

conditions générales de vente et d'utilisation

LE VÉLO EN LIBRE-SERVICE



infostar 09 70 821 800
APPEL NON SURTAXÉ

Article 1 - OBJET DU SERVICE

Le service de vélos en libre-service « STAR, le vélo en libre-service » est proposé par Rennes Métropole. Ce dernier a confié à Keolis Rennes (ci-après dénommé « l'exploitant ») l'exploitation dudit « service ». Coordonnées de l'exploitant : Keolis Rennes - Numéro d'appel Utilisateur : 09 70 821 800 (appel non surtaxé) - Site internet « star.fr » : www.star.fr - Adresse postale : la Maison du vélo - place de la Gare - 35000 Rennes.

Article 2 - STRUCTURE DU SERVICE

2.1 - Le service STAR, le vélo en libre-service est composé de stations avec une borne principale et des bornettes d'accrochage permettant la mise à disposition ou la remise de vélos.

2.2 - La borne principale permet l'identification des clients. Elle est composée d'un écran tactile, d'un lecteur de cartes KorriGo Services et d'un lecteur de cartes bancaires. Elle centralise et traite l'ensemble des informations vers les bornettes d'accrochage pour autoriser ou non l'ouverture du point d'attache, pour signaler la présence ou l'absence d'un vélo.

2.3 - Les vélos sont équipés d'une attache leur permettant d'être reliés aux bornettes d'accrochage. Ils sont équipés d'un antivol à utiliser obligatoirement lors de chaque arrêt en dehors des stations.

2.4 - Les stations sont équipées de lecteurs de cartes bancaires permettant la location occasionnelle de vélos.

Article 3 - CLIENTS DU SERVICE STAR, LE VÉLO EN LIBRE-SERVICE

Le service STAR, le vélo en libre-service est accessible aux personnes âgées de 14 ans et plus (personne ci-après dénommée « le client »). Le client reconnaît être apte à la pratique du vélo, n'avoir aucune contre-indication médicale.

Article 4 - PRATIQUES D'ACCÈS AU SERVICE

4.1 - L'abonnement 1 an : pour adhérer, le client sera en possession d'une carte KorriGo Services. Elle est délivrée en agences STAR ou à la Maison du vélo lors de la remise du formulaire d'adhésion. Le formulaire de demande de carte KorriGo Services est téléchargeable sur star.fr.

4.2 - Une préinscription est possible sur internet sur star.fr. Afin de bénéficier au plus vite du service, un code temporaire valable 12 jours est alors remis au client dans l'attente de la validation complète du dossier (création de la carte KorriGo Services, enregistrement du dépôt de garantie définitif et de l'ensemble des données client).

4.3 - La formule libre : la location occasionnelle est possible en réglant directement par carte bancaire sur une station STAR, le vélo en libre-service ou sur star.fr. Un numéro d'accès est alors délivré au client (à rappeler lors de toute utilisation durant la période du contrat de 1 heure ou 24 heures). Le client complète ce numéro d'accès par un code secret de son choix à 4 chiffres.

4.4 - Le retrait : après reconnaissance de la carte KorriGo Services ou identification du client occasionnel à la borne, le retrait du vélo se fait en appuyant sur le bouton situé sur le dessus de la bornette. Le client peut alors tirer le vélo vers l'arrière pour le libérer de son accroche. À chaque emprunt de vélo, le numéro de l'antivol est communiqué sur l'écran de la borne et le retrait du vélo devient possible. Si le vélo présente un défaut il pourra le raccrocher immédiatement et demander l'accès à un autre vélo.

4.5 - La remise du vélo en station : le client accroche son vélo à une bornette. Il doit s'assurer qu'un bip sonore + voyant vert allumé confirme bien la prise en compte de la remise du vélo. Le temps de location est égal au temps écoulé entre le décrochage du vélo et le moment de son rattachement validé par la confirmation du bip sonore + le voyant vert fixe sur la bornette.

