

**CONDITIONS GENERALES 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<sup>er</sup> septembre de l'année scolaire en cours pour les inscriptions antérieures au 1<sup>er</sup> septembre, et à la date de l'inscription pour les inscriptions postérieures au 1<sup>er</sup> 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 1er 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](http://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](http://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 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](http://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](http://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 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](http://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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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.mareregionsud.fr/contactez-nous/>

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

Par courriel :

-  [inscriptions04@mareregionsud.fr](mailto:inscriptions04@mareregionsud.fr) (si domicile 04)
-  [inscriptions05@mareregionsud.fr](mailto:inscriptions05@mareregionsud.fr) (si domicile 05)
-  [inscriptions06@mareregionsud.fr](mailto:inscriptions06@mareregionsud.fr) (si domicile 06)
-  [inscriptions83@mareregionsud.fr](mailto:inscriptions83@mareregionsud.fr) (si domicile 83)
-  [inscriptions84@mareregionsud.fr](mailto:inscriptions84@mareregionsud.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.mareregionsud.fr/contactez-nous/>)
- par téléphone auprès du Service client PASS ZOU ! Etudes : 04 86 88 50 50

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

## 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@mareregionsud.fr](mailto:missionmediation@mareregionsud.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](mailto: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>