

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE STAR'T

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après dénommées « CGU ») encadrent les règles d'utilisation du service star't mis à disposition par Keolis Rennes, société anonyme au capital de 6 198 240€, dont le siège social est situé Plaine de Baud, rue Jean-Marie Huchet, 35000 Rennes, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes sous le n° 340 035 526, pour le compte de Rennes Métropole et du réseau STAR.

En créant votre Compte Utilisateur, vous acceptez les CGU dans leur intégralité et sans réserve.

Le Service est uniquement accessible aux utilisateurs inscrits et dans le respect des présentes CGU.

### SOMMAIRE

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE STAR'T .....	1
SOMMAIRE.....	1
ARTICLE 1. DEFINITIONS.....	2
ARTICLE 2. OBJET.....	4
ARTICLE 3. ACCÈS AU SERVICE.....	4
3.1. Création du Compte Utilisateur.....	4
3.2. Validation du Compte Utilisateur.....	5
3.3. Gestion et mise à jour du Compte Utilisateur.....	5
a) Gestion du compte de paiement en ligne MangoPay.....	5
b) Mise à jour et exactitude des informations fournies sur le Compte Utilisateur.....	6
3.4. Suppression de l'accès et du Compte Utilisateur.....	7
ARTICLE 4. UTILISATION DU SERVICE.....	7
4.1. Utilisation du Service par le Passager.....	7
a) Choix et validation du Trajet.....	7
b) Réalisation du Trajet.....	8
c) Prolonger / renouveler l'affichage du Trajet commandé.....	9
d) Garantie de passage.....	9
e) Annulation du Trajet.....	9
4.2. Utilisation du Service par le Conducteur.....	9

a) Prise en charge d'un Trajet .....	9
b) Déclarations des trajets effectués par les Conducteurs .....	10
c) Indemnisation Siège Libre du Conducteur .....	10
4.3. Alertes du Service .....	11
4.4. Support.....	11
4.5. Droit de rétractation .....	11
ARTICLE 5. RESPONSABILITE DE KEOLIS RENNES .....	12
ARTICLE 6. ENGAGEMENT DES UTILISATEURS.....	13
a) Engagement général des Utilisateurs .....	13
b) Engagement du Conducteur.....	14
c) Engagement du Passager .....	14
ARTICLE 6. DONNEES PERSONNELLES .....	15
6.1. Responsable de traitement et destinataires des données personnelles .....	15
6.2. Données personnelles traitées et finalités.....	15
6.3. Durée de conservation des données personnelles .....	16
6.4. Droits des personnes concernées et adresse de contact.....	16
6.5. Hébergement du site internet.....	17
ARTICLE 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	17
ARTICLE 8. ACCESSIBILITE ET MODIFICATIONS DES CGU .....	17
ARTICLE 9. CONTACT .....	18
ARTICLE 10. NON RENONCIATION .....	18
ARTICLE 11. NULLITE.....	18
ARTICLE 12. RECLAMATION.....	19
ARTICLE 13. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT.....	19
ANNEXE - FORMULAIRE DE RETRACTATION.....	19

## ARTICLE 1. DEFINITIONS

Dans le cadre des présentes CGU, les termes débutant par une majuscule, qu'ils soient employés indifféremment au singulier ou au pluriel, auront, la signification qui leur est donnée ci-après :

« Application » désigne l'application mobile « star't » du Service téléchargeable sur smartphone sur iOS et Android ;

« Arrêt de covoiturage » désigne le mobilier urbain ou l'équipement éventuellement connecté, déployé sur la voirie, dans la Zone de couverture, et destiné à permettre la mise en relation et la rencontre entre un Conducteur et un Passager pour la réalisation d'un Trajet ;

« Compte Utilisateur » désigne le compte personnel de l'Utilisateur du Service qui permet d'accéder au Service ;

« Conducteur » désigne l'Utilisateur du Service véhiculant un Passager de l'Arrêt de covoiturage où il se situe jusqu'à l'Arrêt de covoiturage renseigné par le Passager ;

« Interface Utilisateur » désigne l'Application et le Parcours SMS ;

« Parcours SMS » désigne l'interface d'inscription et de commande de covoiturage accessible depuis les Arrêts par le(s) Passager(s) et mise en œuvre au moyen d'un téléphone portable, en envoyant un SMS au numéro indiqué à l'Arrêt ;

« Partenaire » désigne tout fournisseur de produits et/ou de services autre que Keolis Rennes, proposant ses produits et/ou services sur l'Application ou contribuant au développement du Service ;

« Passager » désigne l'Utilisateur faisant une demande pour être transporté par le Conducteur dans le cadre du Service ;

« Service » désigne le service de covoiturage star't proposé par Keolis Rennes par le biais de l'Application et du Parcours SMS et fourni entre les différents Arrêts de la Zone de couverture ;

« Trajet » désigne la distance parcourue entre (i) l'Arrêt de covoiturage auquel le Conducteur a pris en charge le Passager et (ii) l'Arrêt de covoiturage que le Passager a renseigné via l'une ou l'autre des Interfaces Utilisateurs. La destination renseignée par le Passager doit correspondre à un Arrêt de covoiturage du Service ou se situer à proximité d'un Arrêt de covoiturage du Service;

« Utilisateur » désigne une personne ayant souscrit au Service qu'il soit Passager et/ou Conducteur ;

« Utilisation du Service » désigne toute action d'un Passager ou d'un Conducteur afin de réaliser un Trajet ou de concourir à la préparation de la réalisation d'un Trajet ;

« Zone de couverture » désigne le périmètre géographique sur lequel les Arrêts de covoiturage sont implantés et sur lequel le Service est disponible. Les implantations des Arrêts de covoiturage sont disponibles sur l'Application et sont indiquées à chaque Arrêt. La Zone de couverture correspond à la ligne star't (st1).

