

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES pour l'année scolaire 2025-2026

Dispositions relatives aux élèves inscrits dans le cadre du règlement régional 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 du réseau ZOU ! proximité ou ZOU ! express le cas échéant.

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de déterminer les conditions d'accès au PASS ZOU ! Etudes et ses règles d'utilisation.

La souscription et l'utilisation du PASS ZOU ! Etudes valent acceptation des présentes Conditions Générales par le titulaire et le payeur s'il est distinct du titulaire.

- La dénomination « **Titulaire** » désigne nommément la personne dont la photo et l'identité figurent sur le PASS ZOU ! Etudes dont il est l'utilisateur.
- La dénomination « **Payeur** » désigne la personne physique qui paye le PASS ZOU ! Etudes.
- La dénomination « **PASS ZOU ! Etudes** » constitue un contrat entre le titulaire et le réseau de transport ZOU !. Il est constitué du titre de transport du même nom.

1. DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

1.1. Le PASS ZOU ! Etudes est réservé aux usagers remplissant l'ensemble des quatre conditions suivantes :

- I. **Être âgé de plus de 3 ans et de moins de 26 ans.** L'âge de 3 ans s'apprécie au 31 décembre de l'année scolaire en cours. L'âge de 26 ans s'apprécie au 1er septembre de l'année scolaire en cours pour les inscriptions antérieures au 1er septembre, et à la date de l'inscription pour les inscriptions postérieures au 1er septembre.
- II. **Disposer du statut d'élève** pour l'année scolaire en cours **dans un établissement scolaire en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur**, ou dans une ville desservie par une ligne routière du réseau ZOU (dont la liste est consultable sur le site ZOU ! <http://www.zou.maregionsud.fr/>).
- III. **Être domicilié en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, à plus de 3 km de l'établissement scolaire.** La distance domicile-établissement est calculée sur la base du trajet routier le plus court tel qu'indiqué sur le site www.geoportail.gouv.fr.
- IV. Effectuer un **trajet domicile-établissement scolaire non inclus dans le ressort territorial d'une autorité organisatrice de la mobilité non régionale**, ou à titre dérogatoire, effectuer un trajet domicile - établissement scolaire au sein d'une communauté de communes Autorité Organisatrice de la Mobilité quand le circuit scolaire correspondant existe et est organisé par la Région.

1.2. Le PASS ZOU ! Etudes est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! Etudes par année scolaire.

1.3. Le PASS ZOU ! Etudes est valable du 1^{er} septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1, correspondant ainsi à une année scolaire. Quelle que soit sa date d'acquisition, celui-ci prend automatiquement fin le 31 août de l'année scolaire en cours.

1.4. Le PASS ZOU ! Etudes est un contrat de transport chargé sur une carte billettique sans contact qui constitue le 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.

2. SOUSCRIPTION AU PASS ZOU ! ETUDES

Le PASS ZOU ! Etudes peut être souscrit sur le site zou.maregionsud.fr ou par correspondance auprès du service réseau transport du département de résidence. La première possibilité doit être privilégiée en ce qu'elle garantit des délais de traitement plus rapides.

2.1. Souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes

La souscription implique la création d'un espace personnel qui permet de gérer le PASS ZOU ! Etudes en ligne. En cas de renouvellement, l'espace personnel des années antérieures doit être utilisé.

Lors de la souscription, le titulaire devra :

- I. Renseigner le formulaire en ligne.
- II. Indiquer son trajet de référence (trajet domicile-établissement scolaire), en sélectionnant un point d'arrêt dans la liste proposée*.
- III. Enregistrer une photo récente permettant l'identification du titulaire (format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état).
- IV. Renseigner son numéro d'allocataire CAF ou joindre le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire**, ou en dernier recours l'avis d'imposition N-1 mentionnant les nom et prénom du titulaire.
- V. S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.

** Si le point d'arrêt désiré n'est pas proposé, cela signifie que :*

- Soit il n'existe aucune solution de transport scolaire entre le domicile et l'établissement. Dans ce cas, l'élève pourra, s'il remplit les conditions, formuler une demande d'aide forfaitaire. Il pourra également souscrire à un PASS ZOU ! Etudes non scolaire (voir conditions générales de vente et d'utilisation relatives aux déplacements loisirs).

- Soit le point d'arrêt n'existe pas ou est indisponible. Dans ce cas, l'élève est invité à s'inscrire sur le point d'arrêt le plus proche (il est précisé que le point d'arrêt déclaré au moment de l'inscription doit être celui utilisé dans la pratique).

En outre, en cas de garde alternée, l'élève peut bénéficier du PASS ZOU ! Etudes dès lors que l'un des deux trajets domicile-établissement effectué dans le cadre de la garde alternée correspond à une solution de transport existante.

*** Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Caisse d'Allocations Familiales et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 800 €, la tarification solidaire à demi-tarif s'appliquera automatiquement au moment de l'inscription en ligne dès lors qu'ils renseignent leur n° d'allocataire. Le payeur sera invité à payer le montant correspondant à sa situation. En cas de dysfonctionnement technique, le titulaire ou le payeur pourra joindre une attestation tel qu'expliqué dans le paragraphe suivant.*

Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Mutualité Sociale Agricole ou des caisses sociales de Monaco et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 800 €, le payeur devra télécharger une attestation de paiement délivrée par ces organismes. Cette attestation de paiement doit faire apparaître le montant du quotient familial (inférieur ou égal à 800 €) du mois de l'inscription ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire.

En cas de renouvellement, certaines pièces de la précédente demande peuvent être conservées.

2.1.1. Période de souscription

La date d'ouverture de la période de souscription en ligne est précisée sur le site ZOU ! <https://zou.maregionsud.fr/> avant les vacances scolaires d'été pour l'année scolaire suivante.

La souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes est possible jusqu'au 31 mai de l'année scolaire en cours sauf mesures exceptionnelles qui seront communiquées sur le site ZOU !. Après cette date, aucune nouvelle demande pour l'année en cours ne pourra être admise.

2.1.2. Instruction et validation de la demande

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

La validation automatique du dossier a lieu si l'ensemble des critères à satisfaire sont remplis.

En cas de pièce manquante ou d'anomalie sur la solution de transport, l'instruction du dossier est soumise à une validation par les services régionaux.

En cas de non-validation par les services régionaux, le titulaire ou son représentant légal sera invité par courriel à régulariser son dossier 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 réputé refusé.

Le paiement ne pourra être effectué qu'après validation de la demande (ou automatiquement en ligne, ou après instruction par les services régionaux).

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

2.1.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier, le titulaire pourra télécharger le cas échéant sur son espace personnel en ligne une attestation de paiement ainsi qu'un titre provisoire d'une durée de validité de 15 jours lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 15 jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre.

Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. Le numéro de suivi est communiqué par mail au titulaire dès l'envoi de sa carte.

En cas de non-réception de la carte, dès lors que le numéro de suivi a été généré, la Région ne pourra être tenue pour responsable. Le titulaire devra formuler une demande de réclamation auprès des services de La Poste.

Un duplicata gratuit pourra être émis sur présentation du récépissé de réclamation auprès de la Poste. Pour voyager en attendant la réception du titre, le titulaire devra s'acquitter de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables), ou utiliser son titre de transport provisoire le cas échéant.

2.2. Souscription par correspondance

Lors de la souscription le titulaire devra :

- I. Renseigner le formulaire papier, en y indiquant son trajet de référence (trajet domicile établissement scolaire), en précisant le point de montée*.
- II. Fournir une photo d'identité récente, format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état, permettant l'identification du titulaire.
- III. Fournir le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire, ou en dernier recours l'avis d'imposition N-1 mentionnant les nom et prénom du titulaire.
- IV. Fournir un chèque du montant correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.

**Si le point d'arrêt demandé ne peut être proposé, l'élève sera invité à s'inscrire sur le point d'arrêt le plus proche (il est précisé que le point d'arrêt validé au moment de l'inscription doit être celui utilisé dans la pratique).*

Si le trajet domicile-établissement scolaire indiqué ne correspond à aucune solution de transport existant sur le réseau régional ZOU, l'élève pourra, s'il remplit les conditions, formuler une demande d'aide forfaitaire. Dans le cas où il existe une solution de transport 'tout public' sur le réseau régional ZOU (non spécifiquement scolaire), l'élève pourra souscrire à un PASS ZOU ! Etudes non scolaire (voir conditions générales de vente et d'utilisation relatives aux déplacements loisirs).

En outre, en cas de garde alternée, l'élève peut bénéficier du PASS ZOU ! Etudes dès lors que l'un des deux trajets domicile-établissement effectué dans le cadre de la garde alternée correspond à une solution de transport existante.

2.2.1. Période de souscription

La période de souscription par correspondance est la même que pour la souscription en ligne (voir article 2.1.1).

2.2.2. Instruction et validation de la demande

La recevabilité de la demande de PASS ZOU ! Etudes sera vérifiée par les services régionaux au regard de la demande et des pièces justificatives transmises.

2.2.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier et du paiement, un titre provisoire d'une durée de validité de 15 jours pourra être remis à l'utilisateur par les services régionaux, lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 15 jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre.

Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. Le numéro de suivi est à la disposition du titulaire au service client ZOU !.

En cas de non-réception de la carte, dès lors que le numéro de suivi a été généré, la Région ne pourra être tenue pour responsable. Le titulaire devra formuler une demande de réclamation auprès des services de La Poste.

Un duplicata gratuit pourra être émis sur présentation du récépissé de réclamation auprès de la Poste. Pour voyager en attendant la réception du titre, le titulaire devra s'acquitter de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables), ou utiliser son titre de transport provisoire le cas échéant.

