

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT STAR BUS+MÉTRO

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de souscription et d'utilisation des titres de transport PASS 1 à 7 jours, Abonnements 1 à 12 mois, Formules 10/30/50 et 100 tickets, ticket 1 heure, Abonnement Jeunes 2 trajets, Loisirs Jeunes mensuel et Loisirs Jeunes 10 mois 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 Conditions Générales est disponible en agences commerciales et sur le site star.fr.

1 - Abonnements 1 à 12 mois, Jeune 2 trajets, Loisirs Jeune mensuel et Loisirs Jeune 10 mois

- 1.1 Tout abonnement valable sur le réseau STAR est strictement personnel
- 1.2 Le bénéficiaire peut être titulaire de 2 types de cartes
 - 1.2.1 La carte nominative. Tout abonnement 1 à 12 mois pourra être chargé sur cette carte, en fonction de la tranche d'âge du client.
 - 1.2.2 La carte déclarative. Seul l'abonnement 1 à 12 mois tout public correspondant à la tranche d'âge 27-64 ans pourra être chargé, le client ne souhaitant pas disposer d'une fiche client et ne remettant pas les éléments nécessaires à la constitution d'une carte KorriGo nominative.
- 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 à 12 mois sur carte nominative, le client accepte que ses données personnelles soient conservées 2 ans 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 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.

2 – TICKET 1 heure, PASS 1 à 7 jours et Formules 10/30/50 et 100 tickets

- 2.1 Ces titres valables sur le réseau STAR sont strictement personnels.
- 2.2 Ces titres peuvent être chargés sur cartes nominatives et déclaratives.
- 2.3 Un dossier complet doit être déposé auprès du réseau STAR. La signature d'un contrat de titres PASS 1 à 7 jours et Formules 10/30/50 et 100 tickets sur support nominatif entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente.
- 2.4 En souscrivant un titre PASS 1 à 7 jours et Formules 10/30/50 et 100 tickets sur carte nominative, 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.
- 2.5 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.
- 2.6 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.

3 – Tarification et paiement

- 3.1 Les tarifs des titres de transport sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en agence STAR, sur le site internet www.star.fr et sont révisables chaque année.
- 3.2 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.
- 3.3 Les titres de transport peuvent être payés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces.
- 3.4 Dispositions particulières pour les abonnements de 9, 10 et 12 mois

Les abonnements de 9, 10 et 12 mois peuvent être réglés au comptant en un seul versement par chèque, carte bancaire ou espèces ou par chèque en 3 fois sans frais, sous réserve d'acceptation du dossier par KEOLIS RENNES. Pour un achat effectué entre le 1er et le 15 du mois : le 1^{er} chèque est encaissé immédiatement, le 2^e chèque est encaissé le 5 du mois suivant, le 3^e chèque est encaissé le 5 du mois d'après. Pour un achat effectué entre le 15 et le 30 du mois : le 1^{er} chèque est encaissé immédiatement, le 2^e chèque est encaissé le 5 du 2^e mois, le 3^e chèque est encaissé le 5 du 3^e mois.

4 - Utilisation du titre

	Titres concernés	Justificatif à remettre (copies)	Modalités de remboursement
Décès	Abo à partir de 9 mois	Attestation décès	Prorata temporis du nombre de mois restants. 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.
Déménagements hors Rennes Métropole	Abo à partir de 9 mois	Remboursement à compter de la date de présentation à l'agence STAR avec nouveau justificatif de domicile	
Longue maladie	Abo à partir de 9 mois	Arrêts maladies (cumul de 2 mois mini)	
Hospitalisation	Abonnements 1 à 12 mois	Avis d'hospitalisation	Prorata temporis du nombre de jours non utilisés pour les abonnements 1 mois et prorata temporis du nombre de mois non utilisés pour les abonnements 2 à 12 mois.
Perte d'emploi	Abonnements à partir de 9 mois	Attestation pôle emploi	Prorata temporis du nombre de mois restants. Les mois entiers consommés sont valorisés au plein tarif de la gamme concernée (tarif mensuel)

Erreur de manipulation distributeurs automatiques	Tout titre hors ticket 1 heure	Justificatif d'achat TVM	Échange avec remboursement si prix inférieur
Passage en gratuité	Abonnements 1 à 12 mois	Carte chargée du titre social	Prorata temporis du nombre de jours non utilisés pour les abonnements 1 mois et prorata temporis du nombre de mois non utilisés pour les abonnements 2 à 12 mois.
Grève STAR avec moins de 50 % de services assurés sur les lignes urbaines	Abo payants 1 à 12 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	Abo à partir de 9 mois, mensuels et pass 7 jours	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	Abonnements payants	Aucun	Au prorata des réservations non honorées par rapport au nombre habituel de déplacements du titulaire

- 4.1 Conformément au règlement public d'usage, tout titre de transport doit obligatoirement être validé à l'entrée de chaque mode de transport bus et métro, y compris en correspondance.
- 4.2 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 et l'établissement d'une nouvelle carte chargée de son abonnement en cours.

4.3 En cas de perte ou de vol de son titre de transport nominatif, le client devra procéder au paiement du duplicata. Le prix des duplicatas est disponible en agence STAR, sur www.star.fr et susceptible d'être modifié à tout moment.

4.4 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.

4.5 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.

4.6 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 du titre nominatif (comme par exemple, une carte tordue ou pliée), le client devra procéder au paiement du duplicata.

5 - Données personnelles

5.1 Les données personnelles collectées par KEOLIS RENNES pour la gestion des cartes nominatives font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transports, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion des impayés, la gestion de la fraude relative à l'utilisation des cartes KorriGo, la réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation des réseaux, la mesure et la qualité du fonctionnement du système billettique, ainsi que la gestion des prélèvements SEPA.

5.2 Elles sont destinées à Rennes Métropole et aux sociétés qu'elles emploient pour leur fournir des prestations : analyse de données, création de support sans contact, fournisseur du système billettique, gestion et notification des prélèvements. Ces sociétés ont accès aux données personnelles des clients dans la stricte mesure nécessaire à l'exercice de leurs prestations. Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles sont échangées avec les réseaux départementaux et régionaux.

5.3 Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, conformément aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

5.4 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.

5.5 L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de KEOLIS RENNES :

- par 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

6- 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 agences commerciales 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 Client 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 80 303 - 75 823 - PARIS Cedex 17.»

7-Application et Modification

7.1 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 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.

