

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

- **star.fr** : site accessible sur tout appareil connecté à internet. Il propose les fonctionnalités suivantes : création d'un espace personnel et gestion des données personnelles, commande de carte KorriGo Services nominative, achat de titres de transport et consultation des achats sur la e-boutique.
- **STAR, l'appli** : application installée gratuitement sur le smartphone permettant notamment l'accès au service e-boutique.
- **Service e-boutique** : service d'achat en ligne de titres de transport STAR, accessible depuis la page d'accueil star.fr et STAR, l'appli. Pour recharger la carte KorriGo Services du client, le service e-boutique propose 2 modes de e-recharge : la e-recharge instantanée et la e-recharge à J+1.
- **e-recharge** : rechargement d'un titre de transport STAR depuis la e-boutique pour mise à disposition sur la carte KorriGo Services du client.
- **e-recharge instantanée** : rechargement d'un titre de transport STAR sur la carte KorriGo Services du client via STAR, l'appli, disponible instantanément grâce à la fonctionnalité sans contact (NFC) du smartphone. Cette fonctionnalité est disponible sur un smartphone compatible (cf. article 6).
- **e-recharge à J+1** : rechargement d'un titre de transport STAR sur la carte KorriGo Services du client via star.fr ou STAR, l'appli, disponible le lendemain de l'achat dès l'ouverture du réseau, via la validation sur un valideur bus ou métro.
- **Commande** : opération par laquelle le client achète en ligne un titre de transport STAR, via star.fr ou STAR, l'appli. Le règlement de ce titre est effectué par carte bancaire.
- **Titres** : titres de transport STAR vendus via star.fr ou STAR, l'appli. Les titres de transport achetés constituent un contrat entre le client et STAR.
- **Titres en attente** : titres achetés mais non chargés sur la carte KorriGo Services.
- **Carte KorriGo Services** : support billettique nominatif, déclaratif ou partagé sur lequel sont chargés les titres de transport, les profils et droits à réduction donnant accès au réseau STAR.
- **Conditions spécifiques** : conditions contractuelles propres à un produit ou un titre de transport vendu via le service e-boutique STAR.
- **Droit à réduction** : obtention à partir de justificatifs d'âge, de domicile et/ou sociaux d'une autorisation de réduction tarifaire pour une durée limitée dans le temps.
- **Client** : désigne l'acheteur et/ou l'utilisateur d'un titre de transport via star.fr ou STAR, l'appli dans le cadre du service e-boutique.
- **STAR** : le Service des Transports en commun de l'Agglomération Rennaise est un service de transport public de voyageurs organisé par Rennes Métropole sur l'ensemble de son territoire.
- **Keolis Rennes** : société exploitante du réseau STAR.
- **Orange Business Services (OBS)** : partenaire de Keolis Rennes et fournisseur de l'application STAR, l'appli.
- **Wordline** : partenaire de Keolis Rennes et fournisseur de la vente en ligne sur star.fr.

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) définissent les modalités de vente et d'utilisation des titres de transport dans le cadre du service e-boutique. L'acceptation des CGVU, en cochant la case spécifique apparaissant sur star.fr ou STAR, l'appli, est nécessaire à l'achat d'un titre de transport. La commande et l'utilisation de titres via le service e-boutique sont réservées aux clients ayant pris connaissance des CGVU dans leur intégralité avant toute commande : chaque commande implique l'acceptation sans réserve par le client des présentes conditions.

Les CGVU sont mises à disposition des clients sur simple demande faite à STAR. Elles sont également consultables sur star.fr. Par ailleurs, les titres de transport STAR disponibles via le service e-boutique suivent les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres de transport STAR en vigueur, également consultables sur star.fr.

Les présentes CGVU peuvent être révisées à tout moment. Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des clients sur star.fr. Elles feront l'objet d'une nouvelle demande d'acceptation du client qui devra cocher la case spécifique sur star.fr ou STAR, l'appli lors de son prochain achat.

De manière générale, le client est invité à lire attentivement les CGVU avant toute commande.

ARTICLE 3 - CRÉATION ET GESTION DE L'ESPACE PERSONNEL

3.1 - Création d'un compte utilisateur

Le client est invité à créer son compte utilisateur à partir d'une adresse e-mail et d'un mot de passe. Sa carte KorriGo Services nominative est rattachée à ce compte personnel.

