliser un trajet sur une ligne du réseau ZOU Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l’usager. Ce titre est disponible directement auprès du conducteur qui remettra un billet papier à l’usager. Le billet 1 voyage ne permet pas de réaliser une correspondance.

Art. 7.2 – Billet Aller/Retour : Il permet de réaliser deux trajets sur la ligne 57 entre une origine et une destination choisie par l’usager. Ce titre est disponible directement auprès du conducteur sur un support sans contact. Chaque voyage permet à l’usager de réaliser une correspondance avec une ligne ZOU Bouches du Rhône dans un délai de 100 minutes à compter de la première validation (retour non autorisé).

Art. 7.3 – Billet 1 voyage Senior : Il permet de réaliser un trajet sur une ligne du réseau ZOU Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l’usager. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte préalablement chargée d’un profil “+65 ans” (maximum de rechargement : 15) auprès des points de vente ZOU Bouches du Rhône ou directement auprès du conducteur. Le billet 1 voyage Senior ne permet pas de réaliser une correspondance.

Art. 7.4 – PASS 24 h Jeunes : Il permet de voyager pendant 24h à compter de la première heure de validation en illimité sur toutes les lignes du réseau ZOU Bouches du Rhône. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte préalablement chargée d’un profil “-26 ans” auprès des points de vente ZOU Bouches du Rhône (maximum de rechargement : 8) ou directement auprès du conducteur.

Art. 7.5 – Carnet 6 voyages : Il permet de réaliser 6 trajets sur une ligne du réseau ZOU Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l’usager. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte ou sur un billet sans contact. L’usager peut recharger jusqu’à 4 carnets « 6 voyages » sur sa carte billettique et 3 carnets « 6 voyages » sur son billet sans contact. Chaque voyage permet à l’usager de réaliser une correspondance avec une ligne ZOU Bouches du Rhône dans un délai de 100 minutes à compter de la première validation (retour non autorisé). Le prix du carnet 6 voyages est dégressif pour l’achat de 2 carnets et plus.

Art. 7.6 – Abonnement 7J : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau ZOU Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l'utilisateur, pendant 7 jours consécutifs. Le titre est glissant à la validation c'est-à-dire que sa durée de validité commence à courir à la première validation à bord du car. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique. L'utilisateur peut recharger jusqu'à 8 forfaits à l'avance sur ladite carte.

Art. 7.7 – Abonnement 7J + (*) : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau ZOU Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l'utilisateur, avec correspondance sur les réseaux urbains de l'origine et de la destination, pendant 7 jours consécutifs, à compter de la première validation à bord. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique. L'utilisateur peut recharger jusqu'à 8 forfaits à l'avance sur sa carte billettique.

Art. 7.8 – Abonnement 30 J : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau ZOU Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l'utilisateur, pendant 30 jours consécutifs à compter de la première validation à bord du car. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique. L'utilisateur peut recharger jusqu'à 8 forfaits à l'avance sur sa carte billettique.

Art. 7.9 – Abonnement 30 J + (*) : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau ZOU Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l'utilisateur, avec correspondance sur les réseaux urbains de l'origine et de la destination, pendant 30 jours consécutifs, à compter de la première validation à bord. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique. L'utilisateur peut recharger jusqu'à 8 forfaits à l'avance sur sa carte billettique.

Art. 7.10 – Abonnement 30J Jeunes : Il permet de réaliser des trajets illimités sur toutes les lignes du réseau ZOU Bouches du Rhône, pendant 30 jours consécutifs à compter de la première validation à bord du car. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique avec le profil "– 26 ans". L'utilisateur peut recharger jusqu'à 8 forfaits à l'avance sur sa carte billettique.

Art. 7.11 – Abonnement annuel : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau ZOU Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l'utilisateur, pendant une période d'un an à compter de la première validation à bord du car. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique. Un paiement échelonné peut être proposé à l'utilisateur.

Art. 7.12 – Abonnement annuel + (*) : Il permet de réaliser des trajets illimités sur une ligne du réseau ZOU Bouches du Rhône entre une origine et une destination choisie par l'utilisateur, avec correspondance sur les réseaux urbains de l'origine et de la destination, pendant une période d'un an, à partir de la première validation à bord. Ce titre est disponible en rechargement sur une carte billettique. Un paiement échelonné peut être proposé à l'utilisateur.

(*) ces titres ne sont pas disponibles sur toutes les lignes.

Art. 8 - Modifications

La Région se réserve le droit de modifier les dispositions du présent document. L'utilisateur est alors informé par voie d'affichage dans les cars et les points de vente de toute modification contractuelle dans un délai minimum de trente (30) jours avant modification.

Art. 9 - Protection des données personnelles

Le titulaire est informé que les données à caractère personnel traitées dans le cadre d'un achat de titre, issues des données nécessaires pour la constitution de sa carte billettique : formulaire papier, demande formulée en ligne ou demande par téléphone, font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de la Région (responsable du traitement). Le traitement de ces données (nom, prénom, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, photographie) a pour finalité la gestion de la clientèle abonnée et seront communiquées au délégué à la protection des données. Les données numériques et les documents physiques seront conservés vingt-quatre (24) mois après la date de résiliation du titre.

La fourniture des données demandées lors de l'achat conditionne l'accès au titre et qu'un défaut de réponse empêchera d'y accéder.

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

Conformément à la réglementation application relative au transfert, à la collecte, la conservation et la sécurité des données personnelles, et en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel, peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité, [lorsque le traitement est fondé sur le consentement, du droit de retirer son consentement à tout moment], du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit de définir les conditions d'utilisation, de conservation et de communication de ses données personnelles en cas de décès.