4.6 - En cas de difficulté de rattachement par le client, ce dernier doit dans les meilleurs délais contacter le centre d'appel ou adresser un e-mail au service STAR, le vélo en libre-service pour signaler ce dysfonctionnement et interrompre sa course. Le client a un délai maximum de 30 jours, à compter du dysfonctionnement constaté, pour porter réclamation. À défaut, la facturation sera poursuivie normalement. Toutefois en cas d'anomalie avérée du système informatique du service STAR, le vélo en libre-service, le client sera remboursé dans un délai maximum de 30 jours. Pour toute réclamation suite à un emprunt occasionnel, le client devra communiquer son numéro de code occasionnel à 9 chiffres dans le cas contraire aucune demande de remboursement ne sera prise en compte.

Article 5 - DISPONIBILITÉ DU SERVICE

5.1 - Le service est accessible, dans la limite des vélos disponibles dans chaque station, 7 jours/7, 24h/24 sauf cas de force majeure et opérations de maintenance.

5.2 - La formule libre : le client dispose d'un droit d'accès de 1 heure ou 24 heures à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire (y compris le dépôt de garantie).

5.3 - L'abonnement 1 an : la carte KorriGo Services permet à son détenteur d'adhérer au service STAR, le vélo en libre-service pour 12 mois à compter de la date d'enregistrement des données par l'exploitant.

5.4 - En cas de litige sur la durée d'utilisation du vélo par le client, seules les données délivrées par le serveur informatique du service STAR, le vélo en libre-service feront foi sauf déclenchement par le client d'un signalement comme évoqué à l'article 4.6.

Article 6 - TARIFICATION DU SERVICE

6.1 - Description de la grille tarifaire :

- Abonnement 1 an : l'adhésion est encaissée pour une durée d'un an. Une tarification spéciale est appliquée selon l'abonnement choisi (renseignements et modalités à la Maison du vélo et sur star.fr/le-velo).
- Formule libre : des formules libres de 1 heure ou de 24 heures sont proposées aux détenteurs de cartes bancaires sur star.fr ou aux stations STAR, le vélo en libre-service. Le détail des tarifs d'abonnement et de dépasement est disponible sur simple demande à la Maison du vélo - place de la Gare - 35000 Rennes ou sur star.fr. Le montant de l'abonnement est non remboursable même en cas de non-utilisation.

Article 7 - PAIEMENT DU SERVICE

7.1 - **Le dépôt de garantie** : un dépôt de garantie d'un montant de 150 € TTC sera constitué par autorisation de prélèvement SEPA accompagnée d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer les coordonnées bancaires (IBAN/BIC) du débiteur. 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 la 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 les coordonnées bancaires (IBAN/BIC) du débiteur. 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 des informations survenues au cours du contrat, via le Service Clients STAR, le vélo. Pour les clients annuels, le dépôt de garantie couvre l'année de l'adhésion. Pour les clients occasionnels, le dépôt de garantie est réservé sur carte bancaire durant 12 jours.

7.2 - **Le post-paiement** : la souscription à la formule post-paiement entraîne l'acceptation du mode de règlement par prélèvement automatique. Keolis Rennes notifiera le montant du prélèvement à venir au client, par tout moyen (courriel) 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. En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. La formule post-paiement ne peut plus être utilisée 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.

7.3 - **Le paiement par prélèvement** : pour la formule libre 1 heure ou 24 heures, le service STAR, le vélo en libre-service procède, à la fin de validité de l'abonnement, au prélèvement bancaire du paiement de l'abonnement, des éventuels dépassements et du montant du dépôt de garantie dans les cas cités à l'article 7.1.

7.4 - Le client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la carte bancaire utilisée ou avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, susceptible d'affecter pendant la durée de validité de la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque ou le bon encaissement du chèque de dépôt de garantie.

7.5 - Duplicata de carte KorriGo Services : en cas de perte ou vol de celle-ci, il sera possible, aux conditions édictées par STAR, d'établir un duplicata (au tarif en vigueur le jour de la demande) en agences commerciales STAR ou à la Maison du vélo.

7.6 - 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.