## ARTICLE 2. OBJET

Le Service a pour objet de mettre en relation les Conducteurs et les Passagers pour la réalisation d'un service de covoiturage effectué à titre gratuit par le biais des Arrêts de covoiturage déployés sur la Zone de couverture et par des personnes agissant au moyen de véhicules motorisés à des fins non professionnelles.

En cas d'indisponibilité de Conducteurs, le Service garantit au Passager qu'un véhicule et un conducteur professionnels seront mis à sa disposition afin qu'il puisse effectuer le Trajet, selon les modalités prévues à l'article 4.1.d).

Afin de promouvoir ce Service :

- Les Conducteurs reçoivent une indemnisation par trajet dont les modalités sont précisées à l'article 4.2.c) ;
- Le Service offre aux Passagers des points de fidélité à utiliser via le programme STAR fidélité, accessible à l'url [https:// fidelite.star.fr](https://fidelite.star.fr) selon les conditions dudit programme.

Le Service est accessible tout au long de l'année, durant les heures d'ouverture, de 7h à 20h du lundi au vendredi, hors cas de force majeure, fait d'un tiers, mauvaise utilisation par l'Utilisateur, ou obligations contraires d'ordre public.

En dehors de ces horaires, les Utilisateurs ne peuvent pas effectuer de Trajet.

## ARTICLE 3. ACCÈS AU SERVICE

Le Service est accessible gratuitement depuis, un téléphone portable, un smartphone :

- Par le biais de l'Application pour le Conducteur ;
- Par le biais du Parcours SMS et de l'Application pour le Passager.

### 3.1. Création du Compte Utilisateur

Toute personne souhaitant accéder au Service doit se créer un Compte Utilisateur sur l'une des Interfaces Utilisateur.

La création d'un Compte Utilisateur est limitée aux personnes majeures de dix-huit (18) ans et plus, capables juridiquement.

Lors de la création du Compte Utilisateur depuis l'Application, l'Utilisateur choisit un mot de passe et indique son numéro de téléphone comme identifiant de connexion. Ce mot de passe est personnel, confidentiel et non cessible à des tiers.

L'identifiant de connexion et le mot de passe sont propres à chaque Utilisateur. Il appartient donc à l'Utilisateur de garantir le maintien de la confidentialité de son identifiant de connexion et de son mot de passe lui permettant d'utiliser le Service.

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, l'Utilisateur pourra demander la réinitialisation de son mot de passe à partir de l'Application.

L'Utilisateur doit obligatoirement renseigner les informations personnelles suivantes : nom, prénom, adresse e-mail, année de naissance, numéro de téléphone portable.

L'Utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il communique à Keolis Rennes par l'intermédiaire des Interfaces Utilisateur.

### 3.2. Validation du Compte Utilisateur

Pour éviter les cas d'abus ou de fraude, le numéro de téléphone portable est vérifié. Un sms contenant un code d'activation sera envoyé au numéro de téléphone indiqué lors de la création de compte. Le code d'activation devra ensuite être saisi ou communiqué via l'Interface Utilisateur d'inscription.

Avant validation définitive du Compte Utilisateur, il sera procédé à une vérification automatique de l'âge de l'Utilisateur sur la base de sa déclaration. Si l'Utilisateur a dix-huit (18) ans ou plus il pourra valider son inscription. Si l'Utilisateur a moins de dix-huit (18) ans, l'Application lui refusera la création du Compte Utilisateur.

Dès lors que l'ensemble des informations requises auront été validées dans le cadre de la procédure d'inscription, les personnes utilisant le Service seront considérées comme des Utilisateurs et pourront accéder à leur Compte Utilisateur sur l'Application.

Dans le cadre de l'inscription, un email de confirmation de l'adresse e-mail sera alors transmis à l'adresse de courrier électronique renseignée, en vue de demander à l'Utilisateur de procéder à la vérification de cette adresse e-mail.

L'Utilisateur pourra également être contacté par le service support afin de lui présenter le Service et lui apporter toute information utile afin d'utiliser le Service. La validation du Compte Utilisateur n'est pas soumise à cet échange téléphonique.

La validation du Compte Utilisateur entraîne également la création d'un compte de paiement auprès du partenaire MangoPay, afin de recevoir des indemnités de trajet selon les modalités définies à l'article 4.2.c).

### 3.3. Gestion et mise à jour du Compte Utilisateur

#### a) Gestion du compte de paiement en ligne MangoPay

La création d'un Compte Utilisateur entraîne la souscription à un compte de paiement en ligne MangoPay sur le site <https://www.mangopay.com/fr>.

Cette souscription est gratuite et a uniquement pour but de créer un compte de paiement sur le Compte Utilisateur afin de créditer le montant de l'Indemnité Siège Libre perçue par le Conducteur, telle que définie à l'article 4.2 c).

Ce crédit s'effectuera par le biais du compte de paiement MangoPay dédié et constituera un « paiement par compte MangoPay » conformément aux conditions générales d'utilisation du service MangoPay.

L'Utilisateur doit transmettre son IBAN via l'Application pour recevoir sur son compte de paiement personnel les sommes créditées sur le compte de paiement MangoPay.