À ce titre, toute personne justifiant de son identité pourra exercer ses droits en adressant sa demande à cnil@maregionsud.fr

Tarifs réseau ZOU! Bouches du Rhône

TITRES PARTICULIERS valables uniquement sur les lignes régionales	
Carte billettique ZOU	carte nouveau client ou carte défectueuse = gratuit duplicata = 10€ (limité à 2 pour le PASS ZOU ETUDES)
Enfants de moins de 6 ans	Gratuit
Jeunes de -26 ans	Pass 24heures à 2€
	Abonnement 30 jours à 21€
	Abonnement annuel à 210€
Senior de +65ans	1,50€ le voyage
Accompagnant PMR	billet gratuit sur présentation de la carte d'invalidité avec indication de la mention «nécessité d'être accompagné dans les déplacements»
RSA	abonnements gratuits + frais de dossier de 10€
Abonnements tout public valable ligne scolaire sous réserve d'autorisation du service scolaire	abonnements 30 jours et annuel uniquement valable sur les circuits scolaires aux tarifs respectifs de 21€/mois et 210€/an
Titre groupe scolaire	2€ par scolaire ou accompagnant sur les modalités du Pass 24h Jeune
Titre évènementiel	2€ le voyage, valable uniquement à l'occasion de manifestations dédiées
Tarif aller-retour (uniquement ligne 57)	tarif aller-retour = (2 x billet unité) – 20% disponible par la eboutique zou.maregionsud.fr
Tarif dégressif sur les carnets de 6 Voyages	- 10% pour 2 recharges 6 voyages achetées - 20% pour 3 recharges 6 voyages achetées
PASS ZOU ETUDES	abonnement valable jusqu'au 31/08/2021 90€ ou 45€ si QF<700€ quelque soit la date de vente

Validité des titres jusqu'au 31/08/2021

Tarifcation et date de validité pouvant être modifiées à tout moment à l'initiative de la Région. Une information à bord des véhicules et aux points de vente sera faite 2 mois avant toute modification.

Les grilles tarifaires par ligne et par origine/destination selon la distance sont disponibles à bord des véhicules ou peuvent être transmises sur simple demande à transports13@maregionsud.fr

REGLEMENT DES TRANSPORTS VOYAGEURS ZOU ! Var

Préambule

Ce règlement est élaboré en application des textes législatifs et réglementaires dont notamment :

- 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,
- 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,
- Code Général des Collectivités Territoriales relatif aux compétences des régions,
- Code des Transports créé par l'ordonnance 2010-1307 du 28 octobre 2010,
- Délibération n° 19-510 du 26 juin 2019 de la commission permanente du Conseil régional portant modification du règlement régional d'usage des transports publics et ses annexes

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 L311-1 et L1230-1 du Code des Transports.

Le présent règlement des transports s'applique sur le réseau régional pour tous les usagers et les transporteurs mandatés par la Région.

La Région définit les conditions d'obtention du droit au transport ainsi que les modalités d'organisation du transport.

La Région détermine les modalités d'organisation des transports publics de personnes du réseau régional ZOU ! Var.

Le présent règlement annule et remplace toutes les dispositions antérieures adoptées par la Région en matière d'organisation et de financement des transports dont elle a la charge.

Dispositions générales du réseau ZOU ! Var

ZOU ! est le réseau de transport de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Il comprend les lignes régulières de voyageurs et le transport à la demande (TAD).

Objet

Le présent règlement est élaboré pour garantir aux usagers les meilleures conditions de confort et de sécurité en fixant les droits et obligations de chacun sur le réseau ZOU ! Var. Un extrait du règlement fera l'objet d'un affichage à bord des véhicules et dans les locaux ouverts au public par les sociétés de transport mandatées par la Région. Celles-ci tiendront à disposition des usagers la version complète.

L'achat d'un titre de transport du réseau ZOU ! Var implique l'acceptation et le respect des dispositions du présent règlement.

Ce règlement est composé des règles d'usage des services de transport régionaux et des conditions de la mise en œuvre du transport.

ARTICLE 1 : Rôle des sociétés de transport

Les entreprises de transport, mandatées par la Région pour l'exécution des transports publics doivent se conformer aux dispositions imposées par les clauses techniques et administratives fixées dans les marchés de service qu'elles ont contractées avec la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

ARTICLE 2 : Attribution de compétences

En cas de litige résultant de l'application des clauses du présent règlement, le tribunal administratif compétent sera celui de Marseille.

ARTICLE 3 : Validité du présent règlement

Le présent règlement, approuvé par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, est applicable à compter de sa date exécutoire.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur se réserve le droit d'apporter toute modification qu'elle jugerait opportune pour l'intérêt général.

ARTICLE 4 : Réclamations

Les réclamations sont à adresser par voie postale à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur :

Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Direction des Transports Scolaires et Interurbains
Hôtel de Région
27 place Jules Guesde
13481 MARSEILLE Cédex 20

Ou par le biais de la rubrique « nous contacter » du site de la Région.

ARTICLE 5 : Divers

Objets oubliés : 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. Les propriétaires des objets doivent contacter le transporteur pour savoir s'ils ont été retrouvés dans le

véhicule et doivent, le cas échéant, aller les retirer dans les locaux de la société de transport concernée où ils seront conservés durant un an. Passé ce délai, ils deviennent la propriété de la société de transport.

REGLES D'USAGE DES SERVICES DE TRANSPORT REGIONAUX ZOU VAR !

CHAPITRE 1 : REGLES D'ACCES AUX LIGNES REGIONALES

ARTICLE 6 : Règles d'accès aux véhicules

6.1 Conditions générales d'accès :

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

Pour monter dans le véhicule, tout usager doit être muni d'un titre de transport valide ou l'acquérir auprès du conducteur. Dans le cas des services de Transport à la Demande (TAD) l'usager doit avoir procédé par avance à la réservation auprès de la centrale de réservations (voir les clauses spécifiques du TAD).

Les règles d'utilisation des titres de transport doivent être respectées. Tout usager disposant d'un abonnement doit être en mesure de justifier de son identité auprès du conducteur ou du contrôleur sous peine de se voir refuser l'accès au véhicule au risque de s'en voir refusé l'accès.

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

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.

Avant de s'installer à bord, l'usager doit impérativement s'acquitter du prix du transport, valider ou avoir validé son titre de transport.

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 pourra être verbalisée.

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.

6.2 Dispositions particulières :

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. Le conducteur est habilité à refuser l'accès du véhicule à tout voyageur sur les motifs sus-énoncés.

Les enfants de moins de 10 ans peuvent être admis dans les véhicules s'ils sont accompagnés d'un adulte.

6.3 Contrôles :

Tout usager est tenu de présenter son titre de transport au conducteur, à tout agent de contrôle ou à toute autre personne habilitée à effectuer des contrôles.

Pour les titulaires d'un abonnement, le titre doit être validé à chaque montée et présenté au conducteur à sa demande ou au contrôleur. Le titulaire doit être en mesure de justifier de son identité.