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 ou la fréquence d'utilisation.

3.2. Une tarification solidaire à demi-tarif à 45 € est proposée pour le titulaire dont les responsables légaux ont un quotient familial ~~est~~ inférieur ou égal à 800 €.

Le quotient familial s'apprécie le mois de l'inscription, ou l'un des trois mois précédant l'inscription.

Sont également éligibles à la tarification solidaire les titulaires dont les responsables légaux sont non-allocataires CAF, MSA ou Caisses Sociales de Monaco pouvant justifier de ressources équivalentes à un quotient familial CAF inférieur ou égal à 800€.

Il sera procédé au calcul de cette équivalence sur la base du mode de calcul de la CAF en considérant le revenu imposable de l'année N-1 et le nombre de part telles que définies par la CAF.

Le demandeur doit fournir son dernier avis.

Sont également éligibles à la tarification solidaire les bénéficiaires de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), sur présentation d'un justificatif de perception.

3.3. Il est proposé aux familles ayant au moins 3 enfants titulaires d'un abonnement PASS ZOU ! Etudes achetés à plein tarif, un remboursement de 45 € pour le 3ème enfant et les suivants.

Cette disposition nécessite la constitution d'un dossier avec la production de justificatifs. Le dossier accompagné des justificatifs (a minima attestation de paiement CAF, MSA, Caisses sociales de Monaco, avec nom du représentant légal et des enfants + attestations de paiement des 3 abonnements) est à constituer à compter du 1er novembre et au plus tard avant le 31 mai de l'année scolaire en cours. Si le dossier est recevable, le versement sera fait en une seule fois à la fin de l'année scolaire concernée.

3.4. La gratuité existante sur le réseau ZOU ! pour les enfants de moins de 4 ans ne s'applique pas au PASS ZOU ! Etudes.

4. PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES

4.1. Paiement au comptant

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

Le montant du titre est à régler intégralement dès la souscription sur le site zou.maregionsud.fr.

En cas d'impossibilité de paiement par internet, la souscription en ligne ne sera pas possible. Le titulaire devra dans ce cas procéder à une souscription par correspondance (voir modalités décrites à l'article 2.2.).

Pour les souscriptions par correspondance, le PASS ZOU ! Etudes est payable uniquement par chèque bancaire.

Un chèque unique doit accompagner chaque demande de souscription. Il est encaissé dès sa réception.

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 800 € :
 - 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, le payeur doit s'assurer que la date d'expiration de la carte bancaire n'intervient pas dans les trois mois. Tout changement de carte bancaire doit être signalé (voir rubrique « contacts » article 13). 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 de souscription par correspondance, 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 payer plusieurs PASS ZOU ! Etudes. Toutefois, chaque PASS ZOU ! Etudes est à payer séparément.

4.5. En cas d'incident de paiement, le payeur devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier ou le courriel qui lui sera adressé. Le non-respect de ces modalités peut entraîner la suspension du titre. Dès lors, 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.

Faute de pouvoir utiliser son PASS ZOU ! Etudes désactivé, le titulaire devra s'acquitter d'un billet unitaire ou de tout autre titre pour pouvoir voyager.

4.6. En cas de paiement indu (paiement plein tarif alors qu'éligibilité au demi-tarif, paiements multiples dus à une erreur d'inscription, paiement à tort d'un duplicata...), un remboursement partiel sera effectué au profit du payeur au plus tard à la fin de l'année scolaire, soit à l'initiative de la Région, soit après demande de l'utilisateur et décision d'une commission dédiée. Un RIB sera systématiquement demandé pour effectuer ce type de remboursement.

4.7. Dans le cadre d'opérations événementielles organisées à l'initiative de la Région SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, celle-ci se réserve le droit de procéder à un remboursement partiel ou total du Pass ZOU ! Études.

Les modalités de participation, seront définies dans le règlement spécifique à chaque opération. Ce règlement est indépendant des présentes Conditions Générales

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 5.2.

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 de cars et bus ZOU ! et dans les bus et trains des Chemins de Fer de Provence** qui sont équipées de billettique, le titulaire valide son PASS ZOU ! Etudes à chaque montée. Si la ligne n'est pas équipée de billettique, le titulaire présente son titre au conducteur ; le contrôle se fera à vue par ce dernier.
Les lignes de proximité scolaires, autres que celles utilisées pour effectuer le trajet de référence mentionné lors de l'inscription et inscrit sur le PASS ZOU ! Etudes du titulaire, ne sont accessibles que dans la limite des places disponibles.
- **Sur les lignes express**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est fortement recommandée.
- **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est obligatoire.
- **Les services de transport à la demande** ne sont pas accessibles pour des trajets domicile-établissement les jours scolaires.
- **Sur le réseau des trains régionaux ZOU ! (Hors Chemin de fer de Provence)**, le titulaire doit valider son PASS ZOU ! Etudes avant la montée à bord du train, et ce lors de chaque trajet. S'il est sur son trajet de référence mentionné lors de la souscription au PASS ZOU ! Etudes et inscrit sur sa carte, la validation suffit.
En dehors du trajet de référence, le titulaire doit, en plus, obligatoirement se munir d'un billet gratuit, téléchargeable sur le site TER SUD ou sur l'application Assistant SNCF. Il est précisé qu'il n'est pas possible d'obtenir un titre sur un service fermé à la vente.
Seuls les trajets internes au territoire régional sont autorisés en libre circulation avec le PASS ZOU ! Etudes, à l'exception des trains régionaux depuis/vers Vintimille et Monaco, qui eux sont accessibles avec le PZE.
A bord des trains régionaux, le PASS ZOU ! Etudes est valable en 2^e classe uniquement.
- **Le service ZOU ! COVOIT'** est accessible uniquement aux détenteurs du PASS ZOU ! Etudes ayant plus de 18 ans, et dans les limites fixées par les conditions générales de vente et d'utilisation propres à ce service.

Pour l'année scolaire 2025-2026 à titre dérogatoire :

- Les titulaires d'un Pass ZOU! Etudes et d'un abonnement Scolaire + Mobilité Région de la Région Auvergne-Rhône-Alpes peuvent utiliser ces abonnements de façon combinés sur les lignes interrégionales du réseau ferré, entre les Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Auvergne-Rhône-Alpes.

A partir du 1^{er} janvier 2026 :

- Les titulaires d'un Pass ZOU! Études et d'une des tarifications LibertiO'Jeunes, FrenquenciO'Jeunes ou +=0 de la Région Occitanie, peuvent utiliser ces abonnements de façon combinés sur les lignes interrégionales du réseau ferré, entre les Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Occitanie.

L'utilisation conjointe de tout autre titre n'est pas admise. Les titulaires doivent respecter les conditions d'utilisation propres à chaque abonnement. Pour plus d'informations, consulter les CGU TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

5.2. Contrôles et fraudes

Dans tous les cas ci-dessus, le titulaire 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 doute sur l'identité de l'utilisateur lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

Le défaut de validation, la non-présentation, ou l'utilisation irrégulière du titre de transport (falsification du titre, détention du titre nominatif d'autrui, détention d'un titre périmé) constaté lors d'un contrôle expose le titulaire et/ou le fraudeur au paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur, en plus des éventuelles sanctions prévues dans le règlement voyageur du réseau emprunté.

En cas de fraude dans l'utilisation du PASS ZOU ! Etudes par une autre personne que le titulaire, le PASS ZOU ! Etudes en défaut est retiré par le contrôleur, fait l'objet d'une suspension et implique de la part du titulaire la commande d'un duplicata à 10 €.

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.

La Région pourra délivrer un duplicata gratuit en cas de vol avéré sur présentation de la copie du récépissé du dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie.

En cas de récidive de fraude pour ce motif (prêt de son PASS ZOU ! Etudes à un autre usager), le PASS ZOU ! Etudes peut être résilié de plein droit par la Région sans remboursement possible.

Toute personne qui continue à utiliser indûment son titre de transport est passible de poursuites pénales.

6. MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE

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 de vente et d'utilisation du PASS ZOU ! Etudes. Le titulaire 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. La demande de duplicata est à effectuer dans les meilleurs délais.

En cas de dysfonctionnement technique avéré de la carte, 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 en point de vente.

Une carte dégradée, volontairement ou non (torsion, pliage, humidité...) devra faire l'objet d'un duplicata payant si elle dysfonctionne ou si elle ne permet plus d'identifier le titulaire ou son trajet de référence.

8.2. Le duplicata est envoyé par courrier au titulaire 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, le titulaire présentera le document provisoire qui lui aura été délivré après paiement le cas échéant.

9. SUSPENSION DU PASS ZOU ! ETUDES A L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DU TITULAIRE

Il n'existe aucun motif permettant au titulaire ou au payeur de demander la suspension du PZE.

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

Le PASS ZOU ! Etudes 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 1er 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 1er septembre.*
- Titulaire décédé.
- Non-utilisation du PASS ZOU ! Etudes 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.
- Modification de l'offre de transport rendant le PASS ZOU ! Etudes inutile ou inadapté durant plus de 90 jours.

- Autres cas non identifiés et relevant d'une erreur du système d'inscription le cas échéant, après décision d'une commission dédiée.

Il sera demandé au titulaire ou au payeur de joindre à sa demande de remboursement les documents justifiant de l'un des cas décrits ci-dessus.

Le remboursement est définitif et conduit à la résiliation du PASS ZOU ! Etudes sur l'année scolaire en cours. Une fois le PASS ZOU ! Etudes résilié, il ne sera pas possible de procéder à une nouvelle souscription au titre de la même année scolaire.

Les modalités de demande de remboursement et les justificatifs à produire sont précisés sur le site zou.maregionsud.fr.