Les Utilisateurs prennent connaissance des conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile émis par la société MangoPay lors de la création de leur Compte Utilisateur. Ces conditions générales sont validées séparément et accessibles sur le site MangoPay au lien suivant : [https://www.mangopay.com/terms/PSP/PSP\\_MANGOPAY\\_FR.pdf](https://www.mangopay.com/terms/PSP/PSP_MANGOPAY_FR.pdf)

Aucune des sommes ainsi déposées sur le compte de paiement MangoPay dédié n'emporte droit à intérêts.

#### b) Mise à jour et exactitude des informations fournies sur le Compte Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à mettre à jour de tout changement éventuel les informations renseignées sur son Compte Utilisateur.

En cas de fourniture d'informations inexactes ou incomplètes, Keolis Rennes ou son Partenaire pourra suspendre le compte de l'Utilisateur. Le Partenaire se réserve la possibilité de demander toute information ou document complémentaire pour vérifier l'identité des Utilisateurs et les informations fournies, et de faire réaliser la vérification de l'authenticité de ces documents par un service tiers.

En outre, les Conducteurs devront transmettre leur certificat d'assurance sur simple demande du Partenaire.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation faite de son Compte Utilisateur. Il est tenu de signaler au Service par écrit à l'adresse indiquée à l'article 9 « Contact » toute utilisation frauduleuse par un tiers ou divulgation de son mot de passe à un tiers. Keolis Rennes ne saurait, en l'absence d'une telle notification écrite, être responsable des conséquences dommageables de l'utilisation d'un Compte Utilisateur par une personne non autorisée.

Les Utilisateurs s'engagent à ne pas créer ou utiliser, sous leur propre identité ou celle d'un tiers, d'autres Comptes Utilisateurs que celui initialement créé.

Keolis Rennes ne pourra en aucun cas être tenue responsable des informations qui pourraient être erronées ou frauduleuses.

### 3.4. Suppression de l'accès et du Compte Utilisateur

Les Utilisateurs sont libres de supprimer leur Compte Utilisateur à tout moment, sans justification, par écrit en envoyant un courrier à l'adresse postale indiquée à l'article 9 « Contact » ou par courrier électronique à l'adresse [startcontact@star.fr](mailto:startcontact@star.fr). La résiliation sera effective le premier jour du mois suivant la réception de la demande de résiliation.

A la résiliation, les données personnelles de l'Utilisateur sont supprimées, mais le Partenaire se réserve le droit de conserver ses données d'activité par anonymisation, méthode de traitement expliquée à l'article 6 "Données personnelles".

Par ailleurs, Keolis Rennes ou le Partenaire se réserve le droit de résilier le Compte Utilisateur, à tout moment, s'il constate un manquement aux obligations des présentes CGU.

Lorsqu'une suppression de Compte Utilisateur est mise en œuvre et concerne un Utilisateur qui aurait reçu des indemnités au cours de l'utilisation du Service :

- Si l'Utilisateur a renseigné son IBAN, les indemnités versées sur son compte MangoPay lui sont automatiquement reversées dans un délai de quarante-cinq (45) jours fin de mois à compter de la demande de suppression ;
- Si l'Utilisateur n'a pas renseigné son IBAN, il reçoit un e-mail ou un appel téléphonique pour l'en informer et lui demander de récupérer ses indemnités. Il doit alors procéder à une demande de remboursement de ses indemnités via le formulaire dédié accessible en ligne [en cliquant ici](#).

A compter de la réception du formulaire dûment complété, l'Utilisateur est informé de la prise en compte de sa demande par un e-mail d'accusé de réception envoyé à l'adresse mail renseignée dans le formulaire. Le remboursement sera effectué par Keolis Rennes, après vérification de son identité, dans un délai de quarante-cinq (45) jours fin de mois à compter de la réception du formulaire dûment complété.

La suppression du Compte Utilisateur et de l'accès au Service n'entraîne aucune indemnité tant pour l'Utilisateur que pour Keolis Rennes ou ses Partenaires.

## ARTICLE 4. UTILISATION DU SERVICE

### 4.1. Utilisation du Service par le Passager

#### a) Choix et validation du Trajet

Le Passager souhaitant utiliser le Service doit commencer par choisir et valider un Trajet. A cette fin, il doit :

- se rendre à un Arrêt de covoiturage de son choix, lequel définit le point de départ du Trajet,

- et se placer de manière à être visible des Conducteurs ;
- s'identifier sur l'Application via son Compte Utilisateur créé selon les conditions ci-dessus ou utiliser le Parcours SMS ;
- indiquer la destination souhaitée ;
- indiquer le nombre de passagers souhaités (entre 1 et 4) dans le cas d'une demande de Trajet via l'Application ;
- valider les informations fournies et la commande de Trajet ;

Dès que la commande de Trajet est validée par le Passager, la destination et/ou le nombre de Passager s'affiche sur les panneaux lumineux mis en place dans le cadre du Service à proximité de l'Arrêt de covoiturage où se situe le Passager afin que tous les Conducteurs soient informés de la commande de Trajet.

La commande de covoiturage peut également être transmise par téléphone à des Conducteurs qui ont accepté de recevoir cette information et qui seraient susceptibles d'effectuer le Trajet.