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'acquiescer un billet unitaire pour la destination envisagée.

Au cours d'un contrôle, toute validation non réalisée dès la montée dans le véhicule constitue une situation irrégulière passible d'une amende.

ARTICLE 7 : Règles de fonctionnement du Transport à la Demande (TAD)

7.1 Présentation du TAD :

Le transport à la demande (TAD) est mis en œuvre selon les dispositions définies dans le cahier des charges du marché d'exploitation de la ligne et ne s'exécute que lorsque la demande a été formulée par l'utilisateur auprès de la centrale de réservation (voir rubrique « transport à la demande » sur le site de la Région).

7.2 Fonctionnement du TAD :

Le service de transport à la demande fonctionne selon les amplitudes déterminées au cahier des charges de chaque marché d'exploitation et portées à la connaissance du public sur le site de la Région et auprès de la centrale de réservation. L'utilisateur doit formuler sa réservation auprès de la centrale.

Le transport à la demande, organisé par la Région peut prendre deux formes distinctes :

- un service dont l'itinéraire, les points d'arrêt et les horaires sont prédéfinis mais qui se déclenche uniquement sur réservation préalable (appelé TAD en « ligne virtuelle »),
- un service dont seuls les points d'arrêt et les origines destinations sont prédéfinis et qui se déclenche uniquement sur réservation préalable (appelé TAD zonal).

Toute personne ayant réservé, auprès de la centrale, dans les délais impartis et s'acquittant d'un titre de transport peut être admise dans le véhicule de transport à la demande. Lors de la réservation, l'utilisateur doit déclarer ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et sa destination.

Les réservations de groupe sont acceptées dans la limite des places offertes par le véhicule. L'ensemble des titres ZOU ! Var, hors abonnement scolaire, peut être admis sur les TAD, sous réserve que les véhicules effectuant ces services soient équipés d'un système billettique. Les conditions de vente de titres à bord des véhicules des TAD sont identiques à celles des ventes à bord des autres véhicules du réseau, toujours sous réserve que les véhicules de TAD soient équipés d'un système billettique.

Toute annulation d'une réservation de TAD doit être faite au plus tard à 16h45 la veille du déplacement. Dès la deuxième infraction à cette règle, l'usager se voit exclu de l'usage du TAD pour une durée de 3 mois.

ARTICLE 8 : Accès aux véhicules de lignes voyageurs pour les usagers titulaires d'un abonnement scolaire.

La région autorise l'accès aux lignes voyageurs pour les usagers scolaires dans la limite des places disponibles aux points d'arrêt spécifiquement définis par la Région, les élèves n'étant pas prioritaires sur ces lignes sachant que des lignes scolaires sont spécifiquement mises en œuvre pour assurer le transport des scolaires.

2 REGLES DE CONDUITE DES USAGERS SUR LE RESEAU REGIONAL ZOU ! VAR

ARTICLE 9 : Règles de bonne conduite des usagers

9.1 Montée et descente des véhicules :

L'usager 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, 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.

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

9.2 Règles à observer au cours du voyage :

Les places situées derrière le conducteur sont réservées en priorité aux mutilés de guerre, aux aveugles civils, aux invalides du travail et aux infirmes civils, 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 (un justificatif pourra être demandé).

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 pendant toute la durée du voyage.

Il est interdit à tout usager :

- 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 ou briquets ;
- de cracher, de manger ou boire 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.

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.

L'usager 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.

9.3 Animaux :

Les chiens guide d'aveugle ou d'assistance, régis par les articles 53 et 54 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, sont admis dans les véhicules et dispensés du port de la muselière. Dans ce cas, l'usager doit être titulaire d'une carte spécifique ou d'invalidité. La présentation de cette carte peut être requise par le conducteur.

En dehors de ce cas spécifique, les animaux de plus de 6 kilos sont interdits sur les lignes régionales. Une tolérance d'accès pour les animaux de petites tailles est accordée sur les lignes régulières de voyageurs et TAD (Transport à la Demande) à condition qu'ils soient transportés sur les genoux et dans des cages ou paniers convenablement fermés.

Le transport des animaux autorisés sur les lignes régionales est gratuit.

9.4 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. Le propriétaire 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.

Sont admis gratuitement dans les véhicules, les paquets peu volumineux susceptibles d'être portés sur les genoux sans gêne pour les voisins.

Les valises de taille supérieure à 50cmX50cmX50cm (limitées à 2 par personne), les poussettes pliantes ou les petits chariots à provisions doivent être placés dans les soutes.

Le transport des vélos est assuré sur certaines lignes régulières et durant des périodes définies par l'autorité organisatrice. Le détail est mentionné sur le site de la Région

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.
- La société de transport est tenue de s'assurer du bon fonctionnement de la fermeture des soutes.

Il est interdit :

- d'introduire dans les véhicules des armes blanches et à feu chargées 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 conducteur. 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.

Les bagages doivent être étiquetés au nom de leur propriétaire. Ils restent sous la surveillance et la responsabilité de leur propriétaire. Ils ne doivent pas être abandonnés dans les véhicules.

9.5 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, à la société de transport concernée et à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

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

ARTICLE 10 : Vidéo-protection

Les véhicules du réseau ZOU ! Var sont 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 (les vidéos ne sont pas à disposition du public).

3 TARIFICATION SUR LE RESEAU REGIONAL

ARTICLE 11 : Paiement du voyage sur lignes régionales

11.1 Prix du voyage :

La Région se réserve le droit de modifier tout tarif de la gamme à sa convenance et à tout moment par délibération.

Les tarifs des différents titres sont portés à la connaissance des usagers dans les points de vente, par voie d'affichage dans les véhicules et sur le site de la Région.

11.2 Zones tarifaires ZOU ! Var :

Le réseau ZOU ! Var est composé de zones tarifaires selon des destinations conformément aux éléments mentionnés à l'annexe 1. Pour le détail des conditions d'utilisation des différents titres, se référer à l'annexe 2 du présent règlement.

ARTICLE 12 : Remboursements, résiliations et compensations

12.1 Remboursements pour les voyageurs :

Les abonnements mensuels et les abonnements annuels voyageurs peuvent exceptionnellement faire l'objet d'un remboursement partiel ou total (au vu des validations déjà réalisées ou pas sur le titre) dans les cas suivants : erreur lors de la commande ou de l'édition du titre, dysfonctionnement billettique, décès, maladie grave, perte d'emploi ou déménagement du détenteur (un justificatif pourra être demandé). Tout mois commencé sera dû.

