

# Carte ZOU !

## Formulaire de demande de carte

Coller ici votre photo.

Photo d'identité couleur récente  
Nom inscrit au dos  
Format 3,5x4,5 cm  
Norme ISO/IEC 19794-5 : 2005

### Partie à remplir par le client

(En lettres capitales)



M\*  Mme\* **Nom\* :**  
(Cocher la case correspondante)

**Prénom\* :**

**Date de naissance\* :**

**Adresse complète\* :**

(Où le courrier peut être expédié)

**Nom indiqué sur la boîte aux lettres (si différent) :**

M  Mme

**Code Postal\* :**

**Commune\* :**

**Courriel :**

**Tél :**

**Mobile :**

\*Mentions obligatoires.

Ces informations sont collectées par la SNCF DDTER PACA, responsable du traitement ayant pour finalité la gestion des données billettiques de l'activité TER et la validation des titres de transports des clients TER. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant selon les modalités citées au verso.

**1ère demande de carte**

Joindre la photocopie recto/verso d'une pièce d'identité

**Renouvellement après fin de validité**

Restitution ancienne carte obligatoire

**Demande de reconstitution (frais de dossier de 8€)**

**Je soussigné(e) :**

(Nom et prénom du représentant légal pour un mineur) certifie l'exactitude des informations ci-dessus. Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation de la carte (voir au verso) et m'engage à m'y conformer en souscrivant le présent contrat.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_  
Signature précédée de la mention « lu et approuvé ».

Cochez cette case si vous souhaitez recevoir des informations pratiques et des offres commerciales de la part de TER SNCF par courriel, téléphone et SMS.

### Partie à remplir par la SNCF

**En cas de demande de reconstitution (frais de dossier de 8€) :**

**Motif de la demande**

perte  vol  carte détériorée\*  changement de nom\*

**N° IATA du reçu émis :**

(agrafer le IATA au feuillet 1)

carte défectueuse\* (reconstitution gratuite)

\* **Restitution ancienne carte obligatoire.**

**Timbre à date de la gare**

Guichet billettique de

N° de la carte :

Envoyée le :

(A apposer sur les 2 exemplaires)



Provence-Alpes-Côte d'Azur

**CE FORMULAIRE N'EST PAS UN TITRE DE TRANSPORT**



# Carte ZOU !

## Formulaire de demande de carte



### Partie à remplir par le client (En lettres capitales)

M\*  Mme\* **Nom\* :**  
(Cocher la case correspondante)

**Prénom\* :**

**Date de naissance\* :**

**Adresse complète\* :**

(Où le courrier peut être expédié)

**Nom indiqué sur la boîte aux lettres (si différent) :**

M  Mme

**Code Postal\* :**

**Commune\* :**

**Courriel :**

**Tél :**

**Mobile :**

\*Mentions obligatoires.

Ces informations sont collectées par la SNCF DDTER PACA, responsable du traitement ayant pour finalité la gestion des données billettiques de l'activité TER et la validation des titres de transports des clients TER. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant selon les modalités citées au verso.

**1ère demande de carte**

**Joindre la photocopie recto/verso d'une pièce d'identité**

**Renouvellement après fin de validité**

**Restitution ancienne carte obligatoire**

**Demande de reconstitution (frais de dossier de 8€)**

**Je soussigné(e) :**

(Nom et prénom du représentant légal pour un mineur) certifie l'exactitude des informations ci-dessus. Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation de la carte (voir au verso) et m'engage à m'y conformer en souscrivant le présent contrat.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_  
Signature précédée de la mention « lu et approuvé ».

**Cocher cette case si vous souhaitez recevoir des informations pratiques et des offres commerciales de la part de TER SNCF par courriel, téléphone et SMS.**

### Partie à remplir par la SNCF

**En cas de demande de reconstitution (frais de dossier de 8€) :**

**Motif de la demande**

perte  vol  carte détériorée\*  changement de nom\*

**N° IATA du reçu émis :**

carte défectueuse\* (reconstitution gratuite)

\* **Restitution ancienne carte obligatoire.**

**Timbre à date de la gare**

**(A apposer sur les 2 exemplaires)**



# Conditions générales d'utilisation de la carte délivrée par la SNCF

## Objet

La présente adhésion fixe, sur la base des principes décrits ci-après, les règles à respecter par les parties dans le cadre de l'utilisation d'une carte à puce dite carte ZOU comme support de titres de transport collectif en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

## Article I – Principes généraux

Les transporteurs partenaires émettent des cartes qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit sur un support d'information propre à chacun d'eux.