Le Passager est informé que des conducteurs non-inscrits au Service peuvent également prendre connaissance de l'affichage sur les panneaux lumineux et s'arrêter à l'Arrêt de covoiturage. Dans un tel cas, le conducteur n'a pas adhéré aux CGU et le Passager est informé que Keolis Rennes n'est pas en mesure de garantir le respect des conditions du Service. Il en revient donc de la responsabilité du Passager d'accepter ou non de monter dans le véhicule d'un tel conducteur.

#### b) Réalisation du Trajet

Si plusieurs Passagers attendent au même Arrêt, chaque Passager embarque avec le Conducteur en respectant l'ordre de priorité, de la commande de covoiturage la plus ancienne à la commande la plus récente.

Pour valider le Trajet du Passager :

- Si le Passager utilise l'Application, il renseigne dans le champ dédié de l'Application le code conducteur ou le numéro de téléphone communiqué par le Conducteur ;
- S'il ne dispose pas de l'Application, le Passager transmet le code conducteur ou le numéro de téléphone du Conducteur par SMS au numéro indiqué par le Service.

Le Passager est informé qu'il peut refuser de monter dans le véhicule du Conducteur s'il n'est pas satisfait par les garanties apportées par celui-ci. Dans ce cas, le Passager peut continuer d'utiliser le Service en attendant un autre Conducteur s'il n'a pas validé le Trajet, ou en commandant un autre Trajet, après avoir annulé son Trajet en contactant le service support au numéro de téléphone indiqué à l'article 4.5. « Support ».

Il est conseillé au Passager de vérifier que le Conducteur est titulaire d'un permis de conduire et d'une assurance de responsabilité civile obligatoire valides.

Le Passager est informé que cette déclaration de départ entraîne l'arrêt de la diffusion de la

commande de Trajet sur les panneaux lumineux à destination des Conducteurs et par tout autre moyen électronique.

#### c) Prolonger / renouveler l'affichage du Trajet commandé

Au bout d'un certain temps, l'Utilisateur est informé sur l'Interface Utilisateur de l'heure à laquelle la commande de Trajet disparaît des panneaux lumineux et de l'Application.

Dans le cas où aucun Conducteur ne se serait présenté à l'Arrêt de covoiturage dans le temps d'affichage imparti, le Passager pourra prolonger la commande de Trajet sur l'Interface Utilisateur. La demande de prolongation est illimitée.

#### d) Garantie de passage

En cas d'indisponibilité de Conducteur pour le Trajet commandé, et sauf annulation du Trajet par le Passager, le Service garantit au Passager qu'un véhicule et un conducteur sera mis à sa disposition par Keolis Rennes ou son Partenaire pour effectuer le Trajet, dans un délai maximum de trente (30) minutes après que le Passager ait validé son Trajet.

Le Passager est informé par téléphone de cette mise à disposition automatique. Le conducteur professionnel prend en charge le Passager et effectue le Trajet dans les mêmes conditions qu'un Conducteur. Le conducteur professionnel s'identifie notamment auprès du Passager. En outre, le véhicule professionnel est clairement identifiable par le Passager et comporte notamment des inscriptions signifiant son appartenance à la ligne star't.

Cette mise à disposition est garantie uniquement lors des heures d'ouverture du Service, de 7h à 20h, hors cas de force majeure, fait d'un tiers, mauvaise utilisation du Service par l'Utilisateur et obligations contraires d'ordre public.

#### e) Annulation du Trajet

Le Passager peut annuler la commande de covoiturage depuis l'Interface Utilisateur tant que celle-ci est en cours d'affichage puis dans la limite de vingt (20) minutes après le dernier désaffichage.

### 4.2. Utilisation du Service par le Conducteur

#### a) Prise en charge d'un Trajet

Lorsqu'un Conducteur est informé d'une commande de Trajet, via les panneaux lumineux mis en place dans le cadre du Service, ou par téléphone, et qu'il souhaite la prendre en charge, le Conducteur doit se rendre à l'Arrêt de covoiturage concerné. Le Conducteur doit alors se signaler au(x) Passager(s) et fournir son code conducteur ou numéro de téléphone au(x) Passager(s) qui a / ont réalisé la demande de trajet.

Le Conducteur reçoit une notification ou un SMS lui indiquant que le Trajet est pris en compte.

Le Conducteur peut prendre en charge autant de Passagers que la capacité de son véhicule le lui permet.

#### b) Déclarations des trajets effectués par les Conducteurs

Le Conducteur a la possibilité de déclarer sur l'Application sa disponibilité à effectuer un trajet en covoiturage, sous réserve qu'il ait consenti à l'utilisation de ses données de localisation.

Le Conducteur indique sur l'Application :

- l'Arrêt de covoiturage devant lequel il passe au début de son trajet,
- l'Arrêt de covoiturage devant lequel il passe à la fin de son trajet,
- les éventuels arrêts intermédiaires à proximité desquels il passe au cours de son trajet.

Ces déclarations pourront conduire, si le Conducteur l'accepte, à l'émission d'alertes par SMS ou d'alertes sur l'Application pour la réalisation de trajets enregistrés par des Passagers.

Lorsque le Conducteur déclare sa disponibilité sur l'Application, il s'engage à prendre en charge le ou les Passager(s) ayant effectué(s) une demande de Trajet au niveau des Arrêts localisés sur son trajet.

Si le Service constate une absence anormale et/ou répétée de la prise en charge des Passagers, il peut contacter le Conducteur afin d'en comprendre la raison.

Si la situation présente un risque de perturbation du Service et perdure malgré l'avertissement transmis au Conducteur, Keolis Rennes se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le Compte Utilisateur du Conducteur susvisé, dans le respect des présentes CGU.