Lorsque le service s'est avéré défectueux dans son exécution par le transporteur, l'autorité organisatrice peut accorder une compensation par l'attribution d'un nouveau titre de transport équivalent au trajet exécuté et au titre de transport acheté, après analyse de la demande.

Ni le transporteur, ni la Région, ne peuvent être tenus responsables des retards pris du fait des perturbations routières sur les horaires officiels des lignes ZOU ! Var.

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

Les usagers devront prendre toutes les précautions nécessaires en cas de correspondance avec d'autres moyens de transport (avion, train, cars, autres). 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).

Pour les abonnements annuels ou mensuels, si la carte s'avère défectueuse dans son usage normal et qu'elle n'a pas fait l'objet d'une dégradation physique avérée, une nouvelle carte sera délivrée à l'utilisateur avec le titre de transport équivalent à celui acquis et enregistré, au prorata de la valeur du titre restant à couvrir jusqu'à son échéance.

Pour les titres 10 voyages, si le billet sans contact s'avère défectueux dans son usage normal et qu'il n'a pas fait l'objet d'une dégradation physique avérée, un nouveau billet sans contact sera délivré à l'utilisateur avec le titre de transport équivalent à celui acquis et enregistré, au prorata du nombre de voyages restant à couvrir.

ARTICLE 13 : Duplicata de titres

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. Son coût est fixé par la Région. 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 effectué uniquement par la gare routière de Toulon après analyse de la carte défectueuse.

Le duplicata payant est établi directement, soit en gare routière soit chez un transporteur (doté d'un matériel UBI pour le titre Pass ZOU ! Etudes) du réseau ZOU ! Var, soit par internet sur le site du réseau régional (excepté pour le titre Pass ZOU ! Etudes) ou encore par voie postale à l'adresse de la gare routière de Toulon – boulevard de Tessé 83 000 TOULON.

Dans l'attente de l'obtention de son duplicata, l'utilisateur peut accéder aux services ZOU ! Var en s'acquittant d'un titre de transport (billet unitaire, aller-retour ou 10 voyages).

ARTICLE 14 : Correspondances sur le réseau ZOU ! Var

Les correspondances sont autorisées dans la zone couverte par le titre détenu dans les 90 minutes suivant la validation effectuée dans le premier véhicule, hors trajet aller-retour et ce quel que soit le titre utilisé.

4 INFRACTIONS

ARTICLE 15 : Infractions

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.

15.1 Infractions :

Les infractions au présent règlement sont constatées par les agents de contrôle de la société de transport ou toute autre personne habilitée par l'autorité organisatrice à effectuer les contrôles.

Seuls les agents de contrôle assermentés de la société de transport ou mandatés par celle-ci sont habilités à verbaliser l'usager à la suite d'une infraction.

En cas de besoin, il pourra être fait appel aux forces de police pour sanctionner tout voyageur se rendant coupable de troubles à l'ordre public, d'actes de violence, de dégradations ou salissures volontaires, en vue de poursuites ultérieures.

15.2 Sanctions :

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.

Les infractions pourront faire l'objet du paiement immédiat de l'indemnité forfaitaire réglementaire, ce qui engendrera l'arrêt des poursuites pénales à l'égard du contrevenant reconnu de bonne foi.

15.3 Montant des amendes :

15.3.1 Infractions de 3^{ème} classe

Pour les infractions de 3^{ème} classe, le montant de l'amende est calculé selon la réglementation en vigueur article 15 -Décret n°2016-541 du 3 mai 2016.

Entre dans cette catégorie l'infraction suivante :

- voyager sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable ou non complété, s'il y a lieu par les opérations incombant au voyageur ou avec le titre d'un tiers.

15.3.2 Infractions de 4^{ème} classe

Pour les infractions de 4^{ème} classe, le montant de l'amende est calculé selon la réglementation en vigueur (Articles 16 à 20 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016).

Entrent dans cette catégorie les infractions suivantes :

- monter dans les véhicules en surnombre des places indiquées
- se servir sans motif plausible du signal d'alarme
- souiller ou détériorer le matériel de publicité ou le matériel d'information des transports
- mettre obstacle à la fermeture des portières immédiatement avant le départ, les ouvrir après le signal de départ, pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule
- monter ou descendre ailleurs que dans les arrêts à ce destinés et lorsque le car n'est pas complètement arrêté
- refuser d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents de l'exploitant
- transporter des animaux non autorisés
- transporter des matières dangereuses ou incommodantes ou illicitement des armes à feu chargées
- utiliser des appareils ou instruments sonores dans le véhicule ou troubler la tranquillité des autres usagers

- être en état d'ivresse dans le véhicule
- revendre, au-dessus du tarif homologué, des titres de transport.

15.3.3 Délits

- absence de titre de transport

Est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende le fait de voyager, de manière habituelle, dans une voiture sans être muni d'un titre de transport valable.

L'habitude est caractérisée dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, de plus de dix contraventions pour avoir voyagé sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable ou non complété, qui n'ont pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du code de procédure pénale.

- usurpation d'identité

Le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende (code pénal art.226-4-1 (V)).

- falsifier un titre de transport

Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende (code pénal art. 441-1).

- outrage aux agents en charge du transport (L 2242-7 code des transports)

Est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende, l'outrage adressé à un agent d'un exploitant de réseau de transport public de personnes. Lorsqu'il est commis en réunion, l'outrage est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.

Le procès-verbal mentionne l'objet, le montant de l'amende, le montant des frais de constitution du dossier et les modalités de versement des sommes dues. Le montant des frais de constitution de dossier est fixé par l'Assemblée Régionale.

15.4 Traitement des infractions

En cas de constatation d'une infraction par les agents de contrôle assermentés de la société de transport, un procès-verbal d'infraction est rédigé. Un justificatif d'identité sera exigé.

Le conducteur ou l'agent verbalisateur est habilité à recueillir le nom et l'adresse du contrevenant. Le refus ou l'incapacité de produire une pièce d'identité officielle (ou le carnet de correspondance pour les élèves) pourra entraîner le recours éventuel aux forces de police.