11. SUSPENSION ET RESILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES A L'INITIATIVE DE LA REGION

Le PASS ZOU ! Etudes pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, être suspendu et/ou résilié de plein droit selon les cas listés aux 11.1, 11.2 et 11.3 ci-dessous.

11.1. En cas d'incident de paiement, le contrat peut être suspendu et/ou résilié dans les conditions décrites à l'article 4.5.

11.2. En cas de fraude dans l'utilisation du PASS ZOU ! Etudes, le contrat peut être suspendu et/ou résilié dans les conditions décrites à l'article 5.2.

11.3. 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, le contrat est résilié de plein droit par la Région. Aucun remboursement ne sera effectué.

11.4. La Région signifie la suspension ou la résiliation au moyen d'un courriel adressé à la dernière adresse 'contact' renseignée dans le dossier.

11.5. La résiliation conduit à l'interdiction d'utilisation du PASS ZOU ! Etudes sur l'ensemble des réseaux régionaux ZOU, ainsi qu'à l'impossibilité de nouvelle souscription sur l'année scolaire en cours.

Faute de pouvoir utiliser son PASS ZOU ! Etudes désactivé, le titulaire devra s'acquitter d'un billet unitaire ou de tout autre titre pour pouvoir voyager.

12. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

12.1. Les présentes conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au titulaire du PASS ZOU ! Etudes.

12.2. 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 le titulaire et le payeur puissent en prendre connaissance.

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

13. CONTACT

Par courriel, formulaire contact sur portail ZOU <https://zou.mareregionsud.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.mareregionsud.fr/carte interactive/points de vente](https://zou.mareregionsud.fr/carte_interactive/points_de_vente))

14. RECLAMATIONS

Le titulaire et/ou le payeur 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.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.

15. 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

16. 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@mareregionsud.fr.

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

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

17. ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont votées le 26 juin 2026 pour une mise en application le 1 juillet 2026 pour les PASS ZOU ! Etudes délivrés pour l'année scolaire 2025-2026

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES pour l'année scolaire 2025-2026

Dispositions relatives aux étudiants, étudiants des métiers et volontaires du service civique (ou élèves scolarisés de la maternelle à la terminale se déplaçant pour leurs loisirs, ou en train régional ZOU !, ou pour des trajets scolaires sur les lignes de bus du réseau ZOU ! Express le cas échéant).

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de déterminer les conditions d'accès au PASS ZOU ! Etudes et ses règles d'utilisation.

La souscription et l'utilisation du PASS ZOU ! Etudes valent acceptation des présentes Conditions Générales par le titulaire et le payeur s'il est distinct du titulaire.

- La dénomination « **Titulaire** » désigne nommément la personne dont la photo et l'identité figurent sur le PASS ZOU ! Etudes dont il est l'utilisateur.
- La dénomination « **Payeur** » désigne la personne physique qui paye le PASS ZOU ! Etudes.
- La dénomination « **PASS ZOU ! Etudes** » constitue un contrat entre le titulaire et le réseau de transport ZOU !. Il est constitué du titre de transport du même nom.

1. DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

1.1. Le PASS ZOU ! Etudes est réservé aux usagers remplissant l'ensemble des trois conditions suivantes :

- I. Être âgé de plus de 3 ans et de moins de 26 ans.** L'âge de 3 ans s'apprécie au 31 décembre de l'année scolaire en cours. L'âge de 26 ans s'apprécie au 1er septembre de l'année scolaire en cours pour les inscriptions antérieures au 1er septembre, et à la date de l'inscription pour les inscriptions postérieures au 1er septembre.
- II. Disposer du statut d'élève, étudiant, apprenti étudiant des métiers ou volontaire du service civique** pour tout ou partie de l'année scolaire en cours. Les formations de courte durée (inférieures à 1 mois) ne sont pas éligibles.
- III. Être inscrit dans un établissement** ou en alternance dans un lieu d'apprentissage ou dans un établissement dispensant l'enseignement à distance, **en France**, ou à Monaco ou Vintimille.

1.2. Le PASS ZOU ! Etudes est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! Etudes par année scolaire.

1.3. Le PASS ZOU ! Etudes est valable du 1^{er} septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1, correspondant ainsi à une année scolaire. Quelle que soit sa date d'acquisition, celui-ci prend automatiquement fin le 31 août de l'année scolaire en cours.

1.4. Le PASS ZOU ! Etudes est un contrat de transport chargé sur une carte billettique sans contact qui constitue le 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.

2. SOUSCRIPTION AU PASS ZOU ! ETUDES

Le PASS ZOU ! Etudes peut être souscrit sur le site ZOU ! ou par dossier papier auprès d'un point de vente ZOU. La première possibilité doit être privilégiée en ce qu'elle garantit des délais de traitement plus rapides.

2.1. Souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes

La souscription implique la création d'un espace personnel qui permet de gérer le PASS ZOU ! Etudes en ligne. En cas de renouvellement, l'espace personnel des années antérieures doit être utilisé.

Lors de la souscription, le titulaire devra :

- I. Renseigner le formulaire en ligne.
- II. Indiquer son trajet habituel dit « trajet de référence », intégralement situé en Région Provence Alpes-Côte d'Azur, ou sur une ligne routière extra-muros existante sur le réseau ZOU.
- III. Enregistrer une photo récente permettant l'identification du titulaire (format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état).
- IV. Joindre une pièce d'identité prouvant sa date de naissance (ou une copie du livret de famille, ou un extrait d'acte de naissance, ou tout autre document émanant d'une autorité officielle).
- V. S'il a plus de 18 ans au 1^{er} septembre de l'année N : produire un justificatif* de scolarité ou de formation dont une partie a minima est comprise entre le 1^{er} septembre N et le 31 août N+1.
- VI. Renseigner son numéro d'allocataire CAF ou joindre le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire**, ou en dernier recours l'avis d'imposition N-1 mentionnant les nom et prénom du titulaire.
- VII. S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.
- VIII. Joindre un justificatif de domicile en Région Provence Alpes-Côte d'Azur en cas de formation à distance le cas échéant.

** Les justificatifs suivants sont recevables : certificat de scolarité, certificat de formation, justificatif de paiement des droits d'inscription universitaire, courrier d'acceptation de l'établissement résultats de l'année N mentionnant le passage en année N+1, carte étudiant, contrat d'apprentissage, contrat de service civique.*

*** Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Caisse d'Allocations Familiales et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 800 €, la tarification solidaire à demi-tarif s'appliquera automatiquement au moment de l'inscription en ligne dès lors qu'ils renseignent leur n° d'allocataire. Le payeur sera invité à payer le montant correspondant à sa situation. En cas de dysfonctionnement technique, le titulaire ou le payeur pourra joindre une attestation tel qu'expliqué dans le paragraphe suivant.*

Si le titulaire ou ses responsables légaux relèvent de la Mutualité Sociale Agricole ou des caisses sociales de Monaco et disposent d'un quotient familial inférieur ou égal à 800 €, le payeur devra télécharger

une attestation de paiement délivrée par ces organismes. Cette attestation de paiement doit faire apparaître le montant du quotient familial (inférieur ou égal à 800 €) du mois de l'inscription ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire.

En cas de renouvellement, certaines pièces de la précédente demande peuvent être conservées.

2.1.1. Période de souscription

La date d'ouverture de la période de souscription en ligne est précisée sur le site ZOU ! avant les vacances scolaires d'été pour l'année scolaire suivante.

La souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes est possible jusqu'au 31 mai de l'année scolaire en cours sauf mesures exceptionnelles qui seront communiquées sur le site ZOU !. Après cette date, aucune nouvelle demande pour l'année en cours ne pourra être admise.

2.1.2. 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. Le dossier sera réputé refusé, et un remboursement sera effectué au profit du payeur le cas échéant.

En cas de pièces justificatives non conformes ou manquantes, le titulaire sera invité à régulariser son dossier pour pouvoir recevoir son PASS ZOU ! Etudes. En cas de non-régularisation sous deux mois après demande auprès du titulaire, le dossier sera réputé refusé et un remboursement sera effectué au profit du payeur le cas échéant, au plus tard en fin d'année scolaire.

2.1.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier, le titulaire pourra télécharger sur son espace personnel en ligne une attestation de paiement ainsi qu'un titre provisoire d'une validité de 15 jours lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 15 jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre. Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. Le numéro de suivi est communiqué par mail au titulaire dès l'envoi de sa carte.

En cas de non-réception de la carte, dès lors que le numéro de suivi a été généré, la Région ne pourra être tenue pour responsable. Le titulaire devra formuler une demande de réclamation auprès des services de La Poste.

Un duplicata gratuit pourra être émis sur présentation du récépissé de réclamation auprès de la Poste. Pour voyager en attendant la réception du titre, le titulaire devra s'acquitter de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables), ou utiliser son titre de transport provisoire le cas échéant.

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)

Lors de la souscription le titulaire devra :

- I. Renseigner le formulaire papier, en y indiquant son trajet habituel, dit « trajet de référence », intégralement situé en Région Provence Alpes-Côte d'Azur, ou sur une ligne routière extra-muros existante sur le réseau ZOU.
- II. Fournir une photo d'identité récente, format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état, permettant l'identification du titulaire.

- III. Fournir une pièce d'identité prouvant sa date de naissance (ou une copie du livret de famille, ou un extrait d'acte de naissance, ou tout autre document émanant d'une autorité officielle).
- IV. S'il a plus de 18 ans au 1^{er} septembre de l'année N : produire un justificatif* de scolarité ou de formation, dont une partie minima est comprise entre le 1^{er} septembre N et le 31 août N+1.
- V. Fournir le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA ou des Caisses Sociales de Monaco mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire, ou en dernier recours l'avis d'imposition N-1 mentionnant les nom et prénom du titulaire.
- VI. S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.
- VII. Fournir un justificatif de domicile en Région Provence Alpes-Côte d'Azur en cas de formation à distance le cas échéant.

