

conditions générales de vente et d'utilisation des titres STAR

MÉTRO
BUS
HANDISTAR
VÉLO
COVOITURAGE



Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport utilisables sur le réseau STAR exploité par Keolis Rennes et s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur du titre. 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. L'intégralité des CGVU est disponible en agences STAR et sur star.fr.

Article 1 - LA GRATUITÉ DU RÉSEAU STAR

Tout enfant de moins de 5 ans peut voyager gratuitement, accompagné, sur le réseau STAR. Tout enfant de 5 à 11 ans peut voyager gratuitement, il doit posséder une carte KorriGo Services, chargée d'un titre Gratuité jusqu'à la veille de son 12^e anniversaire. Dès le jour de ses 12 ans, il doit souscrire à un titre ou abonnement payant. Tout enfant de 5 à 11 ans voyageant sans titre sur le réseau STAR est passible d'une amende. Tout enfant de moins de 8 ans doit être accompagné.

Article 2 - ABONNEMENTS 1 ET 12 MOIS, JEUNE 2 TRAJETS

- 2.1** - Tout abonnement valable sur le réseau STAR est strictement personnel.
- 2.2** - Le bénéficiaire peut être titulaire de 2 types de cartes.
- 2.2.1** - La carte nominative - Tout abonnement 1 et 12 mois pourra être chargé sur cette carte.
- 2.2.2** - La carte déclarative - Tout abonnement 1 et 12 mois pourra être chargé sur cette carte.
- 2.3** - Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau STAR. La signature d'un contrat d'abonnement sur support nominatif entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des CGVU.
- 2.4** - En souscrivant un abonnement 1 ou 12 mois sur carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées 2 ans par Keolis Rennes pour lui permettre de gérer son contrat. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Rennes, au format numérique.
- 2.5** - Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.
- 2.6** - S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

Article 3 - TITRE 1 VOYAGE, PASS JOURNÉE, PASS QUALITÉ AIR ET FORMULES 10/30/50 ET 80 VOYAGES

- 3.1** - Ces titres valables sur le réseau STAR sont strictement personnels.
- 3.2** - Ces titres peuvent être chargés sur cartes nominatives, déclaratives ou partagées (uniquement pour les formules 10/30/50 ou 80 voyages et les titres 1 voyage).
- 3.3** - Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau STAR. La signature d'un contrat de titres PASS journée, PASS Qualité Air ou de formules 10/30/50 ou 80 voyages sur support nominatif entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des CGVU.
- 3.4** - En souscrivant un titre PASS journée, PASS Qualité Air, une formule 10/30/50 ou 80 voyages sur carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Rennes pour lui permettre de gérer son contrat. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Rennes, au format numérique.
- 3.5** - Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.
- 3.6** - S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

Article 4 - ABONNEMENT 1 MOIS RENOUELABLE PAR TACITE RECONDUCTION

- 4.1** - L'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction permet de voyager en illimité sur l'ensemble du réseau STAR bus + métro et dans les véhicules HANDISTAR pendant 1 mois. Cet abonnement est strictement personnel.
- 4.2** - Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte KorriGo Services nominative. L'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction et réglable par prélèvement automatique sera chargé sur celle-ci.
- 4.3** - Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau STAR. La signature d'un contrat d'abonnement sur support nominatif entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente.
- 4.4** - En souscrivant un abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction et réglable par prélèvement automatique, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Rennes pour lui permettre de gérer son contrat. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Rennes, au format numérique.
- 4.5** - Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.
- 4.6** - S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

Article 5 - FORMULE POST-PAIEMENT

La formule post-paiement 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 post-paiement s'applique. Au cours d'un voyage, chaque 1^{er} validation de la carte déclenche un voyage d'une heure, valable sur l'ensemble du réseau STAR bus + métro et à bord des véhicules HANDISTAR.

Article 6 - FORFAIT ÉTUDIANT

- 6.1** - Le Forfait étudiant permet de voyager en illimité sur l'ensemble du réseau STAR bus + métro + vélo et dans les véhicules HANDISTAR pendant la durée du contrat. Cet abonnement est strictement personnel.
- 6.2** - Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte KorriGo Services nominative. Le Forfait étudiant sera chargé sur celle-ci. Le règlement du Forfait étudiant se fait au comptant pour la 1^{re} mensualité et par prélèvement automatique pour les autres mensualités.
- 6.3** - Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau STAR. La signature d'un contrat d'abonnement sur support nominatif entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente.
- 6.4** - En souscrivant un Forfait étudiant, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Rennes pour lui permettre de gérer son contrat. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Rennes, au format numérique.
- 6.5** - Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes et doit justifier de son statut d'étudiant. Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.
- 6.6** - S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié, assortie de dommages et intérêts.