Le contrevenant pourra s'acquitter du montant de l'indemnité forfaitaire correspondant à la classe de la contravention, augmenté du montant du titre de transport :

- soit au moment de la constatation de l'infraction, directement auprès de l'agent verbalisateur. Dans ce cas, le paiement pourra se faire en espèces ou par chèque libellé au nom de la régie de transport correspondante,

- soit dans le délai de 2 mois à compter de la constatation de l'infraction, auprès du service de la société de transport. Dans ce cas, l'amende forfaitaire sera majorée de frais de dossier.

A défaut de paiement ou de protestation dans un délai de 2 mois, le procès-verbal est transmis au Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrable par le Trésor Public (Articles L529-4 et L529-5 du code de procédure pénal).

ARTICLE 16 : Suspension ou modification de l'organisation des transports

La Région se réserve le droit d'apporter toutes modifications à l'organisation du réseau ZOU ! Var, pour l'optimisation et l'adéquation des moyens mis en œuvre en fonction des besoins de déplacement des usagers et des conditions économiques, sociales et environnementales les plus avantageuses pour la Collectivité.

Les événements naturels, technologiques, de santé publique ou les travaux de réfection des infrastructures routières sont susceptibles d'engendrer une modification ou une suspension de l'organisation des transports.

Le Région a seule l'initiative des modifications des services ZOU ! Var. Elle peut ordonner aux sociétés de transport de changer ou de suspendre l'organisation des services.

ANNEXES

Annexe 1 :

Zones	Périmètre géographique	Abonnements correspondants
1	Var et communes limitrophes : La Ciotat, Aubagne, Auriol, Trets, Rousset, Puyloubier, Jouques, Manosque, Moustiers-Sainte-Marie, Castellane et Mandelieu.	PASS' VAR
2	Zone 1 + Cannes, Grasse, Gardanne.	PASS' LIB
3	Zone 2 + Aix-en-Provence, Marseille.	PASS' 3D et abonnement scolaire
4	Zone 3 + aéroport de Nice.	PASS'VAR MOINS DE 26 et PASS ZOU ! ETUDES

Annexe 2 : Montant des titres et abonnements sur le réseau ZOU !

TITRE	CARACTERISTIQUES	ZONE (*)	PRIX
<p align="center">Billet Unitaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ouvert à tous, - non nominatif, - valable pour un voyage sur le réseau régional - correspondance gratuite - hors trajet retour - sur le réseau ZOU ! Var sous réserve qu'elle soit effectuée dans les 90 minutes suivant la 1ère validation, - valable pour Origine/Destination déterminée, en vente à bord des autocars et dans les gares routières sous forme papier (hors gare routière de Toulon en période estivale) 	Zone 1	3,00€
		Zone 2	4,00€
		Zone 3	6,00€
		Zone 4	20,00€
<p align="center">Billet aller- retour</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ouvert à tous, - non nominatif, - valable pour un voyage aller-retour sur la zone 1 (Var et communes limitrophes) du réseau régional (**) sur une même journée, - correspondance gratuite - hors trajet retour - sur le réseau ZOU ! Var sous réserve qu'elle soit effectuée dans les 90 minutes suivant la 1ère validation, - en vente et rechargeable dans les gares routières, les agences des transporteurs disposant d'un TPV (Terminale Point de Vente) ou d'un pupitre agence et sur les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres) et dans les véhicules en charge des services de TAD 	Zone 1	5, 00€

<p>Billet 10 voyages</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ouvert à tous, - utilisable par plusieurs personnes, pour un même trajet ou pas, - donne droit à 10 voyages sur l'ensemble des lignes ZOU ! Var de la zone choisie (**) - correspondance gratuite sur le réseau ZOU ! Var - hors trajet retour - sous réserve qu'elle soit effectuée dans les 90 minutes suivant la 1ère validation, - valable 2 ans, - en vente et rechargeable à l'identique à bord des cars, dans les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), chez les transporteurs et dans les gares routières de la Région sous la forme d'un titre de transport électronique (sur Billet Sans Contact uniquement) 	<p>Zone 1</p> <p>Zone 2</p> <p>Zone 3</p> <p>Zone 4</p>	<p>21,00€</p> <p>28,00€</p> <p>42,00€</p> <p>140,00€</p>
<p>PASS'VAR MOINS DE 26 mensuel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pour les moins de 26 ans salariés ou sans emploi (carte d'identité à présenter), - carte nominative avec photo, valable 5 ans (support), - nombre illimité de voyages sur l'ensemble du réseau ZOU ! Var (**), - valable sur 30 jours glissants à compter de la 1ère validation, - en vente et rechargeable dans les gares routières, dans les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), dans les locaux des transporteurs et par internet via notre eBoutique et également rechargeables dans les cars (***) et sur les pupitres agences. 	<p>Tout réseau</p> <p>(toutes zones)</p>	<p>24,00 €</p>
<p>PASS' VAR PASS' LIB PASS' 3D mensuels</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pour les 26 ans et plus, - carte nominative avec photo, valable 5 ans (support), - nombre illimité de voyages dans la zone couverte par l'abonnement (**), - valable sur 30 jours glissants à compter de la 1ère validation, - en vente et rechargeable dans les gares routières, dans les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), dans les locaux des transporteurs et par internet via notre eBoutique et également rechargeables dans les cars (***) et sur les pupitres agences. 	<p>Zone 1</p> <p>Zone 2</p> <p>Zone 3</p>	<p>48,00€</p> <p>70,00€</p> <p>100,00€</p>

<p>PASS'VAR MOINS DE 26 annuel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pour les moins de 26 ans salariés ou sans emplois (carte d'identité à présenter), - carte nominative avec photo, valable 5 ans (support) - nombre illimité de voyages sur l'ensemble du réseau ZOU ! Var (**), - valable sur 12 mois glissants à compter de la 1ère validation, - en vente et rechargeable dans les gares routières, dans les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), dans les locaux des transporteurs et par internet via notre eBoutique. 	<p>Tout réseau (toutes zones)</p>	<p>240,00 €</p>
<p>PASS' VAR PASS' LIB PASS' 3D annuels</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pour les 26 ans et plus, - carte nominative avec photo, valable 5 ans (support), - nombre illimité de voyages dans la zone couverte par l'abonnement (**), - valable sur 12 mois glissants à compter de la 1ère validation, - en vente et rechargeables dans les gares routières, dans les DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), dans les locaux des transporteurs et par internet via notre eBoutique. - Prélèvement automatique possible 	<p>Zone 1 Zone 2 Zone 3</p>	<p>480,00€ 700,00€ 1000,00€</p>