** Les justificatifs suivants sont recevables : certificat de scolarité, certificat de formation, justificatif de paiement des droits d'inscription universitaire, courrier d'acceptation de l'établissement, résultats de l'année N mentionnant le passage en année N+1, carte étudiant, contrat d'apprentissage, contrat de service civique.*

En cas de renouvellement, certaines pièces de la précédente demande peuvent être conservées.

2.2.1. Période de souscription

La date d'ouverture de la période de souscription en guichet est précisée sur le site internet zou.maregionsud.fr avant les vacances d'été pour l'année scolaire suivante.

La souscription au PASS ZOU ! Etudes en guichet est possible jusqu'au 31 mai de l'année scolaire en cours. Après cette date, aucune nouvelle demande pour l'année en cours ne pourra être admise.

2.2.2. 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.

2.2.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier et du paiement, l'agent du point de vente remettra au titulaire un titre provisoire d'une durée de validité de 15 jours lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 15 jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre.

Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. Le numéro de suivi est à la disposition du titulaire au service client ZOU !.

En cas de non-réception de la carte, dès lors que le numéro de suivi a été généré, la Région ne pourra être tenue pour responsable. Le titulaire devra formuler une demande de réclamation auprès des services de La Poste.

Un duplicata gratuit pourra être émis sur présentation du récépissé de réclamation auprès de la Poste. Pour voyager en attendant la réception du titre, le titulaire devra s'acquitter de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables), ou utiliser son titre de transport provisoire le cas échéant.

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 ou la fréquence d'utilisation.

3.2. Une tarification solidaire à demi-tarif à 45 € est proposée pour le titulaire ou ses responsables légaux dont le quotient familial est inférieur ou égal à 800 €.

Le quotient familial s'apprécie le mois de l'inscription, ou l'un des trois mois précédant l'inscription.

Sont également éligibles à la tarification solidaire les titulaires ou leurs responsables légaux non-allocataires CAF, MSA ou Caisses Sociales de Monaco pouvant justifier de ressources équivalentes à un quotient familial CAF inférieur ou égal à 800€.

Il sera procédé au calcul de cette équivalence sur la base du mode de calcul de la CAF en considérant le revenu imposable de l'année N-1 et le nombre de part telles que définies par la CAF.

Le demandeur doit fournir son dernier avis.

Sont également éligibles à la tarification solidaire les bénéficiaires de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), sur présentation d'un justificatif de perception.

3.3. Il est proposé aux familles ayant au moins 3 enfants titulaires d'un abonnement PASS ZOU ! Etudes achetés à plein tarif, un remboursement de 45 € pour le 3ème enfant et les suivants.

Cette disposition nécessite la constitution d'un dossier avec la production de justificatifs. Le dossier accompagné des justificatifs (a minima attestation de paiement CAF, MSA, Caisses sociales de Monaco, avec nom du représentant légal et des enfants + attestations de paiement des 3 abonnements) est à constituer à compter du 1er novembre et au plus tard avant le 31 mai de l'année scolaire en cours. Si le dossier est recevable, le versement sera fait en une seule fois à la fin de l'année scolaire concernée.

3.4. La gratuité existante sur le réseau ZOU ! pour les enfants de moins de 4 ans ne s'applique pas au PASS ZOU ! Etudes.

4. PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES

4.1. Paiement au comptant

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

Le montant du titre est à régler intégralement dès la souscription sur le site zou.maregionsud.fr.

En cas d'impossibilité de paiement par internet, la souscription en ligne ne sera pas possible. Le titulaire devra dans ce cas se rendre auprès d'un point de vente du réseau ZOU (voir modalités décrites à l'article 2.2.).

Pour les souscriptions auprès d'un point de vente, le PASS ZOU ! Etudes est payable par carte bancaire, chèque bancaire ou en espèces.

En cas de paiement par chèque, un chèque unique doit accompagner chaque demande de souscription. Il est encaissé dès sa réception.

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 800 € :
 - 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, le payeur doit s'assurer que la date d'expiration de la carte bancaire n'intervient pas dans les trois mois. Tout changement de carte bancaire doit être signalé (voir rubrique « contacts » article 13). 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 payer plusieurs PASS ZOU ! Etudes. Toutefois, chaque PASS ZOU ! Etudes est à payer séparément.

4.5. En cas d'incident de paiement, le payeur devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier ou le courriel qui lui sera adressé. Le non-respect de ces modalités peut entraîner la suspension du titre. Dès lors, 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.

Faute de pouvoir utiliser son PASS ZOU ! Etudes désactivé, le titulaire devra s'acquitter d'un billet unitaire ou de tout autre titre pour pouvoir voyager.

4.6. En cas de paiement indu (paiement plein tarif alors qu'éligibilité au demi-tarif, paiements multiples dus à une erreur d'inscription, paiement à tort d'un duplicata...), un remboursement partiel sera effectué au profit du payeur au plus tard à la fin de l'année scolaire, soit à l'initiative de la Région, soit après demande de l'utilisateur et décision d'une commission dédiée. Un RIB sera systématiquement demandé pour effectuer ce type de remboursement.

4.7. En cas de paiement du PASS ZOU ! Etudes demi-tarif en l'absence de justificatif conforme, il sera demandé au payeur, dans un délai de 2 mois :

- soit d'apporter au dossier un nouveau justificatif conforme,
- soit de régulariser le paiement, en payant le complément entre le plein tarif et le demi-tarif.

En cas d'impossibilité de régulariser, le payeur pourra demander l'abandon de sa demande qui ouvrira droit à un remboursement au plus tard en fin d'année scolaire.

4.8. Dans le cadre d'opérations événementielles organisées à l'initiative de la Région SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, celle-ci se réserve le droit de procéder à un remboursement partiel ou total du Pass ZOU ! Études.

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 5-2.

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 de bus ZOU ! et dans les bus et trains des Chemins de Fer de Provence** qui sont équipées de billettique, le titulaire valide son PASS ZOU ! Etudes à chaque montée.
Si la ligne n'est pas équipée de billettique, le titulaire présente son titre au conducteur ; le contrôle se fera à vue par ce dernier.
Les lignes de proximité scolaires, autres que celles utilisées pour effectuer le trajet de référence mentionné lors de l'inscription et inscrit sur le PASS ZOU ! Etudes du titulaire, ne sont accessibles que dans la limite des places disponibles.
- **Sur les lignes express**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est fortement recommandée.
- **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est obligatoire.
- **Les services de transport à la demande** ne sont pas accessibles pour des trajets domicile-établissement les jours scolaires.
- **Sur le réseau des trains régionaux ZOU ! (Hors Chemin de fer de Provence)**, le titulaire doit valider son PASS ZOU ! Etudes avant la montée à bord du train, et ce lors de chaque trajet.
S'il est sur son trajet de référence mentionné lors de la souscription au PASS ZOU ! Etudes et inscrit sur sa carte, la validation suffit.
En dehors du trajet de référence, le titulaire doit, en plus, obligatoirement se munir d'un billet gratuit, téléchargeable sur le site TER SUD ou sur l'application Assistant SNCF. Il est précisé qu'il n'est pas possible d'obtenir un titre sur un service fermé à la vente.
Seuls les trajets internes au territoire régional sont autorisés en libre circulation avec le PASS ZOU ! Etudes, à l'exception des trains régionaux depuis/vers Vintimille et Monaco, qui eux sont accessibles avec le PZE.
A bord des trains régionaux, le PASS ZOU ! Etudes est valable en 2^e classe uniquement.
- **Le service ZOU ! COVOIT'** est accessible uniquement aux détenteurs du PASS ZOU ! Etudes ayant plus de 18 ans, et dans les limites fixées par les conditions générales de vente et d'utilisation propres à ce service.
- Les titulaires d'un Pass ZOU! Etudes et d'un **abonnement Scolaire + Mobilité Région** de la Région Auvergne-Rhône-Alpes peuvent utiliser ces abonnements de façon cumulée, dans le cadre

de leurs déplacements interrégionaux, entre les Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Auvergne-Rhône-Alpes. L'utilisation conjointe de tout autre titre n'est pas admise. Les titulaires doivent respecter les conditions d'utilisation propres à chaque abonnement.

Pour l'année scolaire 2025-2026 à titre dérogatoire :

- Les titulaires d'un Pass ZOU! Etudes et d'un abonnement Scolaire + Mobilité Région de la Région Auvergne-Rhône-Alpes peuvent utiliser ces abonnements de façon combinés sur les lignes interrégionales du réseau ferré, entre les Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Auvergne-Rhône-Alpes.

A partir du 1^{er} janvier 2026 :

- Les titulaires d'un Pass ZOU! Études et d'une des tarifications LibertiO'Jeunes, FrenquenciO'Jeunes ou +=0 de la Région Occitanie, peuvent utiliser ces abonnements de façon combinés sur les lignes interrégionales du réseau ferré, entre les Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Occitanie.

L'utilisation conjointe de tout autre titre n'est pas admise. Les titulaires doivent respecter les conditions d'utilisation propres à chaque abonnement. Pour plus d'informations, consulter les CGU TER Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

5.2. Contrôles et fraudes

Dans tous les cas ci-dessus, le titulaire 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 doute sur l'identité de l'utilisateur lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

Le défaut de validation, la non-présentation, ou l'utilisation irrégulière du titre de transport (falsification du titre, détention du titre nominatif d'autrui, détention d'un titre périmé) constaté lors d'un contrôle expose le titulaire et/ou le fraudeur au paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur, en plus des éventuelles sanctions prévues dans le règlement voyageur du réseau emprunté.