#### c) Indemnisation Siège Libre du Conducteur

Lorsque le Conducteur déclare et réalise via l'Application, dans les modalités définies ci-dessus, avec une géolocalisation en temps réel, son trajet comprenant minimum deux (2) Arrêts star't, situés sur 2 communes différentes dans la Zone de couverture, un (1) euro est crédité sur son compte de paiement MangoPay. Il n'y a donc pas d'indemnisation entre les arrêts Alphasis et Saint Grégoire. Le Conducteur ne peut percevoir l'indemnité siège libre que dans la limite d'une (1) indemnisation par heure maximum. Cette indemnisation est plafonnée à quatre-vingts (80) euros par mois par Conducteur.

Le Conducteur est crédité sur son compte MangoPay du montant dès que le Trajet est considéré réalisé.

La demande d'un Conducteur de paiement d'une somme au titre du Trajet est contraire aux présentes CGU, et ne relève pas de la responsabilité de Keolis Rennes.

En cas de non-respect des prescriptions de réalisation du Trajet, le Conducteur s'expose à la suppression des indemnités auxquelles il peut prétendre pour le Trajet voire à la résiliation de son Compte Utilisateur comme indiqué à l'article 6 "Résiliation".

#### 4.3. Alertes du Service

Le Service peut envoyer aux Utilisateurs des alertes par SMS, e-mail ou push via l'Application, dans le but de les informer de manière générale sur le Service et ses évolutions ou de manière spécifique en correspondance avec leur besoin d'usage du Service. Ils ont la possibilité de définir leurs préférences de réception de ces alertes sur les réglages de leur téléphone.

#### 4.4. Support

En cas de difficulté dans l'utilisation du Service, de quelque nature que ce soit, ou pour toute question, l'Utilisateur peut contacter le support du Service.

Le support est assuré :

- par e-mail à l'adresse Email suivante : startcontact@star.fr;
- par téléphone, au numéro d'astreinte suivant : 04 81 92 27 04.

L'Utilisateur est informé que les conversations téléphoniques avec le support du Service sont enregistrées pour des besoins de formation et d'amélioration de la qualité du service. L'Utilisateur peut s'opposer à l'enregistrement des conversations au début ou au cours de l'appel.

En cas d'urgence vitale ou de risque pour sa sécurité, l'Utilisateur doit contacter les services d'urgence en appelant le 112.

#### 4.5. Droit de rétractation

Conformément à la législation applicable, les Utilisateurs disposent d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours qui court à compter de la souscription au Service, laquelle est définie par la date de création du Compte Utilisateur. Dans le cas où l'Utilisateur souhaiterait faire usage de cette faculté de rétractation, il devra adresser un courrier en ce sens via l'adresse e-mail startcontact@star.fr. A cet effet, il pourra utiliser le formulaire de rétractation annexé aux présentes CGU ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter. Ce formulaire devra être adressé à l'adresse précisée à l'article 11.3.

Le Conducteur qui exerce son droit de rétractation pourra récupérer les indemnités qui lui auront été versées sur son compte MangoPay conformément à l'article 3.4. « Suppression de l'accès et du Compte Utilisateur ».

Le Compte Utilisateur sera supprimé conformément aux modalités de l'article 3.4. « Suppression

de l'accès et du Compte Utilisateur ».

La souscription au Service étant gratuite, aucun montant ne sera remboursé aux Utilisateurs.

#### ARTICLE 5. RESPONSABILITE DE KEOLIS RENNES

Lorsque Keolis Rennes fournit un service d'intermédiation entre Utilisateurs, Keolis Rennes n'est pas partie à l'accord intervenant entre le Conducteur et le(s) Passager(s) pour la réalisation du Trajet.

En sa qualité d'intermédiaire en covoiturage, Keolis Rennes se limite à faciliter l'accès au Service. A ce titre, Keolis Rennes est uniquement tenu à une obligation de moyens dans la fourniture du Service.

En sa qualité d'intermédiaire, Keolis Rennes ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre du déroulement effectif d'un Trajet, et notamment du fait :

- (i) d'informations erronées communiquées par le Conducteur ou le Passager quant au Trajet et à ses modalités ;
- (ii) l'annulation ou la modification d'un Trajet par un Conducteur ou un Passager ;
- (iii) le comportement de ses Utilisateurs ou d'un passager non-inscrit pendant, avant, ou après le Trajet.

Néanmoins, Keolis Rennes agit en tant que transporteur lorsqu'un véhicule et un conducteur professionnels sont mis à disposition d'un Passager par Keolis Rennes ou son Partenaire pour effectuer le Trajet. Cette situation intervient lorsqu'il n'y a pas de Conducteur disponible pour effectuer le Trajet commandé par le Passager conformément à l'article 4.1.c) « Prolonger / renouveler l'affichage du Trajet commandé ».

Keolis Rennes garantit au Passager en cas d'indisponibilité de Conducteur qu'il pourra effectuer son Trajet, sur les heures et jours ouvrés de fonctionnement du Service (de 7h à 20h).

Cependant, Keolis Rennes peut être amenée à interrompre ses services pour des raisons inhérentes aux contraintes d'exploitation et de maintenance si bien que la responsabilité de Keolis Rennes ne pourra être engagée en cas d'indisponibilité de véhicule dues à un cas de force majeure, à la mauvaise utilisation du Service par un Utilisateur ou en cas de contraintes d'ordre public.