<p align="center">PASS ZOU ! ETUDES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pour les moins de 26 ans étudiants, apprentis, stagiaires de la formation professionnelles, élèves des formations sanitaires et sociales domiciliés et scolarisés en région Provence-Alpes Côte d'Azur ou dont l'établissement scolaire est rattaché à un point d'arrêt desservi par un réseau routier régional (carte d'identité à présenter), - carte nominative avec photo, valable 5 ans (support) - nombre illimité de voyages sur l'ensemble du réseau régional et TER hors réseau urbain, - titre valable du 1er septembre de l'année de rentrée scolaire en cours lors de la souscription au 31 août suivant, - en vente et rechargeable dans les gares routières, dans les locaux des transporteurs dotés du matériel UBI - le bénéficiaire de ce titre de transport devra être en capacité de communiquer un certificat de scolarité en cas de demande pour justifier l'acquisition de ce titre 	<p align="center">Tout réseau</p>	<ul style="list-style-type: none"> o 110 € par an, (90€ pour l'année scolaire 2020/2021) o 55 € par an, pour les ayant-droits justifiant d'un quotient familial inférieur à 700 € ; (45€ pour l'année scolaire 2020/2021) o 55 € par an, (45€ pour l'année scolaire 2020/2021) pour le 3ème titulaire et les suivants d'une même famille de 3 enfants ou plus, sur demande sur présentation d'un justificatif
<p align="center">Carte support</p>	<p align="center">Pour les différents PASS'</p>	<p align="center">-</p>	<p align="center">5,00 €</p>
<p align="center">Edition d'un duplicata</p>	<p>En cas de perte, de vol ou de détérioration (si celle-ci est imputable à son détenteur) de la carte initiale.</p>		<p align="center">10,00 €</p>
<p align="center">Cas de gratuité</p>	<p>Les enfants de moins de 3 ans, accompagnés d'un adulte en possession d'un titre de transport valide</p>	<p align="center">Tout réseau</p>	<p align="center">0,00 €</p>
	<p>L'accompagnant d'une PMR sous réserve qu'elle l'assiste complètement pour la montée, l'installation dans le véhicule, les opérations de paiement et la descente du véhicule. Un justificatif pourra être demandé.</p>	<p align="center">Tout réseau</p>	<p align="center">0,00 €</p>
	<p>Les policiers municipaux et nationaux, douaniers, gendarmes, pompiers du service départemental d'incendie et de secours (SDIS) et membres du dispositif Sentinelle, sur simple présentation de leur carte professionnelle.</p>	<p align="center">Tout réseau</p>	<p align="center">0,00 €</p>

(*) Voir définition des zones à l'annexe 1 du présent règlement

(**) Transports à la demande compris, sous réserve que les véhicules affectés à ces services soient équipés d'un système billettique.

(***) Pour des raisons de sécurité, la vente de ce titre en embarqué est laissée à l'appréciation du transporteur qui peut en refuser la délivrance.

Annexe 3 :

Montant des indemnités forfaitaires applicables sur le réseau régional

Les montants des indemnités forfaitaires sur les lignes du réseau ZOU ! Var prévus par l'article 529-4 du code de procédure pénale sont calculés en application des articles 15,19 et 20 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016.

1. pour les infractions prévues aux articles 19 et 20 - contravention de 4^{ème} classe : 150 €

2. pour les infractions prévues à l'article 15 – contravention de 3^{ème} classe : 68 €.

Lorsque la transaction n'est pas réalisée par un versement immédiat, l'agent habilité de l'exploitant établit un procès-verbal de constatation de l'infraction.

Le procès-verbal mentionne l'objet et le montant de la transaction, le montant des frais de constitution de dossier sont prévus à l'article 25 du décret 2016-541 du 3 mai 2016 qui ne peuvent excéder 50 € et le délai et les modalités de versement des sommes dues. Il mentionne également le délai et les conditions dans lesquels peut être formulée la protestation prévue par l'article 529-5 du Code de procédure pénale. Il comporte en outre les observations du contrevenant, auquel est remise une copie de ce document.

REGLEMENT DU RESEAU REGIONAL DE TRANSPORT ZOU !

Vaucluse

Valable à compter du 1^{er} Septembre 2019

La Région PACA, autorité organisatrice des transports interurbains de voyageurs, est soucieuse d'offrir aux usagers du Réseau de transport transVaucluse les meilleures conditions de sécurité et de confort.

C'est dans cet objectif qu'a été élaboré le règlement ci-après, à destination des usagers. Des dispositions spécifiques à destination exclusive des passagers scolaires viennent en complément du présent règlement.

ARTICLE 1 : ADMISSION DANS LES VEHICULES

1) Les Voyageurs :

Tous les voyageurs doivent être munis d'un titre de transport valable sur le réseau de transport transVaucluse ainsi que des justificatifs éventuellement requis ou doivent l'acquérir à leur montée dans le véhicule.

Il leur est recommandé de faire l'appoint lors de l'acquisition d'un titre de transport à bord du véhicule. Pour l'achat de titres de transport d'une valeur inférieure à 20 €, le conducteur n'est pas tenu d'accepter un billet d'une valeur supérieure à cette somme.

La validation est obligatoire à chaque montée dans le véhicule lorsque le véhicule est équipé de billettique.

Dans le cas contraire, la présentation des titres au conducteur est obligatoire pour les titres à vue, notamment pour :

- les abonnements mensuels ou annuels,
- les abonnements annuels scolaires.

La présentation de la carte d'ayant droit en cours de validité est obligatoire pour bénéficier du tarif Transpass.

La présentation d'un abonnement mensuel ou annuel en cours de validité est obligatoire pour bénéficier du tarif Roue Libre.

Les voyageurs doivent se signaler au conducteur pour la montée (en faisant signe au conducteur) **et** la descente à l'aide des boutons d'arrêts lorsqu'il en existe à bord du véhicule. Seuls les arrêts conventionnés peuvent être desservis. Il est recommandé de se présenter quelques minutes en avance au point d'arrêt.