Les cartes sont rechargeables et hébergent des titres de transport monomodaux propres à chaque partenaire ainsi que des titres multimodaux communs aux différents opérateurs.

## Article II – Les cartes

Chaque carte mentionne notamment les informations relatives au titulaire de la carte : nom, prénom, photographie.

## Article III – Le titulaire de la carte

La carte est nominative, strictement personnelle et son titulaire ne peut être qu'une personne physique.

Pour les mineurs non émancipés, la demande de carte doit être obligatoirement signée par le ou les parents ou administrateurs légaux.

## Article IV – Souscription au contrat d'adhésion

La souscription au contrat d'adhésion est subordonnée à la fourniture des renseignements demandés.

Le client doit fournir :

- Une demande de carte dûment remplie et signée,
- Une photocopie de la pièce d'identité officielle du titulaire et du signataire,
- Une photo d'identité couleur récente NORME ISO/IEC 19794-5 : 2005 du titulaire (inscription du nom, prénom au dos de la photo),
- Pour les mineurs émancipés, le certificat d'émancipation,
- Pour les droits à réduction, les pièces justificatives utiles (exemple : attestation patronale du salarié).

La liste des points de retrait et de dépôt de demande de carte, la liste des points de vente ainsi que les modalités de délivrance de la carte feront l'objet d'une communication aux clients.

Le montant pour la confection de la carte est perçu au moment du dépôt de la demande.

## Article V – Conditions d'utilisation sur le réseau régional PACA

### 1- Pour le TER :

La détention de la carte permet d'utiliser des titres de transport dans les mêmes conditions de droit et d'obligation que pour tous les autres titulaires de titres délivrés sur des supports papiers traditionnels. Ceci sous réserve du chargement de la carte d'un titre de transport valable pour la période et le parcours concernés ou, si nécessaire, le droit à réduction associé et valide, et l'origine – destination du parcours concerné.

La validation de la carte sur les bornes spécifiques est obligatoire avant la montée et pour chaque voyage effectué.

En cas d'oubli de carte ou de non validation, le client voit sa situation régularisée selon les modalités en vigueur.

En cas de doute sur l'identité du porteur d'une carte, il peut-être demandé un justificatif d'identité. Si la carte ne correspond pas à l'identité du porteur, elle lui sera retirée immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XIV des présentes conditions.

### 2- Pour les réseaux partenaires :

Lors de la circulation sur un réseau partenaire, le titulaire de la carte se doit de respecter les règles de transport relatives à ce réseau.

## Article VI – Conditions de détention de la carte

Les cartes délivrées par la SNCF restent sa propriété.

Le titulaire de la carte est responsable de son utilisation et de sa conservation. Les enregistrements des données liées à la carte ou leurs reproductions sur support informatique constituent la preuve des opérations réalisées.

Tout usage abusif et frauduleux de la carte imputable à son titulaire entraîne sa responsabilité et l'application à son encontre des sanctions prévues par la loi. Le titulaire pourra se voir retirer la carte immédiatement et il sera procédé à la résiliation du contrat dans les conditions de l'article XIV des présentes conditions.

## Article VII – Chargement et rechargement des titres de transports sur la carte.

Les titres de transport de la SNCF proposés à la vente par le TER et, si nécessaire, les droits à réduction associés peuvent être chargés sur la carte aux guichets équipés des gares billettiques SNCF situées en Région.

Dans les lieux équipés, les titres de transport peuvent également être chargés sur la carte au moyen d'automates de distribution TER en Région.

## Article VIII – Remplacement d'une carte

La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte doit être signalé au guichet d'une gare de la Région par son titulaire dès survenance des faits.

Le remplacement d'une carte perdue, volée, détériorée ou pour convenance personnelle est payant.

## Article IX – Remboursement

Une carte n'est pas remboursable.

Les titres de transport vendus par la SNCF et chargés sur une carte sont remboursés aux guichets équipés des gares billettiques SNCF situées en Région, selon les modalités en vigueur.

## Article X – Informations sur les données personnelles

Les données personnelles collectées font l'objet d'un traitement automatisé appelé «Centre de Gestion Exploitant» dont la finalité est la gestion des données billettiques des Activités TER et dont le responsable est la SNCF DDTER PACA.