Keolis Rennes se réserve le droit de suspendre le Service, sur les Interfaces Utilisateur, en cas d'opérations techniques ou de maintenance. Keolis Rennes avisera à informer les Utilisateurs par les moyens à sa disposition en cas d'interruption ou de suspension du Service et à effectuer les opérations nécessaires dans les meilleurs délais. La responsabilité de Keolis Rennes ne saurait être engagée en cas de suspension ou d'interruption du Service du fait d'un cas de force majeure, du fait d'une mauvaise utilisation du Service par l'Utilisateur ou du fait d'obligations d'ordre public.

Keolis Rennes ne peut garantir que les informations, produits, services, logiciels fournis sur les

Interfaces Utilisateurs seront exempts d'anomalies, d'erreurs ou bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que les Interfaces Utilisateurs fonctionneront sans interruptions ou pannes.

L'Utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

L'ensemble des informations concernant les services proposés par les Partenaires, notamment les caractéristiques et la disponibilité des Interfaces Utilisateurs sont de la responsabilité des Partenaires qui en assurent l'entier contrôle.

## ARTICLE 6. ENGAGEMENT DES UTILISATEURS

### a) Engagement général des Utilisateurs

Dans le cadre de l'exécution du Service et notamment lorsqu'il effectue un Trajet entre particuliers, l'Utilisateur agit sous sa seule et entière responsabilité, notamment conformément aux dispositions du code civil relatives au droit des obligations et à la responsabilité civile contractuelle ([article 1101 et suivants](#) du Code Civil).

L'Utilisateur doit adopter un comportement civil et raisonnable tout au long de l'utilisation du Service et ne pas entraver sa bonne exécution. Keolis Rennes se réserve le droit de restreindre l'accès au Service de l'Utilisateur, sans préavis, en cas de comportement inapproprié, à bord du véhicule.

L'Utilisateur est informé et reconnaît que le Service doit être utilisé à des fins personnelles, non professionnelles, non commerciales et non lucratives.

L'Utilisateur doit, en outre, respecter toutes les lois et réglementations applicables tout au long de l'utilisation du Service notamment liés au code de la route et ne pas utiliser le Service à des fins illicites ou à d'autres fins que celles visées par le Service dans les présentes CGU.

En particulier, l'Utilisateur s'engage à prendre les précautions d'usage pour ne pas se mettre en danger ou mettre en danger les autres usagers de la route. Plus particulièrement, pendant un Trajet, chaque Utilisateur s'engage à ne pas être sous l'emprise de l'alcool, de stupéfiants, de médicaments psychotropes, de toute autre substance illicite, à ne transporter aucune substance illicite ou dangereuse et à adopter, en toute circonstance, un comportement respectueux et responsable.

Dans le contexte de l'état d'urgence sanitaire causé par la Covid-19, l'Utilisateur doit également se conformer aux directives gouvernementales sur le covoiturage. Il est seul responsable de la connaissance et du respect des consignes officielles relatives à la pratique du covoiturage : [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/affiche\\_gestes\\_barrieres\\_covoiturage\\_a4.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/affiche_gestes_barrieres_covoiturage_a4.pdf).

## b) Engagement du Conducteur

Le Conducteur s'engage notamment à :

- disposer d'un véhicule léger à moteur à quatre roues ;
- utiliser le Service à des fins strictement personnelles, non professionnelles et non commerciales ; à cet égard, il s'engage à fournir à Keolis Rennes ou son Partenaire, sur simple demande, tout document de nature à attester qu'il est autorisé à utiliser ce véhicule dans le cadre du Service ; et à ne pas réclamer d'argent au Passager ;
- ne pas utiliser le véhicule éventuellement mis à sa disposition par son employeur, sauf autorisation expresse de ce dernier ;
- disposer d'un permis de conduire valide et de l'assurance responsabilité civile obligatoire valable pour le véhicule utilisé dans le cadre du covoiturage. A titre informatif, Keolis Rennes invite les Utilisateurs à vérifier que leur assurance responsabilité civile couvre, par exemple, les trajets du domicile au lieu de travail et à informer leur compagnie d'assurance de l'exercice du covoiturage ;
- s'assurer que cette assurance de responsabilité civile obligatoire ne contient aucune clause restrictive qui pourrait empêcher la couverture du Passager ;
- demeurer le conducteur du véhicule pendant le Trajet ; présenter son permis de conduire et son assurance responsabilité civile obligatoire, ainsi que sa carte grise au Passager, si ce dernier en fait la demande ;
- fournir une copie de ces documents à Keolis Rennes ou son Partenaire, sur simple demande ;
- utiliser un véhicule de tourisme en parfait état de fonctionnement, à l'exclusion de tout véhicule dit « sans permis », disposant de ceintures de sécurité sur les sièges proposés aux Passagers, et entretenu conformément aux usages et aux dispositions législatives et réglementaires applicables ;
- prendre en charge le(s) Passager(s) ayant effectué(s) une demande de Trajet, lorsque il(s) se situe(nt) aux Arrêts de passage déclarés par le Conducteur sur l'Application. Si la situation présente un risque de perturbation du Service et perdure malgré l'avertissement transmis au Conducteur, Keolis Rennes se réserve le droit de suspendre ou supprimer le Compte Utilisateur du Conducteur susvisé, dans le respect des présentes CGU ;
- prévenir le Passager en cas de retard ou d'indisponibilité, dans le cas où il avait été mis en relation avec ce Passager directement par le Service et qu'il avait accepté la réalisation du Trajet ;
- respecter les dispositions des présentes CGU.

