

conditions générales de vente et d'utilisation

PASS MOBILITÉ 12 MOIS



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.

- Les conditions d'utilisation du service de location de voitures (CGL), exploité par Citiz Rennes Métropole. L'intégralité de ces CGL est disponible en agence STAR et sur rennesmetropole.citiz.coop.

Article 1 - PASS MOBILITÉ

1.1 - Le PASS mobilité permet de voyager en illimité sur l'ensemble du réseau STAR bus + métro + vélo et dans les véhicules HANDISTAR pendant la durée du contrat. Il inclut également l'abonnement mensuel à Citiz Rennes Métropole.

Cet abonnement est strictement personnel.

1.2 - Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte KorriGo Services nominative. Le PASS mobilité sera chargé sur celle-ci. Le règlement du PASS mobilité se fait au comptant pour la 1^{re} mensualité et par prélèvement automatique pour les autres mensualités. Les frais de location des voitures Citiz sont facturés par carte bancaire à chaque trajet.

1.3 - 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 STAR et Citiz et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente STAR et conditions générales de location Citiz.

1.4 - En souscrivant au PASS mobilité, le client accepte que ses données personnelles soient transmises par Keolis Rennes à Citiz Rennes Métropole.

Le client accepte également que ses données personnelles soient conservées par Keolis Rennes et Citiz Rennes Métropole pour lui permettre de gérer son contrat. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Rennes et Citiz Rennes Métropole, au format numérique.

1.5 - 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.

1.6 - 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 2 - TARIFICATION ET PAIEMENT

2.1 - 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.

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 - 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.

2.4 - Dispositions particulières pour le prélèvement automatique

2.4.1 - 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.

2.4.2 - La souscription à l'abonnement PASS mobilité 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.

2.4.3 - En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés.

Le PASS mobilité 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.

2.5 - Les tarifs de location des véhicules Citiz sont indiqués sur le site rennesmetropole.citiz.coop.

2.5.1 - Citiz Rennes Métropole se réserve le droit de refuser l'inscription à un client avec lequel un litige est toujours ouvert.

2.5.2 - Après chaque utilisation d'une voiture Citiz, le montant de la location sera débité sur la carte bancaire inscrite sur le compte client Citiz Rennes Métropole. En cas d'impayé, l'accès au service Citiz sera bloqué et le payeur sera susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés.

Article 3 - UTILISATION DU TITRE

3.1 - Le PASS mobilité 12 mois permet de voyager en illimité sur l'ensemble du réseau STAR bus + métro et dans les véhicules HANDISTAR pendant 12 mois. Cet abonnement est strictement personnel.

3.2 - Modalités de remboursement/résiliation

	JUSTIFICATIF À REMETTRE (COPIES)	MODALITÉS DE REMBOURSEMENT
Décès	Attestation de décès	
Déménagements hors Rennes Métropole	Remboursement à compter de la date de présentation en agence STAR avec nouveau justificatif de domicile	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.
Longue maladie	Arrêts maladies (cumul de 2 mois mini)	
Hospitalisation	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, jeune 2 trajets et PASS mobilité.
Passage en gratuité	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, jeune 2 trajets et PASS mobilité.
Passage en tarification solidaire	Carte chargée du titre social	Remboursement total de la différence.
Grève STAR avec moins de 50 % de services assurés sur les lignes urbaines	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	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	Aucun	Au prorata des réservations non honorées par rapport au nombre habituel de déplacements du titulaire.

conditions générales de vente et d'utilisation PASS MOBILITÉ 12 MOIS



3.3 - 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.

3.4 - En cas de perte, de vol ou de détérioration de sa carte KorriGo Services nominative, le client sera exonéré du paiement du duplicata 1 fois par an, au-delà 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.

3.5 - 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.

3.6 - 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.

3.7 - Dispositions particulières pour l'abonnement PASS mobilité

Le PASS mobilité n'est pas résiliable, sauf exceptions mentionnées dans l'article 3.2. 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.

3.8 - 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.

3.9 - 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.

3.10 - 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 4 - DONNÉES PERSONNELLES

4.1 - Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont :

- Pour Keolis Rennes : 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.

- Pour Citiz Rennes Métropole : L'exécution du contrat, la gestion client, la prospection commerciale et les actions associées, les obligations légales et réglementaires.

Les données sont destinées aux services de Keolis Rennes/Réseau STAR et Citiz Rennes Métropole qui sont co-responsables 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 et Citiz Rennes Métropole.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter nos politiques de confidentialité sur star.fr et les Conditions générales de location sur rennesmetropole.citiz.coop.

Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, 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.

4.2 - 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.

4.3 - 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. Pour toute demande concernant la location de voitures Citiz, le client peut exercer ses droits :

- par e-mail à dpo@citedia.com

- par courrier à Citédia Métropole – Citiz Rennes Métropole – 6, place des Colombes – 35000 Rennes

- par téléphone au 02 23 210 747 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 9h30 à 17h.

Article 5 - RÉCLAMATION

Pour toute contestation concernant le bus, métro ou vélo en libre-service, 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. Pour toute contestation concernant la location de voitures Citiz, le client pourra écrire à Citiz Rennes Métropole – 49, rue du Puits Mauget – 35000 Rennes ou téléphoner au 02 23 210 747 du lundi au vendredi de 9h30 à 17h00 ou adresser un e-mail à rennesmetropole@citiz.fr. 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 Citiz Rennes Métropole, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation auprès du médiateur du Conseil National des professions de l'automobile (www.mediateur-cnpa.fr).

Article 6 - APPLICATION ET MODIFICATION

Keolis Rennes et Citiz Rennes Métropole se réservent 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.