Il est impératif d'attendre l'arrêt total du car pour monter ou descendre.

L'accès au service se fait sous réserve des places disponibles dans le véhicule.

Les enfants de moins de trois ans voyagent gratuitement, à condition d'être accompagnés d'un adulte ayant acquitté son titre de transport (les jeunes enfants doivent être hors des poussettes et celles-ci doivent être pliées).

Les places situées à l'avant du véhicule sont réservées, par ordre de priorité :

- aux personnes handicapées munies d'une carte d'invalidité,
- aux personnes âgées,
- aux femmes enceintes.

Tout voyageur occasionnant un dommage engage sa responsabilité personnelle.

2) Voyages de groupes :

Le réseau de transport transVaucluse est un réseau public de lignes régulières et de services de transport sur réservation. Il n'a pas pour vocation le transport occasionnel de groupes. Toutefois, les groupes qui choisissent de voyager sur le réseau devront préalablement en informer le transporteur concerné afin de faciliter leur prise en charge, dans la limite de la capacité des véhicules. Il est précisé qu'un groupe s'entend à partir de 10 personnes.

3) Bagages :

Tous les bagages doivent être signalés au conducteur. 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.

Les bagages de poids et de taille supérieurs pourront être admis, à l'appréciation du conducteur et de préférence dans les soutes du véhicule. Aucun bagage ou 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.

Le conducteur n'est pas tenu d'intervenir et de quitter son poste de conduite pour aider les voyageurs à placer les bagages dans les soutes. Les voyageurs doivent informer le conducteur, en descendant du car, qu'ils vont récupérer leur bagage dans la soute.

Il est interdit de voyager avec des objets inflammables, toxiques, dangereux, nauséabonds, contondants, coupants, piquants, etc... Le voyageur porteur de ces objets se verra interdire l'accès de l'autocar par le conducteur.

Il pourra de même, sans remboursement du prix du titre de transport, lui être demandé par le conducteur ou toute personne agréée par l'autorité organisatrice ou le Transporteur, de descendre de l'autocar, à l'arrêt suivant, avec les matières ou les objets qui se révéleraient dangereux au cours du voyage.

Les vélos et autres objets encombrants sont transportés gratuitement dans la soute ou sur le rack extérieur à l'arrière du véhicule, si l'aménagement du véhicule le permet et si la place disponible est suffisante.

Les bagages sont transportés aux risques du voyageur.

Le conducteur doit refuser les bagages non conformes aux prescriptions du règlement intérieur.

4) Animaux de compagnie :

Les animaux sont interdits, à l'exception des petits animaux courants (chiens, chats, oiseaux...) qui sont admis gratuitement dans les autocars à condition d'être portés dans un panier placé sur les genoux. Les reptiles, les insectes, les nouveaux animaux de compagnie (les NAC) et les chiens de catégorie 1 et 2 (notamment les pit-bulls et les rottweilers), sont interdits d'accès.

Par ailleurs, les chiens d'aide aux personnes handicapées accompagnant les titulaires d'une carte d'invalidité, sont admis gratuitement, à condition d'être tenus par un harnais spécifique.

Ni le transporteur ni l'Autorité organisatrice ne peuvent être tenus responsables des accidents ou dommages causés par les animaux.

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

5) Transport sur réservation préalable :

Certains services de transport nécessitent une réservation préalable auprès du transporteur.

En cas de non présentation d'un client ayant réservé, sauf cas de force majeure dûment justifiée, le transporteur est autorisé à ne plus prendre en compte de réservation au nom de ce client.

ARTICLE 2 – TARIFICATION DU RESEAU

1) Tarification générale :

La tarification est celle fixée contractuellement dans les contrats de transport. Les tarifs des différents titres de transport sont portés à la connaissance des voyageurs par tous moyens et notamment dans les agences commerciales, chez les dépositaires des transporteurs, dans les gares routières et dans les autocars.

2) Titres de transport acceptés :

Les titres du réseau de transport transVaucluse sont précisés en annexe 1. La gamme est susceptible d'évoluer sans préavis.

ARTICLE 3 : CONTROLE – SANCTION

Les contrôles des titres de transport sont effectués par des contrôleurs assermentés. Ceux-ci sont porteurs d'une carte professionnelle.

Le voyageur doit être en mesure, lors du contrôle, de justifier les conditions d'accès au titre qu'il présente au contrôleur.

Les personnes qui voyagent sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable sont passibles d'une amende de 50 €.

Le paiement de cette amende ne dispense pas de l'achat du titre de transport nécessaire à la régularisation de la situation du voyageur.

ARTICLE 4 : DISPOSITIONS DIVERSES

1) Comportement des voyageurs :

Il est formellement interdit de :

- Fumer ou de "vapoter" dans les véhicules.
- Manger et boire des boissons alcoolisées ou des sodas.
- Mettre les pieds sur les sièges.
- Souiller ou dégrader le matériel, laisser des papiers d'emballage et autres déchets, bouteilles, journaux...
- Faire usage d'appareils sonores sans écouteurs individuels dans l'autocar.
- Gêner la conduite et/ou parler au conducteur durant la marche (sauf en cas d'urgence).
- Manœuvrer les issues de secours (sauf en cas d'accident).
- Circuler dans le véhicule durant le trajet.
- Troubler la tranquillité des voyageurs de quelque manière que ce soit, y compris en téléphonant à voix haute.
- Lancer des projectiles.
- Voler tout élément du véhicule.
- Se pencher à l'extérieur.
- Tenter de sortir du véhicule avant son arrêt total.
- Distribuer des tracts ou de se livrer à des activités commerciales ou de propagande à l'intérieur du véhicule.
- Manipuler des objets dangereux.
- Transporter, faire commerce et/ou consommer de l'alcool ou des substances illicites.

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

Le conducteur est autorisé à refuser objectivement l'accès à l'autocar à un client au comportement induisant manifestement un risque de troubles à l'ordre public (ivresse, agressivité excessive, violences diverses...) ou risquant d'importuner les autres usagers.

Lorsqu'un voyageur, à l'exception des usagers mineurs, manifeste l'un de ces comportements en cours de trajet, le conducteur 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.