3.2 - Rattachement d'une carte KorriGo Services nominative

Le client a aussi la possibilité de demander un rattachement à son compte d'autres cartes KorriGo Services nominatives (celles de son conjoint ou de ses enfants, par exemple), à condition d'obtenir l'autorisation préalable du ou des détenteurs. Le rattachement de toute carte KorriGo Services nominative au compte du client est confirmé par l'envoi d'un e-mail. Keolis Rennes se réserve le droit de ne pas autoriser le rattachement d'une carte KorriGo Services nominative ou d'en

annuler le rattachement pour tout motif ou pour toute suspicion d'abus d'utilisation.

Le client a la possibilité de gérer, via son compte, le rattachement et le détachement des cartes KorriGo Services nominatives présentes dans son espace.

3.3 - Gestion des données personnelles

La rubrique « gérer votre compte » permet au client de modifier ses données personnelles, à l'exception des nom, prénom et date de naissance. En cas d'éventuels changements de ces données (notamment nom marital), le client est invité à se rendre en agence STAR ou à communiquer l'information et les pièces nécessaires par e-mail à l'adresse : service-clients@star.fr

3.4 - Commande de carte KorriGo Services nominative

Le client a la possibilité de commander sa carte KorriGo Services nominative via une rubrique dédiée. Il devra pour cela compléter ses coordonnées et télécharger une photo et une pièce d'identité respectant les conditions indiquées sur star.fr. Sa carte lui sera adressée par courrier, chargée ou non d'un titre de transport STAR si le client a procédé à un achat, à l'adresse indiquée dans son compte personnel, une fois ses informations contrôlées par le Service Clients STAR.

ARTICLE 4 - CAPACITÉ

Le client déclare avoir la capacité d'utiliser le service e-boutique et d'acheter un titre de transport, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou alors de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

ARTICLE 5 - INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES PERSONNELLES

« Keolis Rennes » met tout en œuvre pour protéger les données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises applicables.

La politique de confidentialité est destinée à informer le client sur les finalités et les conditions dans lesquelles Keolis Rennes traite les données personnelles susceptibles d'être recueillies par le biais de divers canaux, tels que le service commercial, le site internet, les applications mobiles, les réseaux sociaux ou encore les éventuels événements. La politique de confidentialité est consultable sur star.fr rubrique > Mentions légales.

Les données collectées par OBS pour le compte de Keolis Rennes font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion et à la vente des titres de transport, des relations commerciales et de la fraude.

L'adresse e-mail est la seule donnée personnelle collectée dans le cadre du service e-boutique de star.fr et STAR, l'appli.

Sa saisie, sur la page « Récapitulatif de commande », est facultative : le renseignement de ce champ sert exclusivement à l'envoi d'un justificatif d'achat lié à la commande. Si le client coche la case « Se souvenir de moi », l'e-mail saisi est sauvegardé. Le client peut effacer cet e-mail :

- à la commande suivante, en décochant la case « Se souvenir de moi », puis en cliquant sur « Payer » ;
- à la commande suivante, en vidant le champ « e-mail », puis en cliquant sur « Payer » ;
- en supprimant les données locales de l'application via la rubrique « Réglages » de l'application > Configuration technique ;
- en supprimant les données locales de l'application via la rubrique « Paramètres » de son smartphone > Applications > STAR, l'appli.

Après chaque commande, l'e-mail est sauvegardé dans le cache de l'application. Il est automatiquement effacé au bout de 2 mois si le client n'a pas passé de commande.

ARTICLE 6 - CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE E-BOUTIQUE

Pour utiliser la e-recharge à J+1, l'utilisateur doit avoir un compte STAR auquel il pourra rattacher sa ou ses cartes KorriGo Services. S'il ne possède pas de compte alors il devra en créer un via star.fr. Il doit également posséder une carte KorriGo Services émise par le réseau STAR. Pour accéder au service e-boutique, le client doit avoir une connexion internet et se rendre sur l'adresse star.fr ou installer l'application STAR, l'appli. Le client pourra alors accéder au service e-boutique depuis la page d'accueil.

Pour utiliser la e-boutique via STAR, l'appli, le client doit disposer d'un smartphone compatible :

- e-recharge instantanée : smartphone Android compatible NFC avec une version d'Android 5.0 ou supérieure ;
- e-recharge à J+1 : smartphone Android avec une version d'Android 5.0 ou supérieure et smartphone iOS (iPhone) avec une version d'iOS 9 ou supérieure.