En cas de fraude dans l'utilisation du PASS ZOU ! Etudes par une autre personne que le titulaire, le PASS ZOU ! Etudes en défaut est retiré par le contrôleur, fait l'objet d'une suspension et implique de la part du titulaire la commande d'un duplicata à 10 €.

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.

La Région pourra délivrer un duplicata gratuit en cas de vol avéré sur présentation de la copie du récépissé du dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie.

En cas de récidive de fraude pour ce motif (prêt de son PASS ZOU ! Etudes à un autre usager), le PASS ZOU ! Etudes peut être résilié de plein droit par la Région sans remboursement possible.

Toute personne qui continue à utiliser indûment son titre de transport est passible de poursuites pénales.

6. MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE

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.

Selon la nature du changement demandé, il pourra être demandé à l'utilisateur de payer un duplicata au tarif en vigueur (article 8).

7. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES

La Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du PASS ZOU ! Etudes. Le titulaire 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. La demande de duplicata est à effectuer dans les meilleurs délais.

En cas de dysfonctionnement technique avéré de la carte, 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 en point de vente.

Une carte dégradée, volontairement ou non (torsion, pliage, humidité...) devra faire l'objet d'un duplicata payant si elle dysfonctionne ou si elle ne permet plus d'identifier le titulaire ou son trajet de référence.

8.2. Le duplicata est envoyé par courrier au titulaire 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, le titulaire présentera le document provisoire qui lui aura été délivré après paiement le cas échéant.

9. SUSPENSION DU PASS ZOU ! ETUDES A L'INITIATIVE DU PAYEUR OU DU TITULAIRE

Il n'existe aucun motif permettant au titulaire ou au payeur de demander la suspension du PZE.

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

Le PASS ZOU ! Etudes 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 1er 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 1er septembre.

- Titulaire décédé.
- Non-utilisation du PASS ZOU ! Etudes 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.
- Modification de l'offre de transport rendant le PASS ZOU ! Etudes inutile ou inadapté durant plus de 90 jours.
- Autres cas non identifiés et relevant d'une erreur du système d'inscription le cas échéant, après décision d'une commission dédiée.

Il sera demandé au titulaire ou au payeur de joindre à sa demande de remboursement les documents justifiant de l'un des cas décrits ci-dessus.

Le remboursement est définitif et conduit à la résiliation du PASS ZOU ! Etudes sur l'année scolaire en cours. Une fois le PASS ZOU ! Etudes résilié, il ne sera pas possible de procéder à une nouvelle souscription au titre de la même année scolaire.

Les modalités de demande de remboursement et les justificatifs à produire sont précisés sur le site zou.maregionsud.fr.

11. SUSPENSION ET RESILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES A L'INITIATIVE DE LA REGION

Le PASS ZOU ! Etudes pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, être suspendu et/ou résilié de plein droit selon les cas listés aux 11.1, 11.2 et 11.3 ci-dessous.

11.1. En cas d'incident de paiement, le contrat peut être suspendu et/ou résilié dans les conditions décrites à l'article 4.5.

11.2. En cas de fraude dans l'utilisation du PASS ZOU ! Etudes, le contrat peut être suspendu et/ou résilié dans les conditions décrites à l'article 5.2.

11.3. 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, le contrat est résilié de plein droit par la Région. Aucun remboursement ne sera effectué.

11.4. La Région signifie la suspension ou la résiliation au moyen d'un courriel adressé à la dernière adresse 'contact' renseignée dans le dossier.

11.5. La résiliation conduit à l'interdiction d'utilisation du PASS ZOU ! Etudes sur l'ensemble des réseaux régionaux ZOU, ainsi qu'à l'impossibilité de nouvelle souscription sur l'année scolaire en cours. Faute de pouvoir utiliser son PASS ZOU ! Etudes désactivé, le titulaire devra s'acquitter d'un billet unitaire ou de tout autre titre pour pouvoir voyager.

12. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

12.1. Les présentes conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au titulaire du PASS ZOU ! Etudes.

12.2. 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 le titulaire et le payeur puissent en prendre connaissance.

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

13. CONTACT

Par courriel, formulaire contact sur portail ZOU <https://zou.mareregionsud.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.mareregionsud.fr/carte interactive/points de vente](https://zou.mareregionsud.fr/carte_interactive/points_de_vente))

14. RECLAMATIONS

Le titulaire et/ou le payeur 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.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.

15. 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

16. 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>

17. ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont votées le 26 juin 2026 pour une mise en application le 1 juillet 2026 pour les PASS ZOU ! Etudes délivrés pour l'année scolaire 2025-2026.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES pour l'année scolaire 2026-2027

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de déterminer les conditions d'accès au PASS ZOU ! Etudes et ses règles d'utilisation.

La souscription et l'utilisation du PASS ZOU ! Etudes valent acceptation des présentes Conditions Générales par le titulaire et le payeur s'il est distinct du titulaire.

- La dénomination « **Titulaire** » désigne nommément la personne dont la photo et l'identité figurent sur le PASS ZOU ! Etudes dont il est l'utilisateur.
- La dénomination « **Payeur** » désigne la personne physique qui paye le PASS ZOU ! Etudes.
- La dénomination « **PASS ZOU ! Etudes** » constitue un contrat entre le titulaire et le réseau de transport ZOU !. Il est constitué du titre de transport du même nom.
- La dénomination « **Détenteur du compte en ligne** » désigne la personne qui détient et contrôle le compte utilisateur.

Le PASS ZOU ! peut être attribué à plusieurs catégories d'usagers relevant de **cadres juridiques distincts**.

Afin de garantir une lecture claire et conforme, pour chacun des paragraphes suivants, les dispositions applicables sont organisées en trois sous-ensembles :

1. Dispositions communes à l'ensemble des bénéficiaires

Ces règles sont **communes à l'ensemble des titulaires du PASS ZOU ! Études**, quelle que soit leur catégorie d'éligibilité.

2. Dispositions applicables aux élèves relevant du transport scolaire réglementé
Ces dispositions concernent les élèves inscrits dans le cadre du règlement régional 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 du réseau ZOU ! Proximité ou ZOU ! Express le cas échéant.

3. Dispositions applicables aux autres bénéficiaires du PASS ZOU ! Études

Ces dispositions s'appliquent :

- aux étudiants,
- aux apprentis,
- aux stagiaires de la formation professionnelle,
- aux élèves des formations sanitaires et sociales,
- aux volontaires en service civique

- aux élèves scolarisés de la maternelle à la terminale se déplaçant pour leurs loisirs, ou en train régional ZOU !, ou pour des trajets scolaires sur les lignes de bus du réseau ZOU !

Si un paragraphe ne comporte pas de règle particulière applicable à un type de bénéficiaire, alors les dispositions générales communes s'appliquent.

En cas de divergence ou de contradiction entre les dispositions communes à l'ensemble des bénéficiaires et les dispositions spécifiques applicables à un type d'usager, les dispositions spécifiques prévalent.

1. DESCRIPTION DU PASS ZOU ! ETUDES

1.1 : Dispositions communes à l'ensemble des bénéficiaires

- Le PASS ZOU ! Etudes est rigoureusement personnel. Un usager ne peut être titulaire que d'un seul PASS ZOU ! Etudes par année scolaire.
- Le PASS ZOU ! Etudes est valable du 1^{er} septembre de l'année N au 31 août de l'année N+1, correspondant ainsi à une année scolaire. Quelle que soit sa date d'acquisition, celui-ci prend automatiquement fin le 31 août de l'année scolaire en cours.
- Le PASS ZOU ! Etudes est un contrat de transport chargé sur une carte billettique qui constitue le titre de transport.
- 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 : Dispositions applicables aux élèves relevant du transport scolaire réglementé

Le PASS ZOU ! Etudes est réservé aux usagers remplissant l'ensemble des quatre (4) conditions suivantes :

- **Être âgé de plus de 3 ans et de moins de 26 ans.** L'âge de 3 ans s'apprécie au 31 décembre de l'année scolaire en cours. 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. La gratuité pour les moins de 4 ans prévue dans la gamme tarifaire ZOU ! ne s'applique pas au PASS ZOU! Etudes.
- **Disposer du statut d'élève** pour l'année scolaire en cours **dans un établissement scolaire en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur**, ou dans une ville desservie par une ligne routière du réseau ZOU ! (dont la liste est consultable sur www.zou.maregionsud.fr).
- **Être domicilié en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, à plus de 3 km de l'établissement scolaire.** La distance domicile-établissement est calculée sur la base du trajet routier le plus court tel qu'indiqué sur le site www.geoportail.gouv.fr.
- Effectuer un **trajet domicile-établissement scolaire non inclus dans le ressort territorial d'une autorité organisatrice de la mobilité non régionale**, ou, à titre dérogatoire, effectuer un trajet domicile - établissement scolaire au sein d'une communauté de communes Autorité Organisatrice de la Mobilité quand le circuit scolaire correspondant existe et est organisé par la Région. Ce trajet est déterminé en sélectionnant un point d'arrêt* d'origine et un point

d'arrêt correspondant à l'établissement dans la liste proposée lors de la souscription (se référer à l'article 2. Souscription d'un PASS ZOU ! Etudes).

