

formulaire d'adhésion au service de prélèvement automatique

MÉTRO
BUS
HANDISTAR
VÉLO
COVOITURAGE



▶ infostar 09 70 821 800

APPEL NON SURTAXÉ

Cadre réservé à Keolis Rennes

N° de client : Date de création :

N° de carte : Code agent :

Changement de RIB Reconstitution

PHOTO

J'agrafe ici une photo récente (indispensable pour avoir ma carte).
Je veille à ne pas mettre l'agrafe sur le visage et à noter nom et prénom au dos.

Ma photo pourra être conservée sous forme électronique pendant 4 ans afin de permettre une nouvelle fabrication de ma carte, si nécessaire. Si j'y suis opposé, je coche la case ci-contre :

À REMPLIR PAR LE BÉNÉFICIAIRE DE L'ABONNEMENT STAR

- Je possède déjà une carte KorriGo Services nominative.
 Je demande la création d'une carte KorriGo Services nominative.

Nom* : Prénom* :

Date de naissance* : Adresse* :

Code Postal* : Commune* :

N° de portable** :

J'indique mon adresse e-mail** :

_____ @ _____

- Je recevrai donc par voie électronique les informations commerciales STAR ou tout autre service analogue.

À REMPLIR PAR LE PAYEUR DE L'ABONNEMENT CI-DESSOUS

- Si le payeur est identique à l'abonné, cochez cette case sans remplir la partie ci-dessous.

Nom* : Prénom* :

Date de naissance* : Adresse* :

Code Postal* : Commune* :

N° de portable** :

Adresse e-mail du payeur** :

_____ @ _____

JE SOUSCRIS À L'ABONNEMENT 1 MOIS RENOUELABLE PAR TACITE RECONDUCTION

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|--|
| 1 mois | - de 20 ans 28,90 € <input type="checkbox"/> | 20-26 ans 32,60 € <input type="checkbox"/> | 27-64 ans 51,30 € <input type="checkbox"/> | 65-74 ans 30,60 € <input type="checkbox"/> | 75 ans et + / invalidité 80% 29,40 € <input type="checkbox"/> |
|--------|--|--|--|--|--|

*Champs obligatoires

**Un des 2 champs est obligatoire pour recevoir vos notifications de prélèvement

Je joins un RIB à ce formulaire et je signe le mandat SEPA CORE édité en agence STAR.

- Je reconnais avoir pris connaissance et accepter les conditions générales de vente et d'utilisation.

Je m'engage à respecter le règlement public d'usage du réseau STAR (disponible sur simple demande en agence STAR et sur star.fr).

Je déclare exacts les renseignements ci-dessus.

Fait à : _____ le : ____ | ____ | _____

Signature : _____

conditions générales de vente et d'utilisation du service de prélèvement automatique



Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation du contrat d'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction et réglable par prélèvement automatique, utilisable sur le réseau STAR exploité par Keolis Rennes et s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur de la carte KorriGo Services porteuse de l'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction. 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.

ARTICLE 1 - TITRE ABONNEMENT 1 MOIS RENOUVELABLE PAR TACITE RECONDUCTION

1.1 - L'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction permet de voyager en illimité sur l'ensemble du réseau STAR Bus + Métro et dans les véhicules HANDISTAR pendant 1 mois. Cet abonnement est strictement personnel.

1.2 - Le bénéficiaire doit être titulaire d'une carte KorriGo Services nominative. L'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction et réglable par prélèvement automatique sera chargé sur celle-ci.

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 et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente.

1.4 - En souscrivant un abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction et réglable par prélèvement automatique, le client accepte que ses données personnelles soient conservées par Keolis Rennes pour lui permettre de gérer son contrat. Toutefois, il a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo, par Keolis Rennes 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 - Si l'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 agence STAR, sur star.fr et sont révisibles 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 - Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de l'abonné titulaire d'un abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction et réglable par prélèvement automatique. Il peut prendre en charge plusieurs contrats.

2.4 - La souscription à l'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction entraîne l'acceptation du mode de règlement par prélèvement automatique. Le prélèvement intervient entre le 9 et le 12 de chaque mois. Conformément aux nouvelles 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.

2.5 En cas d'impayé, le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. L'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction 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.

ARTICLE 3 - UTILISATION DU TITRE

3.1 - Conformément au règlement public d'usage, la carte KorriGo Services porteuse du contrat d'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction doit obligatoirement être validée à l'entrée de chaque mode de transport ainsi qu'en correspondance.

3.2 - Suspension et résiliation

3.2.1 - L'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction est suspensible pour 1 ou plusieurs mois. Le client doit indiquer, par appel téléphonique au Service Clients INFOSTAR au 09 70 821 800 (appel non surtaxé), les dates de la période de suspension, avant le 25 du mois précédent. La reprise se fait automatiquement à la fin de la période de suspension.

3.2.2 - L'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction est résiliable. Le client doit informer, avant le 25 du mois précédent, le Service Clients. Il peut exercer sa demande de résiliation en agence STAR ou par 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.

3.2.3 - 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 ; utilisation frauduleuse du titre.

3.2.4 - 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.

3.3 - Remboursement

L'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction est remboursé dans les seuls cas suivants :

| | TITRES CONCERNÉS | JUSTIFICATIF À REMETTRE (COPIES) | MODALITÉS DE REMBOURSEMENT |
|---|--------------------------|----------------------------------|---|
| Hospitalisation | Abonnement 1 mois | Avis d'hospitalisation | Prorata temporis du nombre de jours non utilisés pour les abonnements 1 mois. |
| Grève STAR avec moins de 50 % de services assurés sur les lignes urbaines | Abonnement payant 1 mois | 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 | Abonnement 1 mois | 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 | Abonnement payant 1 mois | Aucun | Au prorata des réservations non honorées par rapport au nombre habituel de déplacements du titulaire |

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 de vol de sa carte KorriGo Services et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours.

3.4 - 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.

3.5 - 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.

3.6 - En cas de perte ou de vol de sa carte de transport KorriGo Services, le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en agence STAR, sur star.fr et susceptible d'être modifié à tout moment.

3.7 - 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 porteur de la carte (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), le client devra procéder au paiement du duplicata.

ARTICLE 4 - DONNÉES PERSONNELLES

4.1 - Le fonctionnement de l'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction entraîne l'acceptation du mode de règlement par prélèvement automatique. De ce fait, l'abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction est disponible uniquement sur carte KorriGo Services nominative.

4.2 - Keolis Rennes propose des supports anonymes permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

4.3 - Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion du titre de transport, la prospection commerciale, 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 à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification 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.

4.4 - 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.

4.5 - 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.

4.6 - 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 5 - RÉCLAMATION

Pour toute contestation, 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 vendredi de 7h à 19h30 et le samedi de 9h30 à 18h30 ou adresser un mail via star.fr, rubrique contact ou se rendre en agence STAR de son choix. 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 Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 PARIS Cedex 17.

Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : www.mtv.travel - MTV Médiation

ARTICLE 6 - APPLICATION ET MODIFICATION

Keolis Rennes se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes 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.