Le client déclare avoir vérifié que la configuration du smartphone ou de l'ordinateur qu'il utilise ne contient aucune anomalie ou contradiction avec la passation d'une commande et qu'il est en parfait état de fonctionnement.

Il appartient au client d'obtenir l'accès au réseau de données permettant l'utilisation de l'application STAR, l'appli (2G, 3G, 4G ou WIFI). Les frais, dont les tarifs sont propres au trafic de données du réseau mobile, sont à la charge du client. Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'un réseau téléphonique, en particulier les aléas et risques liés à son état.

STAR ne garantit pas un accès au service e-boutique sans interruption ou exempt de bugs ni compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validée par STAR.

Enfin, pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou d'évolution de star.fr et de l'application STAR, l'appli, STAR se réserve le droit, à tout moment, d'interrompre tout ou partie de l'accès au service e-boutique et/ou à star.fr ou à l'application

STAR, l'appli, et ce, sans avoir à en informer le client autrement que par star.fr ou l'application STAR, l'appli, ni être tenu des conséquences en résultant.

En aucun cas STAR ou ses prestataires ne sont responsables de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle à utiliser le service e-boutique.

ARTICLE 7 - TITRES DE TRANSPORT DISPONIBLES

Les titres de transport disponibles dans le service e-boutique sont ceux pouvant être contenus sur une carte KorriGo Services, à l'exception des abonnements bénéficiant du paiement en prélèvement automatique.

La liste de ces titres est consultable sur star.fr rubrique > Titres et tarifs.

Pour les cartes KorriGo Services émises par un autre réseau que le réseau STAR, la gamme tarifaire standard sera proposée aux clients. Les réductions liées au profil des usagers ne sont pas disponibles pour cette typologie de clients. Pour en bénéficier, le client doit se rendre en agence STAR afin de mettre à jour son profil.

En souscrivant un abonnement 1 ou 12 mois ou un forfait sur carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées 2 ans par Keolis Rennes pour lui permettre de gérer son contrat.

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.

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 8 - PROCESSUS D'ACHAT ET DE RECHARGEMENT

8.1 - star.fr

Pour procéder à la commande d'un titre de transport, le client doit disposer d'une connexion à internet depuis son appareil pour pouvoir accéder au site star.fr. Le client pourra accéder au service e-boutique via la page d'accueil et commander via la e-recharge à J+1.

8.1.1 - La e-recharge à J+1

Pour la e-recharge à J+1, le client sera invité à se connecter à son compte STAR, s'il en possède un. S'il n'en a pas, il devra alors en créer un pour accéder à ce mode de rechargement.

Une fois que l'utilisateur est connecté à son compte il devra rattacher sa carte KorriGo Services si cela n'est pas déjà fait. Si le client a plusieurs cartes rattachées à son compte il devra en sélectionner une afin de procéder à l'achat d'un titre de transport sur cette carte.

Si sa carte KorriGo Services le permet, alors il verra le bouton « Acheter un titre » en bas de l'écran : au clic, l'utilisateur sera redirigé vers une page lui permettant de voir les titres éligibles à l'achat en fonction du profil de sa carte KorriGo Services.

Pour procéder à son achat, le client devra accepter les CGVU en cochant la case en bas de la page. Au clic sur le bouton « Payer », le client est redirigé vers le module de paiement SogenActif permettant de saisir ses informations bancaires. Une fois le paiement réalisé, le client devra finaliser la transaction via le 3D Secure (réception d'un code de vérification par SMS sur son mobile).

Pour une e-recharge à J+1, l'utilisateur devra attendre le lendemain (J+1 par rapport à sa date d'achat) pour recharger son titre de transport sur sa carte KorriGo Services. Pour ce faire, il devra valider sa carte KorriGo Services sur un valideur bus ou métro, son titre de transport sera alors rechargé sur sa carte KorriGo Services par cette action.

Si cette action n'est pas réalisée dans les 30 jours, le client perdra son titre de transport.

8.2 - STAR, l'appli

Pour procéder à la commande d'un titre de transport, le client doit avoir préalablement installé l'application STAR, l'appli sur son smartphone et disposer d'une connexion à internet depuis son smartphone. Une fois l'application installée, le client pourra accéder au service e-boutique via la page d'accueil de l'application. Lors d'un appui sur cette tuile, le client aura la possibilité de choisir 2 modes de rechargement : la e-recharge instantanée ou la e-recharge à J+1.

