



**Conditions générales de vente des titres de transport
sur le réseau des Lignes Express Régionales ZOU! (LER ZOU !)
Effectives 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'utilisateur 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'utilisateur. 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 recharge 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 réservation 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 réservation 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 réservation 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 réservation

Lorsqu'un client ne peut monter à bord en raison de places indisponibles, malgré la preuve d'une réservation pour ce trajet, le client est remboursé à 100% du prix du ticket 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 ($(\text{Prix abonnement annuel} / 12) * \text{nombre de mois plein non utilisé}$).

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.