

conditions générales de vente et d'utilisation

BADGES D'OUVERTURE AUTOMATIQUE DES PORTILLONS « PMR » MÉTRO STAR



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE

infostar 09 70 821 800

APPEL NON SURTAXE

Article 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales d'utilisation sont relatives à l'utilisation du badge d'ouverture automatique des portillons dits « PMR » des lignes a et b du métro STAR.

Article 2 - OBJET

Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent obtenir un badge et précise leurs droits et leurs obligations.

Article 3 - DESCRIPTION DE LA SOLUTION

Le badge portillons est un dispositif permettant d'ouvrir les portillons « PMR » du métro de façon passive (pas de manipulation par le client si le badge est à portée du détecteur).

En entrée, lorsque le lecteur de badge détecte un badge dont les droits sont en cours de validité, les portes du portillon s'ouvrent vers la zone contrôlée (intérieur de la station) et restent ouvertes pendant 30 secondes, le temps de permettre le passage de l'utilisateur.

Il n'y a pas de lecteur de badge dans le sens sortie : dès qu'un utilisateur est détecté par les cellules du portillon, les portes s'ouvrent vers la zone non contrôlée.

Article 4 - USAGERS CONCERNÉS PAR LE BADGE

4.1 - Le dispositif est réservé aux personnes ayant des difficultés à valider leur titre sur les portillons et à accéder ainsi au métro.

4.2 - Le dispositif est réservé aux personnes détentrices d'une carte KorriGo Services chargée d'un titre Gratuité invalidité STAR. Le titre Gratuité invalidité est valable 12 mois ; il est remis en agence sur présentation d'un justificatif ayant droit Carte MDPH ou Carte Mobilité Inclusion (CMI) Invalidité, avec mention « besoin d'accompagnement » ou « besoin d'accompagnement cécité » (carte délivrée par la MDPH ou par le Conseil Départemental) ou Carte d'invalidité délivrée par l'Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre (Taux d'invalidité de 75 %).

4.3 - En cas de difficulté particulière par rapport à ces critères, l'utilisateur pourra contacter STAR pour présenter sa situation.

Article 5 - MODALITÉS DE DELIVRANCE ET D'UTILISATION

5.1 - Pour disposer de la solution, le client doit prendre RDV sur star.fr ou en appelant le service clients infostar, et se rendre en agence STAR aux date et heure convenues, muni des justificatifs suivants :

- carte KorriGo Services chargée d'un titre Gratuité invalidité STAR
- attestation sur l'honneur signée de l'utilisateur ou de son référent, certifiant l'impossibilité pour le demandeur de réaliser le geste de validation de sa carte KorriGo Services sur les portillons « PMR » d'accès au métro.

La carte KorriGo Services et le chargement de l'abonnement peuvent être faits en agence le jour de la remise du badge, sur présentation des justificatifs. L'attestation sur l'honneur pourra être signée sur place.

5.2 - Remise du badge

Lors du rendez-vous en agence, le client se verra remettre :

- un badge numéroté
- une notice d'utilisation et de fixation
- des colliers de serrage permettant de fixer le badge sur un fauteuil.

L'agent d'accueil fournira les explications d'utilisation et de fixation. Il est fortement préconisé à l'utilisateur de venir avec un accompagnateur, qui pourrait réaliser la fixation du badge, sur les consignes de l'agent.

L'agent d'accueil accompagnera le client devant un portillon métro à proximité de l'agence pour vérifier que le badge est bien actif au moment de la remise.

5.3 - Consignes d'utilisation du badge

En entrée, le client doit se positionner devant les vantaux d'un portillon « PMR » à une distance allant de 50 cm à 1 mètre de distance du caisson de droite du portillon pour qu'il puisse détecter le badge. Le portillon s'ouvre vers la zone contrôlée (intérieur de la station). Le client est tenu de respecter la signalétique « priorité entrée/sortie ».

En sortie, le client passe le portillon « PMR » en se positionnant devant les vantaux et en respectant la signalétique « priorité entrée/sortie ».

En cas de contrôle dans le métro, les contrôleurs de titres contrôleront la validité du badge.

5.4 - Renouvellement du badge

Le badge dispose de la même période de validité que le titre Gratuité STAR du client, soit 12 mois au maximum. À l'issue de cette période, il est automatiquement désactivé.

Le renouvellement du badge se fait sur réservation d'un rendez-vous en agence

(pris soit sur star.fr, soit en appelant le numéro infostar), et présentation des justificatifs à jour. Pour éviter une période d'interruption de fonctionnement du badge, le client est invité à se présenter au moins 72 heures avant la fin de la période de validité des droits.

Dans le cas où l'utilisateur n'utilise plus le réseau pour ses déplacements, il devra remettre le badge dans une agence STAR.

Article 6 - OBLIGATIONS DE L'USAGER

6.1 - La signature de l'attestation sur l'honneur par le client implique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans aucune réserve aux conditions générales d'utilisation du badge.

6.2 - Le badge est strictement personnel : l'utilisateur s'engage à en être l'utilisateur unique. Tout abus pourra faire l'objet de poursuite vis-à-vis du client de la part de Keolis Rennes.

6.3 - En cas de perte, vol ou détérioration du badge (hors dégradations imputables au fournisseur du badge ou à Keolis Rennes), l'utilisateur pourra demander un nouveau badge en s'acquittant d'une somme de 8,00 €.

Article 7 - DROITS DE KEOLIS RENNES

En cas de non-respect par l'utilisateur des présentes conditions générales d'utilisation ici décrites, Keolis Rennes se réserve la possibilité de désactiver le badge.

Article 8 - LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

8.1 - Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

8.2 - Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes.

Article 9 - CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, Keolis Rennes met en place un traitement de données personnelles dont les finalités sont le traitement administratif de votre dossier, l'identification du propriétaire du badge et la lutte contre la fraude technologique.

Ces données sont destinées aux services du réseau STAR qui est le responsable de traitement. Les données de l'utilisateur sont conservées deux ans à compter de la dernière utilisation du badge. Les données de validation peuvent être conservées 48h au maximum et aux seules fins de lutter contre la fraude technologique. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur star.fr (rubrique « Mentions Légales ») ou à contacter notre Délégué à la protection des données (dpo.rennes@keolis.com)

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de ses données personnelles. L'utilisateur peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question, par courrier ou sur star.fr

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

- par e-mail à service-clients@star.fr
- 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 vendredi de 7h à 19h30 et le samedi de 9h30 à 18h30.

Article 10 - PRISE D'EFFET ET MODIFICATION

Les présentes dispositions sont applicables à compter du 1^{er} juillet 2022. Le présent règlement est disponible sur star.fr.

Keolis Rennes se réserve le droit de modifier en tout ou partie, à tout moment, les dispositions des présentes conditions d'utilisation du badge.

Toute éventuelle modification sera disponible sur le site internet. Elles peuvent également être fournies aux usagers sur simple demande écrite.

Article 11 - RÉCLAMATIONS

11.1 - Toute réclamation peut être adressée à l'adresse suivante : Keolis Rennes – rue Jean-Marie Huchet – CS 94001 – 35040 Rennes Cedex ; par téléphone au 09 70 821 800 (appel non surtaxé) ou par mail (rubrique nous contacter sur star.fr).

11.2 - L'utilisateur, après avoir saisi le Service Clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de deux 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.