Article 8 - OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 - Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de l'exploitant pendant toute la durée de la location. Le client s'interdit de prêter ou de sous-louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager.

8.2 - Le client ne peut utiliser le vélo qu'à l'intérieur des limites administratives de Rennes Métropole et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes et 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, l'exploitant ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.

8.3 - La signature du contrat d'abonnement par le client implique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans réserve d'aucune sorte au contenu des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation STAR, le vélo en libre-service commercialisé par Keolis Rennes. Il est précisé que le contenu des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation pourrait être amené à évoluer. Les clients seront informés de son évolution par voie d'affichage sur les bornes et sur star.fr. Ces conditions seront de fait applicables au client. En cas de désaccord, le client a la possibilité de résilier son abonnement. Le dépôt de garantie sera alors annulé.

8.4 - Il est précisé que le client a l'obligation de mettre l'antivol lors de chacun de ses arrêts en dehors des stations STAR, le vélo en libre-service, dont la notice d'utilisation est disponible dans chaque panier de vélo.

8.5 - Le vélo est réputé être conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le client s'engage à procéder préalablement à l'utilisation du vélo à une vérification des principaux éléments fonctionnels. Le client déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition et ce, jusqu'à sa restitution à l'exploitant. Il s'engage à l'utiliser avec soin, à le rapporter à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de la location.

8.6 - Le client dégage l'exploitant de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo 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. Le client déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo. Pour un client mineur, le tuteur reconnaît et accepte ces dispositions.

8.7 - Il est attiré l'attention du client sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux et n'excédant pas un poids de 5 kg. Ils ne peuvent servir en aucun cas à transporter une autre personne, seul le client étant autorisé à monter sur le vélo, le transport d'enfants sur le vélo par tout moyen (ex. : porte-bébé) est strictement interdit.

8.8 - Si le vélo est endommagé en cours de location, le client peut faire effectuer à sa charge les travaux de réparation après accord de l'exploitant et doit se faire remettre une facture de réparation. 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 durant la période de location.

Article 9 - DROITS DE L'EXPLOITANT

En cas de non-respect par le client des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ici décrites, l'exploitant se réserve le droit de résilier son abonnement et les consommations en cours seront prélevées. Cette décision sera signifiée au client par courrier simple de l'exploitant. Le dépôt de garantie sera annulé.

Article 10 - PÉNALITÉS

L'exploitant se réserve la possibilité de faire supporter au client les coûts correspondant aux éventuels dommages qu'il aurait occasionnés aux équipements STAR, le vélo en libre-service mis à sa disposition pendant la location, d'abord en prélevant sur le dépôt de garantie, puis en le facturant si ce dernier était insuffisant à couvrir ces dommages ; ce que le client accepte dès à présent. En cas de non-restitution du vélo dans les 24 heures par le client, l'exploitant procédera à l'encaissement total du dépôt de garantie. Pour tout emprunt en formule libre à 1 € le trajet unique, en cas de dépassement d'une heure d'emprunt une pénalité de 10 € sera encaissée et le dépôt de garantie encaissé au bout de 24h de non-restitution du vélo.

Article 11 - RÉCLAMATION

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

11.2 - Toute réclamation concernant la facturation d'une location doit être réalisée dans un délai maximum de 30 jours suivant la date de fin de location. Aucune réclamation ne sera acceptée au-delà de ce délai.

11.3 - 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 12 - DONNÉES PERSONNELLES

12.1 - Le fonctionnement de la formule STAR, le vélo en libre-service (montant de la facturation basé sur le nombre d'emprunt) entraîne l'acceptation de l'utilisation des données d'usage (date et durée uniquement).

12.2 - 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 transports, 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 au Règlement Général sur la protection des données 2016/679, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, et/ou de suppression, de portabilité de ses données personnelles. Le client peut également s'opposer également à des traitements à des fins commerciales. Le client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question par courrier ou sur star.fr.

12.3 - 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.

12.4 - 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 - 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 le site internet de STAR. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.