

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation du titre de transport Formule liberté utilisable sur le réseau STAR exploité par KEOLIS RENNES et s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur de la carte KorriGo porteuse de la Formule liberté. Elles forment avec le Règlement Public d'Usage le contrat de transport régissant les obligations entre le client et KEOLIS RENNES applicable à l'ensemble du réseau STAR et matérialisé par le titre de transport.

1 - TITRE FORMULE LIBERTÉ

La Formule liberté permet de voyager sans avoir acheté de titres au préalable. Les voyages validés au cours d'un mois sont facturés et prélevés au client le mois suivant. Une tarification spécifique à la Formule liberté s'applique. Au cours d'un voyage, chaque 1ère validation de la carte déclenche un voyage d'une heure, valable sur l'ensemble du réseau STAR Bus + Métro.

2 - TARIFICATION ET PAIEMENT

2.1 Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en agence STAR, sur le site internet star.fr et sont révisibles chaque année.

2.2 KEOLIS RENNES se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.

2.3 Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire de la Formule liberté. Il peut prendre en charge plusieurs contrats.

2.4 La souscription à la Formule liberté entraîne l'acceptation du mode de règlement par prélèvement automatique. Le prélèvement intervient entre le 9 et le 12 de chaque mois. Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA remplace le prélèvement national à compter du 1^{er} février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de KEOLIS RENNES sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client, autorise KEOLIS RENNES à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa banque. Il est caractérisé par une « Référence Unique de Mandat » (RUM) qui figure sur le document. Cette autorisation peut être utilisée pour des paiements ponctuels ou récurrents. Le client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il doit conserver les références RUM et ICS figurant sur le mandat. Il appartient au client de communiquer, lors de la souscription à la Formule liberté et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais KEOLIS RENNES de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via le Service Clients du réseau STAR.

KEOLIS RENNES notifiera le montant du prélèvement à venir au client, par tout moyen (courriel, sms ou courrier) courrier, sms au moins 5 jours calendaires avant la date du prélèvement. Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé, et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, KEOLIS RENNES se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

2.5 En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. La Formule liberté ne peut plus être utilisée et le contrat est mis en liste bleue jusqu'à ce que le payeur régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées.

3 - UTILISATION DU TITRE

3.1 Conformément au règlement public d'usage, la carte KorriGo porteuse du contrat de post-paiement doit obligatoirement être validée à l'entrée de chaque mode de transport ainsi qu'en correspondance.

3.2 Toute utilisation frauduleuse du titre de transport (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne verbalisation selon la tarification des indemnités forfaitaires de classe 3 en vigueur sur le réseau STAR et consultables sur star.fr.

3.3 En cas de perte ou de vol de sa carte de transport KorriGo, le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en agence STAR, sur le site internet et susceptible d'être modifié à tout moment.

3.4 En cas de dysfonctionnement de la carte KorriGo, il convient de se reporter aux dispositions du règlement public d'usage. Toutefois, si ce dysfonctionnement vient d'une utilisation inadéquate par le porteur de la carte (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), le client devra procéder au paiement du duplicata.

4 - DONNÉES PERSONNELLES

4.1 Le fonctionnement de la Formule liberté (montant de la facturation basé sur le nombre de validations) entraîne acceptation de l'utilisation des données de validation (date et heure uniquement). De ce fait, la Formule liberté est disponible uniquement sur carte KorriGo nominative.

4.1 Les données personnelles collectées par KEOLIS RENNES pour la gestion des cartes nominatives font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transports, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude relative à l'utilisation des cartes KorriGo, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la mesure et la qualité du fonctionnement du système billettique, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

4.2 Elles sont destinées à Rennes Métropole et aux sociétés qu'elles emploient pour leur fournir des prestations : analyse de données, création de support sans contact, fournisseur du système billettique, gestion et notification des prélèvements. Ces sociétés ont accès aux données personnelles des clients dans la stricte mesure nécessaire à l'exercice de leurs prestations.

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles sont échangées avec les réseaux départementaux et régionaux.

4.3 Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

4.4 Si le client s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte KorriGo.

4.5 L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de KEOLIS RENNES :

- par mail à service-clients@star.fr

- par courrier à KEOLIS RENNES – Service clients – rue Jean-Marie Huchet 35040 Rennes cedex

- par téléphone au 09 70 821 800 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 7h à 19h30 et le samedi de 9h30 à 18h30

5 - RÉCLAMATION

Pour toute contestation, le client pourra écrire à KEOLIS RENNES - Service Clients – rue Jean-Marie Huchet – 35040 Rennes cedex ou téléphoner au 09 70 821 800 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 7h à 19h30 et le samedi de 9h30 à 18h30 ou adresser un mail via star.fr, rubrique contact ou se rendre en agence STAR de son choix. En cas de contestation, le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande. Le client, après avoir saisi le Service Client STAR et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : www.mtv.travel - MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 - PARIS Cedex 17.

6 - APPLICATION ET MODIFICATION

6.1 KEOLIS RENNES se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes et d'utilisation qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet de STAR. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.