*Si le point d'arrêt désiré n'est pas proposé dans le formulaire de souscription cela signifie que :

- Soit il n'existe aucune solution de transport scolaire entre le domicile et l'établissement. Dans ce cas, l'élève pourra, s'il remplit les conditions, formuler une demande d'aide forfaitaire. Il pourra également souscrire à un PASS ZOU ! Etudes non scolaire.
- Soit le point d'arrêt n'existe pas ou est indisponible. Dans ce cas, l'élève est invité à s'inscrire sur le point d'arrêt le plus proche. Il est précisé que le point d'arrêt déclaré au moment de l'inscription doit être celui utilisé dans la pratique.

En outre, en cas de garde alternée, l'élève peut bénéficier du PASS ZOU ! Etudes dès lors que l'un des deux trajets domicile-établissement effectué dans le cadre de la garde alternée correspond à une solution de transport existante.

1.3 Dispositions applicables aux autres bénéficiaires du PASS ZOU ! Études

Le PASS ZOU ! Etudes est également réservé aux usagers remplissant l'ensemble des quatre (4) conditions suivantes :

- **Être âgé de plus de 3 ans* et de moins de 26 ans.** L'âge de 3 ans s'apprécie au 31 décembre de l'année scolaire en cours. L'âge de 26 ans s'apprécie au 1er septembre de l'année scolaire en cours pour les inscriptions antérieures au 1er septembre, et à la date de l'inscription pour les inscriptions postérieures au 1er septembre. La gratuité pour les moins de 4 ans prévue dans la gamme tarifaire ZOU ! ne s'applique pas au PASS ZOU! Etudes
- **Disposer du statut d'élève, étudiant, apprenti étudiant des métiers ou volontaire du service civique** pour tout ou partie de l'année scolaire en cours. Les formations de courte durée (inférieures à 1 mois) ne sont pas éligibles.
- **Être inscrit dans un établissement** ou en alternance dans un lieu d'apprentissage ou dans un établissement dispensant l'enseignement à distance, **en France**, ou à Monaco ou Vintimille.
- Effectuer un trajet habituel dit « **trajet de référence** », intégralement situé en Région Provence Alpes-Côte d'Azur, ou sur une ligne routière extra-muros existante sur le réseau ZOU !

2. SOUSCRIPTION AU PASS ZOU ! ETUDES

Le PASS ZOU ! Etudes peut être souscrit sur le site www.zou.maregionsud.fr pour tous les bénéficiaires du PASS ZOU ! Etudes.

Il est également possible de souscrire :

- Par correspondance pour les élèves relevant du transport scolaire réglementé
- Auprès d'une agence commerciale BUS ZOU ! habilitée, muni d'un dossier complet ; pour tous les autres bénéficiaires du PASS ZOU! Etudes.

La souscription en ligne doit être privilégiée en ce qu'elle garantit des délais de traitement plus rapides.

2.1. Souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes pour tous les bénéficiaires

La souscription ou le renouvellement implique la création d'un espace personnel qui permet de gérer le PASS ZOU ! Etudes en ligne (données des années précédentes non conservées).

Lors de la souscription, le détenteur du compte en ligne devra :

- 1 Renseigner le formulaire en ligne.
- 2 Indiquer le trajet de référence du titulaire correspondant.
- 3 Enregistrer une photo récente permettant l'identification du titulaire (format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état).
- 4 Si le titulaire ne relève pas du transport réglementé, fournir les pièces obligatoires, à savoir :
Une pièce d'identité prouvant sa date de naissance (ou une copie du livret de famille, ou un extrait d'acte de naissance, ou tout autre document émanant d'une autorité officielle).
Un justificatif* de scolarité ou de formation dont une partie minima est comprise entre le 1er septembre N et le 31 août N+1.
- 5 Si le titulaire ou ses responsables légaux sont éligibles à la tarification réduite à 45 €, fournir les justificatifs correspondant à sa situation (se référer à l'article 3.4 Conditions d'éligibilité à la tarification réduite).
- 6 S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.

** Les justificatifs suivants sont recevables : certificat de scolarité, certificat de formation, justificatif de paiement des droits d'inscription universitaire, courrier d'acceptation de l'établissement résultats de l'année N mentionnant le passage en année N+1, carte étudiant, contrat d'apprentissage, contrat de service civique.*

2.1.1. Période de souscription

La date d'ouverture de la période de souscription en ligne est précisée sur le site internet www.zou.maregionsud.fr, avant les vacances scolaires d'été, pour l'année scolaire suivante.

La souscription en ligne au PASS ZOU ! Etudes est possible jusqu'au 31 mai de l'année scolaire en cours, sauf mesures exceptionnelles qui seront communiquées sur le site ZOU !. Après cette date, aucune nouvelle demande pour l'année en cours ne pourra être admise.

2.1.2. Instruction et validation de la demande

2.1.2.1 : Dispositions applicables à l'ensemble des bénéficiaires

La validation automatique du dossier a lieu si l'ensemble des critères à satisfaire sont remplis.

En cas de pièce manquante ou d'anomalie sur la solution de transport, l'instruction du dossier est soumise à une validation par les services régionaux.

En cas de non-validation par les services régionaux, le titulaire ou son représentant légal sera invité par courriel à régulariser son dossier 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 réputé refusé.

Le paiement ne pourra être effectué qu'après validation de la demande (automatiquement en ligne, ou après instruction par les services régionaux).

2.1.2.2 : Dispositions applicables aux élèves relevant du transport scolaire réglementé

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

2.1.2.3 : Dispositions applicables aux autres bénéficiaires du PASS ZOU ! Études

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

2.1.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier, le titulaire pourra télécharger le cas échéant sur son espace personnel en ligne une attestation de paiement ainsi qu'un titre provisoire d'une durée de validité de quinze (15) jours lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de quinze (15) jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre.

Le titre est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. La carte ne peut être délivrée par courrier qu'en France et à Monaco. Le numéro de suivi est communiqué par mail au titulaire dès l'envoi de sa carte.

En cas de non-réception de la carte, dès lors que le numéro de suivi a été généré, la Région ne pourra être tenue pour responsable. Le titulaire devra formuler une demande de réclamation auprès des services de La Poste.

Un duplicata gratuit pourra être émis sur présentation du récépissé de réclamation auprès de la Poste.

Pour voyager en attendant la réception du duplicata, le titulaire devra être en règle :

- I. En utilisant son titre de transport provisoire
- II. Ou en s'acquittant de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables après voyage)

2.2. Souscription par correspondance (uniquement pour les élèves relevant du transport scolaire réglementé)

Lors de la souscription le titulaire devra :

1. Renseigner le formulaire papier, en y indiquant son trajet de référence (trajet domicile établissement scolaire), en précisant le point de montée*.
2. Fournir une photo d'identité récente, format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état, permettant l'identification du titulaire.
3. Fournir le cas échéant une attestation de paiement de la CAF, de la MSA, des Caisses Sociales de Monaco ou de l'AAEH mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou des mois précédents, dans la limite des trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom du titulaire.
4. Fournir un chèque du montant correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.

* - S'il n'existe aucune solution de transport scolaire entre le domicile et l'établissement, l'élève pourra,

s'il remplit les conditions, formuler une demande d'aide forfaitaire. Il pourra également souscrire à un PASS ZOU ! Etudes non scolaire.

- Si le point d'arrêt demandé n'existe pas ou est indisponible, l'élève est invité à s'inscrire sur le point d'arrêt le plus proche. Il est précisé que le point d'arrêt déclaré au moment de l'inscription doit être celui utilisé dans la pratique.

En outre, en cas de garde alternée, l'élève peut bénéficier du PASS ZOU ! Etudes dès lors que l'un des deux trajets domicile-établissement effectué dans le cadre de la garde alternée correspond à une solution de transport existante.

2.2.1. Période de souscription

La période de souscription par correspondance est la même que pour la souscription en ligne (voir article 2.1.1).

2.2.2. Instruction et validation de la demande

La recevabilité de la demande de PASS ZOU ! Etudes sera vérifiée par les services régionaux au regard de la demande et des pièces justificatives transmises.

2.2.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier et du paiement, un titre provisoire d'une durée de validité de 15 jours pourra être remis à l'usager par les services régionaux, lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de 15 jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre.

Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. La carte ne peut être délivrée par courrier qu'en France et à Monaco. Le numéro de suivi est à la disposition du titulaire, sur demande au service client ZOU !.

En cas de non-réception de la carte, dès lors que le numéro de suivi a été généré, la Région ne pourra être tenue pour responsable. Le titulaire devra formuler une demande de réclamation auprès des services de La Poste.

Un duplicata gratuit pourra être émis sur présentation du récépissé de réclamation auprès de la Poste.

Pour voyager en attendant la réception du duplicata, le titulaire devra être en règle :

- I. En utilisant son titre de transport provisoire
- II. Ou en s'acquittant de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables après voyage)

2.3 Souscription auprès d'une agence commerciale BUS ZOU ! habilitée à vendre un PASS ZOU ! Etudes uniquement pour les autres bénéficiaires du PASS ZOU ! Etudes

Lors de la souscription le titulaire devra :

1. Renseigner le formulaire papier, en y indiquant son trajet habituel, dit « trajet de référence », intégralement situé en Région Provence Alpes-Côte d'Azur, ou sur une ligne routière extramuros existante sur le réseau ZOU !.
2. Fournir une photo d'identité récente, format 35 x 45mm, de face, fond neutre, en bon état, permettant l'identification du titulaire.

3. Fournir une pièce d'identité prouvant sa date de naissance (ou une copie du livret de famille, ou un extrait d'acte de naissance, ou tout autre document émanant d'une autorité officielle).
4. Produire un justificatif* de scolarité ou de formation, dont une partie a minima est comprise entre le 1^{er} septembre N et le 31 août N+1.
5. Si le titulaire ou ses responsables légaux sont éligibles à la tarification réduite à 45 €, fournir un justificatif.
6. S'acquitter du paiement annuel correspondant à sa situation. Les tarifs et modalités sont précisés à l'article 3.