8.2.1 - La e-recharge instantanée

Pour la e-recharge instantanée, le client sera invité à se connecter à son compte STAR, s'il en possède un. S'il n'en a pas, il devra alors en créer un pour accéder à l'un de ces modes de rechargement. Une fois que l'utilisateur est connecté à son compte il devra rattacher sa carte KorriGo Services si cela n'est pas déjà fait. Si le client a plusieurs cartes rattachées à son compte il devra en sélectionner une afin de procéder à l'achat d'un titre de transport sur cette carte. Le client sera invité à placer sa carte KorriGo Services au dos de son smartphone Android (avec une version d'Android 5.0 ou supérieure) compatible NFC. Si la fonction NFC de son smartphone n'est pas activée, il sera invité à le faire.

Dès que la lecture de la carte KorriGo Services est terminée, le client arrive sur un écran « Mes titres », qui lui permet de consulter les titres présents sur sa carte KorriGo Services.

Si sa carte KorriGo Services le permet, alors il verra le bouton « Acheter un titre » en bas de l'écran : au clic, l'utilisateur sera redirigé vers une page lui permettant de voir les titres éligibles à l'achat en fonction du profil de sa carte KorriGo Services.

Il peut alors appuyer sur le bouton « Acheter l'un de ces titres » pour poursuivre la transaction. Si l'utilisateur appuie sur « Acheter un titre », il sera redirigé vers le récapitulatif de sa commande. Pour procéder à son achat, le client devra accepter les CGVU en cochant la case en bas de l'écran. À l'appui sur le bouton « Payer », le client est redirigé vers le module de paiement SogenActif permettant de saisir ses informations bancaires.

Une fois le paiement réalisé, le client devra finaliser la transaction via le 3D Secure (réception d'un code de vérification par SMS sur son mobile), puis lorsque le paiement est validé, le client sera alors invité à présenter de nouveau sa carte au dos du smartphone afin de recharger son titre de transport sur sa carte.

Si le client quitte l'application à ce moment-là, il pourra le faire ultérieurement via la fonctionnalité « Recharger mes titres en attente » : au clic, l'utilisateur pourra recharger un titre qui a été précédemment acheté mais non rechargé sur sa carte KorriGo Services. Si cette action n'est pas réalisée dans les 30 jours, le client perdra son titre de transport. Dès que le titre est chargé sur la carte KorriGo Services du client, un message de confirmation apparaît sur l'application. Pour s'assurer que le titre est bien présent sur la carte, le client pourra consulter le contenu de sa carte en réeffectuant une lecture de sa carte.

8.2.2 - La e-recharge à J+1

Pour la e-recharge à J+1, le client sera invité à se connecter à son compte STAR, s'il en possède un. S'il n'en a pas, il devra alors en créer un pour accéder à ce mode de rechargement.

Une fois que l'utilisateur est connecté à son compte il devra rattacher sa carte KorriGo Services si cela n'est pas déjà fait. Si le client a plusieurs cartes rattachées à son compte il devra en sélectionner une afin de procéder à l'achat d'un titre de transport sur cette carte.

Si sa carte KorriGo Services le permet, alors il verra le bouton « Acheter un titre » en bas de l'écran : au clic, l'utilisateur sera redirigé vers une page lui permettant de voir les titres éligibles à l'achat en fonction du profil de sa carte KorriGo Services.

Pour procéder à son achat, le client devra accepter les CGVU en cochant la case en bas de l'écran. À l'appui sur le bouton « Payer », le client est redirigé vers le module de paiement SogenActif permettant de saisir ses informations bancaires. Une fois le paiement réalisé, le client devra finaliser la transaction via le 3D Secure (réception d'un code de vérification par SMS sur son mobile).

Pour une e-recharge à J+1, l'utilisateur devra attendre le lendemain (J+1 par rapport à sa date d'achat) pour recharger son titre de transport sur sa carte KorriGo Services. Pour ce faire, il devra valider sa carte KorriGo Services sur un valideur bus ou métro, son titre de transport sera alors rechargé sur sa carte KorriGo Services par cette action.

Si cette action n'est pas réalisée dans les 30 jours, le client perdra son titre de transport.

ARTICLE 9 - PRIX ET PAIEMENT

9.1 - Prix

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. Les prix des titres de transport et autres produits sont fixés par Rennes Métropole, seule habilité à en définir le montant. Les tarifs sont révisibles chaque année.