Les usagers doivent voyager assis. Le conducteur peut refuser l'accès au véhicule en cas de dépassement du nombre de places assises. Dans ce cas, le conducteur tentera de proposer une solution de remplacement au(x) voyageur(s) concerné(s), par exemple information sur l'horaire suivant, envoi d'un véhicule de renfort....

2) Dégradations – Incivilités :

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

3) Ceinture de sécurité :

Conformément à l'article R 442 - 1 - 3 du code de la route, le passager doit obligatoirement attacher sa ceinture de sécurité.

Tout contrevenant s'expose à une amende de 4ème classe prévue par le code de la route.

4) Objets trouvés :

Les objets trouvés dans les véhicules seront remis au conducteur puis centralisés au siège des entreprises exploitant les lignes du réseau de transport transVaucluse 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.

5) Réclamations :

Toute réclamation doit être adressée à Monsieur le Président du Conseil régional - Service Réseau Vaucluse - Maison de la Région de Vaucluse - Bâtiment D4 - MIN d'Avignon - 135, avenue Pierre Sémard - 84000 AVIGNON

6) Validité :

Le présent règlement intérieur approuvé par le Conseil régional est valable à compter du 1^{er} septembre 2019 et jusqu'à sa prochaine modification.

Annexe au règlement : **TABLEAU RECAPITULATIF DES TITRES DE TRANSPORT ZOU ! VAUCLUSE**



Grille tarifaire et conditions générales de vente du réseau Zou! Vaucluse



au 16 mars 2020

		Tarifs TTC à l'usager zone 1	Tarifs TTC à l'usager zone 2	Droits et conditions générales de vente	Remarques
Tickets unitaires	Ticket à l'unité	2,10 €	2,60 €	Valable pour un trajet sur une même ligne. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre.	
	Carnet de 10 tickets	16,00 €	21,00 €	Valable pour un trajet sur une même ligne. Une correspondance de ligne implique l'achat d'un nouveau titre.	Validité jusqu'au 31-08-2024
	Spécial abonnés Ticket Roue libre Aller - Retour	1,10 €	1,60 €	Valable pour un aller retour dans la journée sur toutes les lignes du réseau départemental ZOU! Vaucluse, sur présentation d'un justificatif d'abonnement du réseau Zou! Vaucluse valide	
	Ticket Transpass	0,20 €	0,30 €	Réservé aux ayants droit de la carte annuelle Transpass : allocataires du RSA et leurs conjoints, demandeurs d'emploi indemnisés, dont l'indemnité de chômage n'excède pas 1073 € par mois, salariés en contrat aidé dont le salaire n'excède pas 1073 € par mois. Permet de voyager sur toutes les lignes ZOU! Vaucluse.	
	Pass découverte 2 journées	10,00 €		Valable 2 journées consécutives pour 1 personne sur les lignes touristiques + accès à toutes les autres lignes ZOU! Vaucluse.	
Abonnements mensuels *	Abonnement mensuel	37,00 €	47,50 €	Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance.	Valable sur un mois civil
	Abonnement mensuel étudiants, apprentis et jeunes de - de 26 ans en formation	26,50 €	37,00 €	Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance.	Valable sur un mois civil
	Combinés avec d'autres réseaux Abonnement mensuel combiné + réseau urbain	Différents selon le réseau urbain	Différents selon le réseau urbain	Pour les trajets en correspondance avec un réseau urbain. Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance sur transVaucluse + accès au réseau urbain.	Valable sur un mois civil
	Abonnement mensuel combiné + réseau urbain Etudiants, apprentis et jeunes de - de 26 ans en formation	Différents selon le réseau urbain	Différents selon le réseau urbain	Pour les trajets en correspondance avec un réseau urbain. Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance sur ZOU! Vaucluse + accès au réseau urbain.	Valable sur un mois civil
	Abonnement mensuel Zou alternatif Car + Train	Vente en gare SNCF		Nombre de voyages illimité sur transVaucluse et TER. Trajets concernés : Avignon-Carpentras, Avignon-Cavaillon, Avignon-L'Isle sur Sorgue ou Avignon-Orange. Option : accès illimité au réseau urbain ORIZO.	Valable sur un mois civil

* Tous ces abonnements donnent droit au ticket Roue libre.

Abonnements annuels	Scolaires et étudiants Abonnement annuel scolaires et jeunes de 3 à 26 ans en formation, domiciliés et scolarisés en Provence Alpes Côte d'Azur ou dont l'établissement scolaire est desservi par un réseau routier régional	110,00€ (90€ pour l'année scolaire 2020/2021) ou 55,00€ (45€ pour l'année scolaire 2020/2021) sous condition de ressources (QF<700€)		Abonnement annuel valable du 1er septembre année n au 31 aout année n+1. Nombre de voyages illimité sur l'ensemble des réseaux régionaux y compris TER et LER (voir conditions générales de vente et d'usage)	possibilité de paiement en 3 fois si paiement en ligne (avant le 30 septembre de l'année n)
	Tout public Abonnement annuel*	315,00 €	420,00 €	Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance. Valable 12 mois à partir de la date d'abonnement.	possibilité de prélèvements mensuels sur 10 mois
	Jeunes - 26 ans Abonnement annuel* étudiants, apprentis et jeunes de - de 26 ans en formation non domiciliés en Région Provence Alpes Côte d'Azur	158,00 €	210,00 €	Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance. Valable 12 mois à partir de la date d'abonnement.	possibilité de prélèvements mensuels sur 10 mois
	Combinés avec d'autres réseaux Abonnement annuel* combiné + réseau urbain	Différents selon le réseau urbain	Différents selon le réseau urbain	Pour les trajets en correspondance avec un réseau urbain. Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance sur ZOU! Vaucluse + accès au réseau urbain. Valable 12 mois à partir de la date d'abonnement.	
	Abonnement annuel* combiné + réseau urbain Etudiants, apprentis et jeunes de - de 26 ans en formation	Différents selon le réseau urbain	Différents selon le réseau urbain	Pour les trajets en correspondance avec un réseau urbain. Nombre de voyages illimité sur une origine/destination sans correspondance sur ZOU! Vaucluse + accès au réseau urbain. Valable 12 mois à partir de la date d'abonnement.	

Tarifification et date de validité pouvant être modifiées à tout moment à l'initiative de la Région. Une information à bord des véhicules et aux points de vente sera faite 2 mois avant