## c) Engagement du Passager

Le Passager s'engage à :

- avoir une attitude respectueuse et sécuritaire pendant la durée du Trajet de manière à ne pas gêner ou à ne pas perturber la conduite ou la concentration du Conducteur pendant le Trajet ;

- ne transporter, lors d'un Trajet, aucun objet, marchandise, substance, animal de nature à gêner la conduite et la concentration du Conducteur ;
- respecter la propreté et l'état matériel du véhicule du Conducteur ;
- respecter les dispositions des présentes CGU ;
- vérifier que le Conducteur est bien inscrit au Service et est titulaire d'un permis de conduire et d'une assurance de responsabilité civile obligatoire valides ;
- communiquer au Service ou tout Conducteur qui lui en fait la demande, sa carte d'identité ou tout document de nature à attester de son identité.

## ARTICLE 6. DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies par Keolis Rennes ou ses Partenaires sont utilisées exclusivement dans le cadre du Service dans le respect de la réglementation en vigueur. A cet égard, Keolis Rennes et ses Partenaires prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection, la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel qui leur sont transmises par l'Utilisateur.

### 6.1. Responsable de traitement et destinataires des données personnelles

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur recueillies par Keolis Rennes ou ses Partenaires font l'objet d'un traitement au sens de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique et aux libertés et du Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données, dit « RGPD ». A ce titre, et tel que défini par ces textes, Keolis Rennes agit en tant que « Responsable de Traitement ». Ces données à caractère personnel peuvent être communiquées à des tiers, pour la gestion des notifications et mails, des comptes de paiement, de registres centralisés de preuves de covoiturage. Ces tiers ne peuvent utiliser ces données qu'à ces mêmes fins en qualité de « Sous-Traitants » tel que défini par les textes susvisés. Les données collectées peuvent aussi être transmises aux administrations publiques afin de respecter les obligations réglementaires de Keolis Rennes ou de ses Partenaires.

### 6.2. Données personnelles traitées et finalités

Les données traitées dans le cadre du Service sont :

- Les noms et prénoms de l'Utilisateur
- Le numéro de téléphone mobile de l'Utilisateur
- L'adresse e-mail de l'Utilisateur
- Les traces GPS de l'Utilisateur
- L'adresse postale de l'Utilisateur
- L'adresse de favoris "domicile" et "travail" de l'Utilisateur
- La date de naissance de l'Utilisateur
- Les demandes de trajet réalisées par l'Utilisateur
- Les informations de contexte sur les habitudes et contraintes de trajet collectées lors des échanges avec le service support
- Les enregistrements audios des conversations téléphoniques avec le service support

- Les coordonnées bancaires de l'Utilisateur
- Les numéros de téléphone mobile des conducteurs effectuant un Trajet sans être inscrits au Service.

La finalité de ces données est la fourniture d'un service de covoiturage.

En outre, les informations renseignées relatives à la déclaration de Trajet et aux données de localisation pourront être utilisées pour les finalités suivantes :

- améliorer la qualité du Service et notamment affiner les estimations de temps d'attente au niveau d'un Arrêt de covoiturage donné vers une destination donnée ;
- être communiquées, de manière partiellement anonymisées (en particulier s'agissant du nom de famille), à un Passager qui souhaiterait anticiper la réalisation d'un Trajet, par consultation de l'Application ou du Site ;
- détecter la fraude et le non-respect des présentes CGU.

### 6.3. Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles de l'Utilisateur sont conservées pendant une période de cinq (5) ans. Au-delà, Keolis Rennes ou ses Partenaires se réserve le droit de conserver ses données d'activité par anonymisation, notamment trajets conducteurs et passagers. L'anonymisation consiste à affecter aux données de l'Utilisateur un identifiant unique, qui ne permet pas de déterminer l'identité de l'Utilisateur avec les données conservées.

Les numéros de téléphone mobile des conducteurs non-inscrits ne sont pas conservés. Ils sont supprimés sans délai, après envoi d'un SMS.

Comme indiqué à l'article 4.5 « Support », les conversations téléphoniques avec le support du Service sont enregistrées pour des besoins de formation et d'amélioration de la qualité du Service. L'Utilisateur peut s'opposer à l'enregistrement des conversations au début ou au cours de l'appel. Les enregistrements sont conservés pendant une période de deux (2) mois.

### 6.4. Droits des personnes concernées et adresse de contact

En application de la réglementation Informatique et libertés, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, à la portabilité et de définir le sort de ses données après son décès relativement à l'ensemble des données le concernant qui s'exercent auprès du Délégué à la protection des données de Keolis Rennes par courrier électronique à l'adresse suivante : [dpo.rennes@keolis.com](mailto:dpo.rennes@keolis.com).

L'Utilisateur peut également exercer ses droits en se rendant dans les agences du réseau STAR ou en complétant le formulaire de contact présent sur le site [www.star.fr](http://www.star.fr).

Par ailleurs, l'Utilisateur est informé que conformément aux dispositions applicables, il dispose d'un droit d'opposition à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale. Ce droit peut s'exercer en utilisant les moyens de

communication tels que prévus ci-dessus ou à l'article 9 « Contact ».

#### 6.5. Hébergement du site internet

Les informations relatives à l'hébergement du site [www.star.fr](http://www.star.fr) sont disponibles sur la page Internet du site relative aux mentions légales et disponibles à l'adresse suivante : <https://www.star.fr/mentions-legales>.

### ARTICLE 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Keolis Rennes ou ses Partenaires sont titulaires exclusifs de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Service.