9.2 - Paiement

Le règlement d'une commande se fait par paiement comptant par carte bancaire acceptée par le site SogenActif, sous son seul contrôle.

Il est précisé que le vendeur ne conserve en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

Le client garantit qu'il est pleinement habilité à se servir de la carte bancaire utilisée pour le paiement de sa commande et que cette carte bancaire donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation du service e-boutique.

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.

9.3 - Délai de rétractation

Conformément à l'article L121-20-4 du Code de la consommation, le délai de rétractation de 7 jours n'est pas applicable aux présentes CGVU.

Compte tenu de la fourniture en ligne de prestations, sauf hypothèse d'erreur de téléchargement comme visé ci-après, la commande du client étant donc réputée ferme, définitive et irrévocable.

9.4 - Édition d'un justificatif d'achat

Si l'utilisateur précise son adresse e-mail sur la page « Récapitulatif », alors il pourra recevoir un ticket de paiement SogenActif d'une part et un justificatif d'achat STAR d'autre part par e-mail.

ARTICLE 10 - UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

L'utilisation des titres de transport achetés via star.fr et STAR, l'appli est soumise au respect du Règlement Public d'Usage STAR, consultable dans son intégralité sur star.fr rubrique > Titres et tarifs > RPU et en agences STAR.

Des extraits de ce règlement sont également affichés à bord des bus et du métro. Le client s'engage par la validation des présentes CGVU au respect du Règlement Public d'Usage STAR.

Conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau STAR, le client ne peut voyager sans titre de transport.

À noter qu'un titre, chargé ou acheté via le service e-boutique et non rechargé sur la carte KorriGo Services du client (en mode sans contact ou via un valideur) ne pourra être reconnu comme valide lors d'un éventuel contrôle.

ARTICLE 11 - SERVICE APRÈS-VENTE

11.1 - Perte ou vol

Voir le paragraphe relatif à la perte ou vol de la carte KorriGo Services dans les CGVU disponibles sur star.fr rubrique > CGV-CGU.

11.2 - Dysfonctionnement de la carte KorriGo Services

Voir l'article relatif au dysfonctionnement de la carte KorriGo Services dans les CGVU disponibles sur star.fr rubrique > CGV-CGU.

11.3 - Réclamations / Aide et contact

Pour toute contestation, le client pourra écrire à Keolis Rennes – Service Clients STAR – rue Jean-Marie Huchet – CS 94001 – 35040 Rennes Cedex, téléphoner au 09 70 821 800 (appel non surtaxé), du lundi au samedi de 7h à 20h, 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.

11.4 - Conditions de remboursement

Les conditions de remboursement des titres STAR sont consultables sur star.fr rubrique > CGV-CGU. Dans le cas du mode de rechargement e-recharge instantanée : une fois le paiement finalisé sur le site de paiement SogenActif, en cas d'impossibilité de charger immédiatement le(s) titre(s) de transport sur sa carte KorriGo Services, le client devra prendre contact avec le Service Clients STAR (cf. article 11.3).

ARTICLE 12 - FORCE MAJEURE

Aucune des parties au contrat ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure, comme habituellement reconnu par la jurisprudence, tels que, notamment, les interdictions d'exporter résultant d'une décision gouvernementale, les mouvements sociaux sectoriels ou nationaux, les blocages des transports de toute nature, les pannes électriques et téléphoniques, les pandémies, etc.

ARTICLE 13 - NON-RENONCIATION

Toute tolérance de l'une des parties envers la non-exécution ou l'exécution imparfaite par l'autre partie d'une ou plusieurs clauses ou obligations du présent contrat, que ce soit de façon temporaire ou permanente, ne saurait s'analyser en une renonciation, même implicite, aux droits découlant de ladite clause.

ARTICLE 14 - CESSION DU CONTRAT

Keolis Rennes se réserve le droit de céder le présent contrat. En cas de cession, l'établissement cessionnaire sera substitué à Keolis Rennes à compter de la date de cession. Le client reconnaît expressément que l'établissement cessionnaire deviendra son cocontractant.

ARTICLE 15 - SOUS-TRAITANCE

Il est expressément reconnu par le client que le vendeur est autorisé à sous-traiter l'exécution de ses obligations issues du présent contrat ou de toute opération de maintenance des services.

ARTICLE 16 - APPLICATION

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.