Ce traitement, déclaré à la CNIL, est mis en oeuvre dans le cadre de l'Activité TER «DDTER Provence-Alpes-Côte d'Azur» et réalisé par la SNCF et des prestataires agréés par la SNCF. Ces données sont destinées à la SNCF et à ses partenaires de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur adhérents à la Charte d'interopérabilité billettique «Optima». Le Conseil Régional Provence-Alpes-Côte d'Azur recevra de la SNCF des données pour effectuer des analyses statistiques de l'offre, établir des indicateurs de suivi et améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau.

Les informations relatives à l'usager figurant sur le formulaire mentionnées comme telles sont obligatoires pour la délivrance d'une carte nominative, sauf le numéro de téléphone et l'adresse e mail.

A défaut d'avoir renseigné les informations obligatoires la demande de carte ne pourra être traitée. En l'absence de précisions de son adresse e-mail et de son numéro de téléphone, l'abonné ne pourra être contacté à des fins de gestion par ces canaux. Ceux-ci permettent aussi à la SNCF de communiquer ses offres commerciales et promotionnelles par téléphone ou par voie électronique si le client a donné son accord, en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire de demande de carte.

Par ailleurs, les données de validation TER nécessairement recueillies lors du passage du titre de transport au valideur concernant le déplacement du voyageur, font l'objet d'un traitement automatisé appelé «Système de validation TER» dont le responsable est la SNCF et qui a pour finalité la validation des titres de transport des clients TER. Ce traitement est mis en oeuvre dans le cadre de l'Activité TER «DDTER Provence-Alpes-Côte d'Azur». Les destinataires de ces données sont le superviseur du Centre de gestion exploitant de l'activité TER «DDTER Provence-Alpes-Côte d'Azur». Les données anonymisées concernant les déplacements pourront être communiquées à l'autorité organisatrice, le Conseil Régional Provence-Alpes-Côte d'Azur pour effectuer des analyses statistiques de l'offre, établir des indicateurs de suivi et améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau.

Conformément aux dispositions des articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 «relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés», toute personne peut obtenir communication et le cas échéant rectification ou suppression des informations la concernant au service suivant.

SNCF – Plateforme Billettique TER PACA  
31, boulevard Voltaire – 13001 Marseille

Votre demande doit être accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité. Les informations nominatives peuvent être transmises à des tiers, nos partenaires signataires de la Charte d'interopérabilité billettique et traitées pour faire des enquêtes par téléphone, courrier, mail.

## Article XI – Réclamations

Toute réclamation, suggestion ou information concernant les conditions d'utilisation de la carte, sont à formuler à l'adresse suivante :

Service Relation Clients  
TER SNCF Provence-Alpes-Côte d'Azur  
CS 70014 - 13331 Marseille cedex 03

Le titulaire d'une carte et son émetteur s'informent réciproquement sur les conditions d'exécution de l'opération contestée et l'émetteur fait diligence auprès de tout correspondant pour avoir communication des éléments relatifs à ladite opération. En cas de réclamation justifiée, la situation du client est restaurée.

Les deux parties s'efforcent de trouver une solution à l'amiable en cas de litige.

## Article XII – Durée du contrat d'adhésion

La durée de validité de la carte est de 5 ans à compter de son émission. Le contrat d'adhésion prend effet à la date du dépôt de la demande de carte et cesse à la fin de la période de validité de la carte. A sa date d'échéance, le contrat d'adhésion peut-être renouvelé à la demande du client et sous réserve d'accord de l'émetteur qui se manifestera par la remise d'une nouvelle carte.

La SNCF est en droit de mettre fin à l'utilisation des cartes en cessant de proposer à la clientèle toute nouvelle adhésion ou tout renouvellement d'adhésion.

## Article XIII – Résiliation du contrat d'adhésion sur l'initiative du titulaire

Le client peut résilier son contrat d'adhésion, à tout moment et sans fournir de justificatif, en restituant sa carte à l'un des guichets des gares billettiques SNCF situées en Région.

La carte est invalide à la date d'effet de la résiliation.

La résiliation du contrat d'adhésion à l'initiative du titulaire ne donne lieu à aucun remboursement.

## Article XIV – Résiliation du contrat d'adhésion sur l'initiative de la SNCF

Le contrat d'adhésion est résilié de plein droit par la SNCF, sans aucune indemnité ni remboursement, pour les motifs suivants :

- En cas de fraude établie lors de la constitution du dossier de demande de carte ;
- En cas de fraude établie lors de l'utilisation d'une carte.

La SNCF signifie la résiliation au moyen d'un courrier recommandé adressé au domicile déclaré par le titulaire.

Toute personne continuant d'utiliser indûment une carte résiliée est considérée comme étant sans titre de transport et donc passible de poursuites pénales.