** Les justificatifs suivants sont recevables : certificat de scolarité, certificat de formation, justificatif de paiement des droits d'inscription universitaire, courrier d'acceptation de l'établissement, résultats de l'année N mentionnant le passage en année N+1, carte étudiant, contrat d'apprentissage, contrat de service civique.*

2.3.1. Période de souscription

La date d'ouverture de la période de souscription en agence commerciale BUS ZOU ! est précisée sur le site internet www.zou.maregionsud.fr avant les vacances d'été pour l'année scolaire suivante. La souscription au PASS ZOU ! Etudes en agence commerciale BUS ZOU ! est possible jusqu'au 31 mai de l'année scolaire en cours, sauf mesures exceptionnelles qui seront communiquées sur le site ZOU !. Après cette date, aucune nouvelle demande pour l'année en cours ne pourra être admise.

2.3.2. Instruction et validation de la demande

La recevabilité de la demande de PASS ZOU ! Etudes sera vérifiée **en agence commerciale BUS ZOU !** au regard des pièces justificatives transmises.

2.3.3. Délivrance du titre de transport

Dès validation du dossier et du paiement, l'agent de **l'agence commerciale BUS ZOU !** remettra au titulaire un titre provisoire d'une durée de validité de quinze (15) jours lui permettant de voyager dans l'attente de la réception de son titre de transport. À titre indicatif, un délai de quinze (15) jours est nécessaire pour l'envoi du titre. Il est vivement conseillé aux usagers d'anticiper leur demande de titre. Ce dernier est envoyé par courrier, en lettre suivie, à l'adresse indiquée lors de l'inscription. La carte ne peut être délivrée par courrier qu'en France et à Monaco. Le numéro de suivi est à la disposition du titulaire au service client ZOU !.

En cas de non-réception de la carte, dès lors que le numéro de suivi a été généré, la Région ne pourra être tenue pour responsable. Le titulaire devra formuler une demande de réclamation auprès des services de La Poste.

Un duplicata gratuit pourra être émis sous réserve des conditions détaillées dans l'article 7.1.

Pour voyager en attendant la réception du duplicata, le titulaire devra être en règle en :

- I. Utilisant son titre de transport provisoire
- II. Ou en s'acquittant de titres de transport en vigueur (ces derniers ne sont pas remboursables)

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 ou la fréquence d'utilisation.

3.2. Une tarification réduite à 45 € est proposée, les conditions d'éligibilité étant décrites dans l'article 3.4, ci-après.

Le quotient familial s'apprécie le mois de l'inscription, ou l'un des trois mois précédant l'inscription.

3.3. Pour toute famille, y compris fratrie ou famille recomposée, avec trois enfants ou plus titulaires du PASS ZOU ! Études, le 3^e enfant et les suivants bénéficient d'un tarif réduit fixé à 45 €.

Lorsque les conditions d'éligibilité sont réunies et identifiées lors de la souscription, la dégressivité tarifaire est appliquée automatiquement. Dans ce cas, le tarif réduit de 45 € est directement pris en compte au moment de l'achat de l'abonnement, sans formalité complémentaire pour l'utilisateur.

Lorsque les conditions d'éligibilité ne peuvent être réunies et identifiées lors de la souscription, notamment dans le cas où les souscriptions ouvrant droit au remboursement prévu au premier alinéa de cet article n'interviennent pas de manière simultanée, la dégressivité tarifaire n'est pas appliquée automatiquement. L'utilisateur peut toutefois solliciter un remboursement au titre du troisième enfant et des suivants, correspondant à un montant de 45 € par abonnement éligible. Cette disposition nécessite la constitution d'un dossier avec la production de justificatifs. Le dossier accompagné des justificatifs (a minima attestation de paiement CAF, MSA, Caisses sociales de Monaco, avec nom du représentant légal et des enfants + attestations de paiement des 3 abonnements) est à constituer à compter du 1^{er} novembre et au plus tard avant le 31 mai de l'année scolaire en cours. Si le dossier est recevable, le versement sera fait en une seule fois à la fin de l'année scolaire concernée.

Des contrôles sur pièces pourront avoir lieu a posteriori à tout moment de l'année scolaire.

3.4. Éligibilité à la tarification réduite

Sont éligibles au demi-tarif de 45€, le titulaire ou ses responsables légaux qui entrent dans l'une des catégories ci-dessous. Pour toute demande, en plus des pièces spécifiques, il sera également obligatoire de fournir :

- Copie d'une pièce d'identité avec photo en cours de validité (CNI, passeport, titre de séjour ou permis de conduire),
- Photographie d'identité récente, de face, tête nue, en couleur.

Catégorie	Conditions d'accès	Pièces spécifiques à fournir
Allocataire de la CAF ou de la MSA	Disposer d'un Quotient Familial CAF, MSA ou CSM inférieur ou égal à 800 €/mois	Dans le cas où le quotient familial ne peut être automatiquement déterminé lors de la souscription : Attestation de paiement de la CAF ou de la MSA de moins de trois mois, faisant apparaître le Quotient Familial, le nom et prénom(s) du titulaire
Allocataire des Caisses Sociales de Monaco		Attestation de paiement délivrée par les CSM, mentionnant le montant du quotient familial du mois en cours ou des mois précédents, dans la limite des

		trois derniers mois, ainsi que les nom et prénom(s) du titulaire.
Allocataire de l'AEEH	N/A	Attestation de la CAF de moins de 3 mois mentionnant l'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) ainsi que les nom et prénom(s) du titulaire.
Autre demandeur	Disposer d'une équivalence de Quotient Familial CAF inférieur ou égale à 800 €/mois (*)	Dernier avis d'imposition.

**Pour plus d'informations sur les modalités de calcul du quotient familial, nous vous invitons à consulter les pages officielles du site de la CAF : [CAF - Calculer son quotient familial](#).*

4. PAIEMENT DU PASS ZOU ! ETUDES

4.1. Paiement au comptant

Le PASS ZOU ! Etudes est payable en ligne, annuellement au moyen d'une carte bancaire.

Le montant du titre est à régler intégralement dès la souscription sur le site zou.maregionsud.fr, sauf cas particulier spécifié dans l'article 4.2.

En cas d'impossibilité de paiement par internet, la souscription en ligne ne sera pas possible. Le titulaire devra dans ce cas procéder à une souscription par correspondance ou auprès d'une **agence commerciale BUS ZOU !** routier (voir modalités décrites aux article 2.2 et 2.3).

Dans ces cas, le PASS ZOU ! Etudes est payable par chèque bancaire. Un chèque unique doit accompagner chaque demande de souscription. Il est encaissé dès sa réception.

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.

Montants et dates de prélèvement :

I. 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 quotient familial est inférieur ou égal à 800 € :

- 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, le payeur doit s'assurer que la date d'expiration de la carte bancaire n'intervient pas dans les trois mois. Tout changement de carte bancaire doit être signalé (voir rubrique « contacts » article 12). 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 de souscription par correspondance, 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 payer plusieurs PASS ZOU ! Etudes.

4.5 En cas d'incident de paiement, le payeur devra régulariser sa situation au plus vite selon les modalités indiquées dans le courrier ou le courriel qui lui sera adressé. Le non-respect de ces modalités peut entraîner la suspension du titre. A défaut de régularisation, la résiliation automatique du titre 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. Faute de pouvoir utiliser son PASS ZOU ! Etudes désactivé, le titulaire devra s'acquitter d'un billet unitaire ou de tout autre titre pour pouvoir voyager.

4.6. En cas de paiement indu (paiement plein tarif alors qu'éligibilité au demi-tarif, paiements multiples dus à une erreur d'inscription, paiement à tort d'un duplicata...), un remboursement partiel sera effectué au profit du payeur.

Ce remboursement interviendra au plus tard à la fin de l'année scolaire concernée, soit à l'initiative de la Région, soit à la suite d'une demande formulée par l'utilisateur et après décision d'une commission dédiée.

Le remboursement sera effectué exclusivement sur la carte bancaire utilisée lors de la souscription en ligne.

Pour les souscriptions réalisées par correspondance ou au guichet, le payeur est invité à prendre contact avec le Service Client PASS ZOU ! Etudes, afin de connaître les modalités de remboursement applicables.

4.7. Dans le cadre d'opérations évenementielles organisées à l'initiative de la Région SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur, celle-ci se réserve le droit de procéder à un remboursement partiel ou total du Pass ZOU ! Etudes.

Les modalités de participation, seront définies dans le règlement spécifique à chaque opération. Ce règlement est indépendant des présentes Conditions Générales.

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 5.2.