Article 7 - TARIFICATION ET PAIEMENT

- 7.1** - Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en agences STAR et sur star.fr. Ils sont révisables chaque année.
- 7.2** - 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.
- 7.3** - Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces.
- 7.4** - En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Rennes se réserve le droit de bloquer la carte KorriGo Services du client et de l'inscrire sur une liste d'opposition.
- 7.5 - Dispositions particulières pour l'abonnement 12 mois et le Jeune 2 trajets**
L'abonnement 12 mois et le Jeune 2 trajets peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces ou par chèque en 3 fois sans frais, sous réserve d'acceptation du dossier par Keolis Rennes. Pour un achat effectué entre le 1^{er} et le 15 du mois : le 1^{er} chèque est encaissé immédiatement, le 2^e chèque est encaissé le 5 du mois suivant, le 3^e chèque est encaissé le 5 du mois d'après. Pour un achat effectué entre le 15 et le 30 du mois : le 1^{er} chèque est encaissé immédiatement, le 2^e chèque est encaissé le 5 du 2^e mois, le 3^e chèque est encaissé le 5 du 3^e mois.
- 7.6 - Dispositions particulières pour le prélèvement automatique**
7.6.1 - Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné. Il peut prendre en charge plusieurs contrats.
7.6.2 - La souscription à l'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction, à la formule post-paiement ou au Forfait étudiant entraîne l'acceptation du mode de règlement par prélèvement automatique. Le prélèvement intervient entre le 9 et le 12 de chaque mois. Conformément aux 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 des informations exactes et complètes ainsi que 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 au client le montant de son prélèvement, par tout moyen (courriel, sms ou courrier) 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.
- 7.6.3** - En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés.
- L'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction, la formule post-paiement ou le Forfait étudiant ne peut plus être utilisé 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.

Article 8 - UTILISATION DU TITRE

8.1 - Conformément au règlement public d'usage, tout titre de transport doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport bus, métro et véhicule HANDISTAR, y compris en correspondance.

8.2 - Modalités de remboursement/résiliation

	TITRES CONCERNÉS	JUSTIFICATIF À REMETTRE (COPIES)	MODALITÉS DE REMBOURSEMENT
Décès		Attestation de décès	Au prorata. Nous déduisons du montant payé par le client les mois utilisés. Les mois entiers consommés sont valorisés au plein tarif de la gamme concernée (tarif mensuel). En cas de longue maladie, remboursement ou bon d'achat.
Déménagements hors Rennes Métropole	Abonnement 12 mois, Jeune 2 trajets, Forfait étudiant	Remboursement à compter de la date de présentation en agence STAR avec nouveau justificatif de domicile	
Longue maladie		Arrêts maladies (cumul de 2 mois mini)	
Hospitalisation	Abonnements 1 et 12 mois, abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction, Forfait étudiant, Jeune 2 trajets	Avis d'hospitalisation	Au prorata. Nous déduisons du montant payé par le client les jours utilisés pour les abonnements 1 mois et les mois utilisés pour les abonnements 12 mois, Forfait étudiant et Jeune 2 trajets.
Perte d'emploi	Abonnement 12 mois	Attestation Pôle Emploi	Au prorata. Nous déduisons du montant payé par le client les mois utilisés. Les mois entiers consommés sont valorisés au plein tarif de la gamme concernée (tarif mensuel).
Erreur de manipulation distributeurs automatiques	Tout titre hors titre 1 voyage	Justificatif d'achat distributeurs automatiques	Échange avec remboursement si prix inférieur.
Passage en gratuité	Abonnements payants 1 et 12 mois, Forfait étudiant, Jeune 2 trajets	Carte chargée du titre social	Au prorata. Nous déduisons du montant payé par le client les jours utilisés pour les abonnements 1 mois et les mois utilisés pour les abonnements 12 mois et Jeune 2 trajets.
Passage en tarifaire solidaire	Abonnements payants 1 et 12 mois, Forfait étudiant, Jeune 2 trajets	Carte chargée du titre social	Remboursement total de la différence.
Grève STAR avec moins de 50 % de services assurés sur les lignes urbaines	Abonnements payants 1 et 12 mois, Forfait étudiant	Aucun	Au prorata des journées ouvrables perdues (1 seul bon d'achat par abonnement).
Grève STAR sur ligne suburbaine avec moins de 50 % des courses assurées sur l'ensemble des lignes entre 1 commune et Rennes	Abonnements 1 et 12 mois, PASS 7 jours, abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction, Forfait étudiant	Aucun	Au prorata des journées ouvrables perdues pour les clients justifiant d'un domicile ou lieu de travail ou d'étude sur la commune considérée (1 seul bon d'achat par abonnement).
Grève HANDISTAR	Abonnements payants 1 et 12 mois, Forfait étudiant	Aucun	Au prorata des réservations non honorées par rapport au nombre habituel de déplacements du titulaire.

