

conditions générales de vente et d'utilisation

VÉLO LOCATION COURTE DURÉE



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE

infostar 09 70 821 800

APPEL NON SURTAXE

Article 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont applicables à l'ensemble du service de vélos en location courte durée implanté sur le territoire de Rennes Métropole exploité par Keolis Rennes sous la dénomination STAR, le vélo location courte durée.

Article 2 - OBJET

Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser le service STAR, le vélo location courte durée et précise leurs droits et leurs obligations.

Article 3 - DESCRIPTION DU SERVICE STAR, LE VÉLO LOCATION COURTE DURÉE

Le service STAR, le vélo location courte durée est un service comprenant la location de vélos, accessoires et trottinettes électriques pour une durée allant de la demi-journée à 7 jours. Le matériel est retiré et rendu dans les lieux de dépôts de Keolis Rennes.

Article 4 - CLIENTS DU SERVICE STAR, LE VÉLO

4.1 - Le service STAR, le vélo location courte durée est réservé aux personnes de 16 ans et plus (ci-après dénommées « le client »). Une personne physique ne pourra contracter qu'un seul contrat de location sauf dans le cas où il s'agit d'une location prise pour des personnes dont il a la responsabilité légale (enfant, tutelle). La conduite du vélo ou de la trottinette électrique est strictement réservée à la personne identifiée dans le contrat de la location en tant que client.

4.2 - Le client reconnaît être apte à la pratique du vélo ou de la trottinette électrique et n'avoir aucune contre-indication médicale. L'inaptitude à la pratique du vélo ou de la trottinette électrique peut concerner :

- L'impossibilité de réaliser certains mouvements (amplitude, vitesse, charge, posture).
- L'impossibilité de réaliser certains efforts.

4.3 - Le service STAR, le vélo location courte durée n'est pas destiné à un usage professionnel.

Article 5 - MODALITÉS LIÉES AU SERVICE STAR, LE VÉLO LOCATION COURTE DURÉE

5.1 - Pour accéder au service STAR, le vélo location courte durée, le client doit signer un contrat de location. L'adhésion au service peut se faire de deux façons :

- Le client a la possibilité de souscrire à une location courte durée en ligne sur la plateforme location-velo.star.fr.

- Le client peut se rendre à la Maison du vélo – 15 bis, place de la Gare – 35000 Rennes. Un agent présent sur place accompagnera le client dans les démarches en ligne en vue de sa souscription à une location courte durée.

5.2 - Choisir le modèle et la taille du véhicule souhaité ainsi que la durée de location.

- S'identifier (nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone et adresse électronique afin de pouvoir recevoir une alerte l'avertissant de l'échéance prochaine de sa location).

- Saisir des coordonnées bancaires valides afin que le paiement soit honoré.

5.3 - Flotte de vélos, trottinettes électriques et accessoires

Keolis Rennes ne s'engage à louer un vélo ou une trottinette électrique que dans la limite des modèles disponibles. Dans le cas où le stock de vélos ou de trottinettes électriques est insuffisant lors du dépôt de dossier du client, le client est informé qu'il ne peut pas déposer de dossier en ligne, sur les modèles et dates demandés, auquel cas il est invité à faire une demande autre. Les véhicules proposés et mis en location (sous réserve de disponibilité) sont indiqués sur les différents supports d'information de Keolis Rennes, (les modèles peuvent varier en fonction des années). Le prix de la location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation de vélo, cette possibilité reste à la charge du client.

5.4 - Conditions Générales

La signature du contrat de location n'est possible qu'après acceptation des présentes conditions générales de vente et d'utilisation du service.

À tout moment, Keolis Rennes se réserve le droit de demander au client de venir présenter le vélo, trottinette électrique ou accessoire à la Maison du vélo.

Article 6 - MODALITÉS DE PAIEMENT DU SERVICE STAR, LE VÉLO LOCATION COURTE DURÉE

6.1 - Le dépôt de garantie

Pour les locations courte durée, la carte bancaire utilisée pour le paiement de la location sert également de support de garantie. Un contrôle bancaire sera effectué au moment de la validation des coordonnées bancaires du client. La date d'expiration de la carte bancaire servant de support de garantie doit toujours excéder, d'un minimum de 1 mois, la date d'échéance du contrat d'abonnement. Le client s'engage à mettre à jour, sur internet, l'ensemble des informations de sa nouvelle carte bancaire. Cette mise à jour doit intervenir dès réception de la nouvelle carte bancaire et avant l'expiration de la précédente. En cas de non-respect du présent article, Keolis Rennes adresse quotidiennement un courriel au client pour lui demander de régulariser sa situation dans un délai défini. À défaut pour le client d'y procéder dans le délai demandé, et sauf l'hypothèse où le client peut justifier d'un cas de force majeure l'ayant empêché de procéder à cette régularisation dans le délai demandé, Keolis Rennes pourra engager des poursuites, afin d'obtenir la régularisation de la situation par le client.