5.1. Utilisation du PASS ZOU ! ETUDES

5.1.1 Dispositions communes applicables à l'ensemble des bénéficiaires

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 :

- I. **Sur les lignes de bus ZOU ! et la ligne des Chemins de Fer de Provence** équipées de billettique, le titulaire valide son PASS ZOU ! Etudes à chaque montée. Si la ligne n'est pas équipée de billettique, le titulaire présente son titre au conducteur ; le contrôle se fera à vue par ce dernier.
 - II. **Sur le réseau de trains régionaux ZOU ! (en dehors des Chemins de Fer de Provence, ci-après appelés CP)**, le titulaire doit valider son PASS ZOU ! Etudes avant la montée à bord du train, et ce lors de chaque trajet.
S'il est sur son trajet de référence mentionné lors de la souscription au PASS ZOU ! Etudes, la validation suffit.
En dehors du trajet de référence, le titulaire doit, en plus, obligatoirement se munir d'un billet gratuit, téléchargeable sur le site TER SUD. Il est précisé qu'il n'est pas possible d'obtenir un titre sur un service fermé à la vente. Le PASS ZOU ! Études permet la libre circulation uniquement sur les trajets trains ZOU ! (hors CP) internes au territoire régional. Toutefois, les trains ZOU ! (hors CP) à destination ou en provenance de Vintimille et de Monaco restent également accessibles avec le PASS ZOU ! Études. A bord des trains ZOU ! (hors CP), le PASS ZOU ! Etudes est valable en 2^e classe uniquement
 - III. **Les lignes de proximité scolaires**, autres que celles utilisées pour effectuer le trajet de référence mentionné lors de l'inscription et inscrit sur le PASS ZOU ! Etudes du titulaire, ne sont accessibles que dans la limite des places disponibles.
 - IV. **Sur les lignes express**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est fortement recommandée.
 - V. **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site zou.maregionsud.fr est obligatoire.
 - VI. **Pour les élèves relevant du transport réglementé, les services de transport à la demande** ne sont pas accessibles pour des trajets domicile établissement les jours scolaires.
- **Le service ZOU ! COVOIT'** est accessible uniquement aux détenteurs du PASS ZOU ! Etudes ayant plus de 18 ans, et dans les limites fixées par les conditions générales de vente et d'utilisation propres à ce service.
 - **Les titulaires d'un PASS ZOU ! Études et d'une des tarifications LibertiO'Jeunes, FrenquenciO'Jeunes ou +0 de la Région Occitanie**, peuvent utiliser ces abonnements de façon combinés sur les lignes interrégionales du réseau ferré, entre les Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Occitanie.

5.2. Contrôles et fraudes

Dans tous les cas ci-dessus, le titulaire 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 doute sur l'identité de l'utilisateur lors d'un contrôle, il peut être demandé un justificatif d'identité.

Le défaut de validation, la non-présentation, ou l'utilisation irrégulière du titre de transport (falsification du titre, détention du titre nominatif d'autrui, détention d'un titre périmé) constaté lors d'un contrôle expose le titulaire et/ou le fraudeur au paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation en vigueur, en plus des éventuelles sanctions prévues dans le règlement voyageur du réseau emprunté.

En cas de fraude dans l'utilisation du PASS ZOU ! Etudes par une autre personne que le titulaire, le PASS ZOU ! Etudes en défaut est retiré par le contrôleur, fait l'objet d'une suspension et implique de la part du titulaire la commande d'un duplicata à 10 €.

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.

En cas de récidive de fraude pour ce motif (prêt de son PASS ZOU ! Etudes à un autre usager), le PASS ZOU ! Etudes peut être résilié de plein droit par la Région sans remboursement possible.

Toute personne qui continue à utiliser indûment son titre de transport est passible de poursuites pénales.

6. MODIFICATIONS DE TRAJET EN COURS DE VALIDITE DU TITRE

Les changements du trajet de référence du PASS ZOU ! Etudes sont possibles pendant toute la durée de l'abonnement. La demande est possible via le formulaire de contact du site ZOU ! .

7. DELIVRANCE DE DUPLICATA

7.1. La demande de duplicata est à effectuer sur le site zou.maregionsud.fr ou dans un **agence commerciale BUS ZOU !** habilitée à vendre des PASS ZOU ! Etudes.

En cas de perte ou le retrait de la carte par un contrôleur, le tarif est fixé à 10 euros. La demande de duplicata est à effectuer dans les meilleurs délais.

Une carte dégradée, volontairement ou non (torsion, pliage, humidité...) devra faire l'objet d'un duplicata payant au tarif de 10 euros si elle dysfonctionne ou si elle ne permet plus d'identifier le titulaire ou son trajet de référence.

En cas de vol, le duplicata sera délivré gratuitement, sous réserve d'avoir fourni le récépissé du dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie.

En cas de carte non remise par les services de la Poste, le duplicata pourra être délivré gratuitement, sous réserve de fournir le récépissé de réclamation obtenu auprès de la poste.

En cas de dysfonctionnement technique avéré de la carte, le duplicata sera délivré gratuitement, sous réserve que le support billettique soit restitué aux fins de vérification selon les modalités indiquées sur le site ZOU ! ou en **agence commerciale BUS ZOU !**.

7.2. Le duplicata est envoyé par courrier au titulaire 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, le titulaire présentera à toute personne chargée d'autorité de contrôle le titre provisoire qui lui aura été délivré après paiement le cas échéant.

8. SUSPENSION DU PASS ZOU ! ETUDES A L'INITIATIVE DETENTEUR DU COMPTE EN LIGNE

Il n'existe aucun motif permettant au détenteur du compte en ligne de demander la suspension du PASS ZOU ! Etudes.

9. RÉSILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES À L'INITIATIVE DU DETENTEUR DU COMPTE EN LIGNE

Le PASS ZOU ! Etudes peut être résilié à l'initiative du détenteur du compte en ligne.

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

- 1** Changement de domicile ou d'établissement entraînant l'inutilité du PASS ZOU ! Etudes. *Le changement doit intervenir dans un délai maximum de trente (30) jours après le 1er septembre de l'année scolaire en cours ou trente (30) jours après la date d'inscription au PASS ZOU ! Etudes si celle-ci est postérieure au 1er septembre.*
- 2** Titulaire décédé.
- 3** Non-utilisation du PASS ZOU ! Etudes supérieure à quatre-vingt-dix (90) jours pour raison de santé.
- 4** Erreur de réseau de transport : le déplacement envisagé relève d'une autre Autorité Organisatrice de la Mobilité.
- 5** Modification de l'offre de transport rendant le PASS ZOU ! Etudes inutile ou inadapté durant plus de quatre-vingt-dix (90) jours.
- 6** Autres cas non identifiés et relevant d'une erreur du système d'inscription le cas échéant, après décision d'une commission dédiée.

Il sera demandé au titulaire ou au détenteur du compte en ligne de joindre à sa demande de remboursement les documents justifiant de l'un des cas décrits ci-dessus.

Le remboursement est définitif et conduit à la résiliation du PASS ZOU ! Etudes sur l'année scolaire en cours. Une fois le PASS ZOU ! Etudes résilié, il ne sera pas possible de procéder à une nouvelle souscription au titre de la même année scolaire.

Les modalités de demande de remboursement et les justificatifs à produire sont précisés sur le site zou.maregionsud.fr.

10. SUSPENSION ET RESILIATION DU PASS ZOU ! ETUDES A L'INITIATIVE DE LA REGION

Le PASS ZOU ! Etudes pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, être suspendu et/ou résilié de plein droit selon les cas listés aux 10.1, 10.2 et 10.3 ci-dessous.

10.1. En cas d'incident de paiement, le contrat peut être suspendu et/ou résilié dans les conditions décrites à l'article 4.5.

10.2. En cas de fraude dans l'utilisation du PASS ZOU ! Etudes, le contrat peut être suspendu et/ou résilié dans les conditions décrites à l'article 5.2.

10.3. 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, le contrat est résilié de plein droit par la Région. Aucun remboursement ne sera effectué.

10.4. La Région signifie la suspension ou la résiliation au moyen d'un courriel adressé à la dernière adresse 'contact' renseignée dans le dossier.

10.5. La résiliation conduit à l'interdiction d'utilisation du PASS ZOU ! Etudes sur l'ensemble des réseaux régionaux ZOU !, ainsi qu'à l'impossibilité de nouvelle souscription sur l'année scolaire en cours. Faute de pouvoir utiliser son PASS ZOU ! Etudes désactivé, le titulaire devra s'acquitter d'un billet unitaire ou de tout autre titre pour pouvoir voyager.

11. RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU TITULAIRE

11.1. Les présentes conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au titulaire du PASS ZOU ! Etudes.

11.2. 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 le titulaire et le payeur puissent en prendre connaissance.

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

12. CONTACT

Toute demande peut être adressée :

- 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
- Dans une agence commerciale BUS ZOU ! (liste sur le site ZOU !)

13. RECLAMATIONS

Le titulaire et/ou le détenteur du compte en ligne 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.

14. 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 la Mission de Médiation.

Par courrier :

Mission de Médiation de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Hôtel de Région

27, place Jules Guesde

13481 Marseille Cedex 20

Par courriel : missionmediation@maregionsud.fr

15. 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 société Sud Mobilités Technologies, ci-après appelée SMT (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).

Vos données numériques et documents physiques sont conservés pendant toute la durée de votre Abonnement.

Après résiliation, ils seront conservés pour une durée de douze (12) mois supplémentaires pour les finalités suivantes : gestion d'éventuelles réclamations, service après-vente, et actions de prospection commerciale. Au-delà de cette période, vos données sont archivées de manière sécurisée pour une durée maximale de dix (10) ans. Cette conservation est nécessaire pour la défense de nos intérêts en cas de litige ou pour respecter nos obligations légales (exemples : obligations fiscales, commerciales).

Durant cette phase, l'accès à ces données est strictement limité aux personnes habilitées et elles ne sont utilisées que pour les finalités de conservation précitées

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 ses données, qu'il peut exercer en s'adressant au délégué à la protection des données de la DPO SMT, 10 Place de la Joliette. Atrium 10.4. 6^{ème} étage. 13002 MARSEILLE, ou par courriel à l'adresse : dposmt@sud-mobilites-technologies.fr

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

<https://www.maregionsud.fr/mentions-legales/donnees-personnelles>

16. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES

La Région se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du PASS ZOU ! Etudes.

17. ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont votées le 26 juin pour une entrée en vigueur à l'ouverture de la campagne d'inscription des PASS ZOU ! Etudes pour l'année scolaire 2026-2027.