Keolis Rennes ou ses Partenaires accorde à l'Utilisateur une licence non exclusive, personnelle et non cessible d'utilisation des Services, pour son usage personnel et privé, à titre non commercial et conformément aux finalités des Services.

A l'exception de la licence prévue au présent article, l'accès au Service ne confère aucun droit à l'Utilisateur sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Service ou sur une quelconque partie de ses éléments qui restent la propriété exclusive de Keolis Rennes ou de ses Partenaires.

Sauf dispositions explicites signalées dans le présent document, l'Utilisateur ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Service sans l'autorisation écrite préalable de Keolis Rennes.

L'exploitation non préalablement autorisée par Keolis Rennes et non-conforme à la description des Services proposés par Keolis Rennes dans le cadre des présentes CGU - à quelque titre que ce soit - de tout ou partie du Service, pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon ou plus généralement de toute autre action devant les tribunaux compétents.

### ARTICLE 8. ACCESSIBILITE ET MODIFICATIONS DES CGU

À tout moment, l'Utilisateur peut consulter les CGU qui lui sont applicables via l'Application ou sur le site du réseau STAR à l'adresse <https://www.star.fr/cgv-cgu>.

Cette adresse est également indiquée au niveau des Arrêts de covoiturage et les conditions du Services sont disponibles depuis les agences du réseau STAR.

Les CGU applicables sont celles en vigueur à la date de la connexion et de l'utilisation du Service par l'Utilisateur.

Keolis Rennes se réserve le droit de modifier à tout moment, tout ou partie des dispositions des CGU afin de les adapter aux évolutions du Services, aux évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles ou lors de la mise en place de nouvelles prestations.

Les modifications éventuellement apportées par Keolis aux CGU seront portées à la connaissance de l'Utilisateur en lui envoyant un courrier électronique à l'adresse qu'il a renseigné sur son Compte Utilisateur. Ces modifications s'appliqueront dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur publication sur le site du réseau STAR. A défaut d'acceptation de ces nouvelles CGU, l'Utilisateur pourra résilier les CGU en supprimant son Compte Utilisateur.

Keolis invite par ailleurs tout Utilisateur à consulter régulièrement les CGU.

## ARTICLE 9. CONTACT

Toute notification pourra être envoyée par l'Utilisateur :

- par courrier postal à l'adresse suivante :

STAR – Service start  
rue Jean-Marie Huchet - CS 94001  
35040 Rennes Cedex

- par voie électronique à l'adresse suivante : [startcontact@star.fr](mailto:startcontact@star.fr)
- par téléphone au numéro suivant (appel non surtaxé) : 04 81 92 27 04

Keolis Rennes s'engage à répondre dans les meilleurs délais.

L'adresse de courrier électronique de l'Utilisateur sera celle renseignée, le cas échéant, sur son Compte Utilisateur.

Les courriers électroniques ainsi échangés au titre de l'utilisation du Service auront valeur probante. Les Notifications effectuées par voie électronique seront réputées reçues à la date de l'envoi de la Notification.

Le numéro de téléphone de l'Utilisateur sera celui renseigné sur son Compte Utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît et accepte le caractère probatoire des sms échangés dans le cadre de la souscription au Service.

## ARTICLE 10. NON RENONCIATION

Le fait pour Keolis Rennes ou un Utilisateur de ne pas invoquer à l'encontre de l'autre partie l'une quelconque des dispositions des présentes CGU ne saurait être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une des dites dispositions.

## ARTICLE 11. NULLITE

Au cas où l'une quelconque des stipulations des présentes CGU serait reconnue nulle en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire, elle sera réputée non écrite. Cependant, les autres stipulations des présentes CGU resteraient en vigueur. En tout état de cause, Keolis Rennes s'efforcera de remplacer les stipulations reconnues nulles par des stipulations les plus proches possibles.

## ARTICLE 12. RECLAMATION

12.1. Pour toute contestation, l'Utilisateur pourra écrire ou téléphoner aux coordonnées indiquées à l'article 9 « Contact ».

12.2. En cas de contestation, l'Utilisateur devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

12.3. Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, après avoir saisi le service support de Keolis Rennes et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de deux (2) mois, l'Utilisateur est informé de la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en utilisant la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne.

L'Utilisateur peut notamment saisir gratuitement un conciliateur de justice. La liste des conciliateurs de justice est disponible à l'adresse suivante : <http://www.conciliateurs.fr>.

12.4. Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, Keolis Rennes informe l'Utilisateur de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## ARTICLE 13. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT

Les présentes CGU sont soumises au droit français et appliquées conformément à celui-ci.

A défaut de résolution amiable dans un délai de quatre-vingts dix (90) jours, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes.

Date de mise à jour : 29 janvier 2021

## ANNEXE - FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de « Keolis Rennes, Service star't »

Adresse mail : [startcontact@star.fr](mailto:startcontact@star.fr)

Numéro de téléphone : 04 81 92 27 04.

Je/nous (\\*) vous notifie/notifions (\\*) par la présente ma/notre (\\*) rétractation du contrat portant

sur la souscription au Service start :

Souscrit le : ..... / ..... / .....

Nom et prénom de l'Utilisateur : .....

Numéro de téléphone portable utilisé lors de la souscription au Service :  
.....

Adresse de l'Utilisateur utilisé lors de la souscription au Service :  
.....

(\*) Rayez la mention inutile

Signature du (des) Utilisateur(s) :

Date :