

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU PASS ZOU ! ETUDES

**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 [www.zou.maregionsud.fr](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](http://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<sup>er</sup> 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](http://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\*\*.
- 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 710 €, 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 710 €, 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 710 €) 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 internet [zou.maregionsud.fr](http://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. 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.
- 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'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. 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 710 €.

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

**3.3.** 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](http://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 710 € :
  - 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.

## **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](http://zou.maregionsud.fr) est fortement recommandée.
- **Sur les navettes blanches**, la réservation préalable en ligne sur le site [zou.maregionsud.fr](http://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 TER SUD**, 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. Il est précisé qu'il n'est pas possible d'obtenir un titre sur un service fermé à la vente.  
Seuls les trajets TER internes au territoire régional sont autorisés en libre circulation avec le PASS ZOU ! Etudes, à l'exception des TER depuis/vers Vintimille et Monaco, qui eux sont accessibles avec le PASS ZOU ! Etudes.  
A bord des TER, le PASS ZOU ! Etudes est valable en 2<sup>e</sup> classe uniquement.

## 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](http://zou.maregionsud.fr) ou dans un point de vente du réseau ZOU routier habilité à vendre des PASS ZOU ! Etudes.

En cas de perte, de vol ou de détérioration, le tarif est fixé à 10 euros. 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](http://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.maregionsud.fr/contactez-nous/>

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

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

## 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.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.

## 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@maregionsud.fr](mailto:missionmediation@maregionsud.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](mailto:dpd@maregionsud.fr).

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

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

## **17. ENTREE EN VIGUEUR**

---

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont votées le 28 juin 2024 pour les PASS ZOU ! Etudes délivrés à compter de l'année scolaire 2024-2025.