6.2 - Utilisation du dépôt de garantie

En cas de non-restitution du vélo sous 3 jours et en l'absence de tout contact avec nos services après la date de fin de location, Keolis Rennes procédera à l'encaissement de l'intégralité du montant du dépôt de garantie tel que décrit à l'article 7.3. En cas de dégradation du vélo, le client supporte les montants correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location. Keolis Rennes facture ces montants sur la base de la grille forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo. En cas de dégradation importante (élément de sécurité du vélo manquant, cadre abîmé (tordu ou enfoncé), destruction toute ou partielle d'un composant ne figurant pas sur la liste des pièces d'usage de la grille forfaitaire) un devis sera établi par un technicien lors du retour du vélo en présence du locataire. En cas de non-paiement, Keolis Rennes procède à l'encaissement du dépôt de garantie pour couvrir la facturation des dommages. Keolis Rennes pourra facturer ces montants sur la base de la grille forfaitaire en vigueur (disponible en agence et sur star.fr).

Article 7 - CONDITIONS DE RETRAIT ET RETOUR DU MATÉRIEL

7.1 - Le retrait du matériel

Pour retirer son(s) vélo(s), le client est invité à se rendre à la Maison du vélo à la date choisie lors de la réservation. Il devra se présenter avec sa pièce d'identité (carte d'identité, passeport) ainsi que son téléphone portable afin de valider la signature électronique. Une « fiche d'état des lieux de départ » est établie contradictoirement entre Keolis Rennes et le client lors de la remise du vélo. Cette fiche concerne le vélo (y compris batterie et chargeur) ainsi que les autres accessoires. Cet état des lieux de départ est signé par le client et est disponible en version numérique adressé par mail au client, au départ de la location.

7.2 - Vol ou sinistre

En cas de vol, le client doit déposer plainte auprès des services de police en précisant le numéro d'identification du vélo et le BicyCode®. Il doit déclarer sans délai le vol à Keolis Rennes en transmettant à la Maison du vélo une copie du dépôt de plainte. Faute de quoi, Keolis Rennes déposera plainte contre le client pour vol. Dans tous les cas, Keolis Rennes encaissera le dépôt de garantie. En cas de dégradation, quelle qu'en soit la cause, le client s'engage à prendre à sa charge les coûts de réparation facturés par Keolis Rennes sur la base du barème forfaitaire en vigueur à la date de la réparation. À défaut de paiement, Keolis Rennes encaissera le dépôt de garantie ou engagera des poursuites.

7.3 - Restitution du matériel

Au moment du départ en location, un rendez-vous est fixé pour la restitution. Une fiche d'état des lieux est établie contradictoirement entre Keolis Rennes et le client lors du retour. La fiche spécifiera les éléments constituant une usure normale, à la charge de Keolis Rennes, des éléments constituant une usure anormale, à la charge du client. Dans ce cas, un devis de réparation sera immédiatement établi sur la base du barème forfaitaire en vigueur à la date de retour du matériel. Le client devra régler les réparations afin de mettre un terme à la location et permettre la restitution du dépôt de garantie. En cas de non-restitution du matériel 3 jours après la date prévue par le contrat de location, Keolis Rennes pourra engager immédiatement des poursuites judiciaires et encaisser l'intégralité du montant du dépôt de garantie.



conditions générales de vente et d'utilisation VÉLO LOCATION COURTE DURÉE



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE

infostar 09 70 821 800

APPEL NON SURTAXÉ

Article 8 - OBLIGATION DU CLIENT

8.1 - Les vélos, trottinettes électriques et accessoires restent la propriété exclusive de Keolis Rennes pendant toute la durée de la location. Le client s'interdit de sous-louer le matériel à un tiers ou de transporter tout passager (hormis les enfants en cas d'utilisation d'un siège bébé ou remorque prévue à cet effet).

8.2 - Le client ne peut utiliser les vélos et trottinettes électriques que sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes dans le respect du code de la route. Si le client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo ou de la trottinette électrique, Keolis Rennes ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable. Le client ne devra pas faire un usage professionnel du vélo, qui n'est pas prévu pour cette utilisation (livreur, coursier...). Dans le cas contraire avéré, Keolis Rennes ne pourra être tenu responsable de l'usure avancée des composants.

8.3 - La signature du contrat de location par le client implique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans aucune réserve au contenu du présent document. Il est précisé que le contenu du présent document pourra être amené à évoluer et sera de fait applicable au client.