8.3 - Conditions de remboursement

Aucun remboursement ne sera effectué en cas de titre(s) acheté(s) par l'abonné pour voyager sur le réseau entre la date de perte ou vol de sa carte KorriGo Services et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours.

8.4 - En cas de perte, de vol ou de détérioration de sa carte KorriGo Services nominative, le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en agences STAR et sur star.fr et est susceptible d'être

modifié à tout moment. Le remboursement des frais de duplicata peut toutefois être demandé sur présentation d'une déclaration de vol effectuée auprès des services de Police sur laquelle figure le vol du support billettique dans la liste des pièces volées.

8.5 - Toute utilisation frauduleuse du titre de transport, en particulier de l'abonnement par le client (falsification, contrefaçon, prêt par un tiers...) constatée lors d'un contrôle entraîne l'opposition du titre et la résiliation immédiate de l'abonnement et d'éventuelles poursuites judiciaires.

8.6 - 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.

8.7 - Dispositions particulières pour l'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction

8.7.1 - L'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction est suspensible pour 1 ou plusieurs mois. Le client doit indiquer, par téléphone au Service Clients infostar au 09 70 821 800 (appel non surtaxé) ou par e-mail à l'adresse service-clients@star.fr, les dates de la période de suspension, avant le 25 du mois précédent. La reprise se fait automatiquement à la fin de la période de suspension.

8.7.2 - L'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction est résiliable. Le client doit informer, avant le 25 du mois précédent, le Service Clients. Il peut exercer sa demande de résiliation par téléphone au Service Clients infostar au 09 70 821 800 (appel non surtaxé) ou par e-mail à l'adresse service-clients@star.fr. Les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés majorés des frais.

8.8 - Dispositions particulières pour l'abonnement Forfait étudiant

Le Forfait étudiant n'est pas résiliable, sauf exceptions mentionnées dans l'article 8.2. Pour toute résiliation, le client doit informer le Service Clients avant le 25 du mois précédent. Il peut exercer sa demande de résiliation par téléphone au Service Clients infostar au 09 70 821 800 (appel non surtaxé) ou par e-mail à l'adresse service-clients@star.fr. Les mois restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat ne sont pas validés et les mensualités correspondantes ne sont pas prélevées. Le payeur reste éventuellement redevable des sommes dues au titre des impayés majorés des frais.

8.9 - Keolis Rennes peut résilier le présent contrat de plein droit, par notification adressée au débiteur, dans l'un des cas suivants : fraude établie dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs ou utilisation frauduleuse du titre.

8.10 - Keolis Rennes se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont un contrat aurait déjà été résilié pour fraude.

8.11 - Dysfonctionnement de la carte sans contact

En cas de dysfonctionnement, il convient de se reporter aux dispositions du règlement public d'usage.

Toutefois, si ce dysfonctionnement vient d'une utilisation inadéquate par le client de la carte KorriGo Services nominative (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), le client devra procéder au paiement du duplicata.

Article 9 - DONNÉES PERSONNELLES

9.1 - Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transport, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du titre de transport du client. Elles sont destinées aux services de Keolis Rennes/Réseau STAR qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants ou prestataires et aux filiales du Groupe Keolis. Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des services de Keolis Rennes/Réseau STAR. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur star.fr.

Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et/ou de suppression de ses données personnelles. Le client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales. Le client peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question, par courrier ou sur star.fr.

9.2 - 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 Services.

9.3 - L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis Rennes :

- par e-mail à dpo.rennes@keolis.com
- par courrier à Keolis Rennes – Service Clients – rue Jean-Marie Huchet – CS 94001 – 35040 Rennes Cedex
- par téléphone au 09 70 821 800 (appel non surtaxé), du lundi au samedi de 7h à 20h

Article 10 - RÉCLAMATION

Pour toute contestation, le client pourra écrire à Keolis Rennes – Service Clients – rue Jean-Marie Huchet – CS 94001 – 35040 Rennes Cedex ou téléphoner au 09 70 821 800 (appel non surtaxé), du lundi au samedi de 7h à 20h ou adresser un e-mail via star.fr, rubrique Contact ou se rendre en agence STAR. 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 Clients 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 80303 – 75823 Paris Cedex 17.

Article 11 - APPLICATION ET MODIFICATION

Keolis Rennes se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur star.fr. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.