8.4 - Le client dégage Keolis Rennes de toute responsabilité découlant de l'utilisation du matériel mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. Cela comprend notamment le cas d'enfant transporté sur un siège bébé monté sur le vélo par le client.

8.5 - Il est attiré l'attention du client que le transport de personne sur le vélo par tout moyen (ex. : sur le porte-bagage) est strictement interdit, hormis pour les enfants qui seront installés dans un siège ou remorque en rapport avec leur poids, taille et âge.

8.6 - Après état des lieux contradictoire, le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Par le simple fait de retirer un vélo, le client reconnaît que le vélo mis à sa disposition par le service STAR, le vélo location courte durée est en bon état de fonctionnement. Si tel n'est pas le cas, le client en informera le service STAR avant de débiter la prestation et un autre vélo lui sera alors attribué. Le client déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à Keolis Rennes. Il s'engage à l'utiliser et l'entretenir avec soin et à le rapporter avec l'ensemble des accessoires à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.

8.7 - Par mesure de sécurité, pour le stationnement d'un vélo, le client a l'obligation de l'attacher à un point fixe à l'aide de l'antivol fourni.

8.8 - En aucun cas le client ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du vélo mis à sa disposition par le service STAR, sauf défaillance du vélo du fait de Keolis Rennes.

8.9 - Il est recommandé au client de suivre les démarches de sécurité suivantes :

- Adapter sa distance de freinage notamment en cas d'intempéries.
- Effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie.
- Porter un casque homologué et des vêtements adaptés (et notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit). Pour rappel, le port du casque pour les enfants de moins de 12 ans est obligatoire.
- De façon générale, respecter le code de la route en vigueur au moment de l'utilisation (ex. : respecter les feux, ne pas rouler sur les trottoirs, ne pas doubler un véhicule par la droite, etc.).
- Être titulaire d'une assurance personnelle en Responsabilité Civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du matériel.

Article 9 - DROITS DE KEOLIS RENNES

En cas de non-respect par le client des présentes conditions générales de vente et d'utilisation ici décrites, Keolis Rennes se réserve la possibilité de résilier son contrat de location et ce, sans ouvrir droit à remboursement. En cas de non-respect par Keolis Rennes des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, le client aura la possibilité de résilier son contrat sans frais.

Article 10 - MESURES APPLICABLES EN CAS DE DÉGRADATION DU MATÉRIEL

Dans le cas où le matériel est perdu, volé ou détérioré, Keolis Rennes peut réclamer au client la réparation de son entier préjudice tel que décrit dans l'article 7.2.

Article 11 - LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

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

11.2 - Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes.

Article 12 - DONNÉES PERSONNELLES

12.1 - Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion des contrats, la prospection commerciale, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte d'un vélo en location, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de la location 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.

12.2 - 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 13 - PRISE D'EFFET ET MODIFICATION

Les présentes dispositions sont applicables à compter de janvier 2023. Le présent règlement est disponible à la Maison du vélo et sur star.fr.

Keolis Rennes se réserve le droit de modifier en tout ou partie à tout moment, les dispositions du présent règlement. Toute éventuelle modification sera disponible sur star.fr et à la Maison du vélo. Elle peut également être fournie aux clients sur simple demande écrite.

Article 14 - RÉCLAMATIONS

14.1 - Toute réclamation peut être présentée à l'adresse suivante : la Maison du vélo – 15 bis, place de la Gare – 35000 Rennes, par téléphone au 09 70 821 800 (appel non surtaxé) ou par e-mail (rubrique Contact sur star.fr).

14.2 - Toute réclamation concernant la facturation d'une location doit être réalisée dans un délai maximum de 10 jours suivant la date de fin de location. Aucune réclamation ne sera acceptée au-delà de ce délai.

14.3 - Le client, après avoir saisi le Service Clients STAR, le vélo, 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 15 - RÉTRACTATION

Sauf les cas visés à l'article L221-2 du code de la consommation, en cas de souscription à distance (c'est-à-dire sur internet, par voie postale ou par téléphone), le client a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de la confirmation de souscription. Dans ce cas, le client sera remboursé de la totalité des frais si la location n'a pas commencé au moment où le client exerce son droit de rétractation. Si le client a souhaité commencer la location avant l'expiration du délai de rétractation, le client sera facturé au prorata temporis de l'utilisation effective du service. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Service Clients de Keolis Rennes de sa décision, avant l'expiration du délai susvisé, soit par e-mail en envoyant un formulaire disponible sur location-velo.star.fr, soit par courrier postal à l'adresse suivante : STAR (Keolis Rennes) – La Maison du vélo – 15 bis, place de la Gare – 35000 Rennes.

Article 16 - BLOCTEL

Conformément à l'article L223-2 du code de la consommation, Keolis Rennes informe le client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site bloctel.gouv.fr.