



N° Cristal 09 69 365 007

APPEL NON SURTAXÉ

LE VÉLO STAR LIBRE SERVICE



UN SERVICE DE RENNES MÉTROPOLE



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION - LE VÉLO STAR LIBRE SERVICE

Article 1 - OBJET DU SERVICE

1.1 Le service de vélos en libre service « LE vélo STAR Libre service » est proposé par Rennes Métropole. Ce dernier a confié à KEOLIS RENNES (ci-après dénommé « l'Exploitant ») l'exploitation du dit « service ». Coordonnées de l'Exploitant : KEOLIS RENNES - Numéro d'appel Utilisateur : 09 69 365 007 (numéro Cristal – conforme à la Loi Chatel) - Site internet « levelostar.fr » : www.levelostar.fr - Site wap : levelostar.mobi (dès mise en route du service mobile) - Adresse postale : LE vélo STAR Libre service – 8, rue Maréchal Joffre – 35000 Rennes et BP 80249 – 35102 Rennes Cedex 3.

Article 2 - STRUCTURE DU SERVICE

2.1 LE vélo STAR 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 et le cas échéant 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 et pour récupérer les données d'utilisation du 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 Certaines stations sont équipées de lecteurs de cartes bancaires permettant la location occasionnelle de vélos ou le chargement de crédits temps pour les Clients annuels.

Article 3 - CLIENTS LE VÉLO STAR Libre service

3.1 LE VÉLO STAR 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'adhésion annuelle : pour adhérer, le Client sera en possession d'une carte KorriGo. La carte KorriGo est délivrée en agences commerciales STAR ou commandée à la boutique LE vélo STAR lors de la remise du formulaire d'adhésion. Le formulaire de demande de carte KorriGo est téléchargeable sur le site levelostar.fr.

4.2 En cas d'adhésion sur Internet, le Client déjà en possession d'une carte KorriGo et réalisant son dépôt de garantie, en renseignant ses coordonnées bancaires, accèdera immédiatement au service. S'il ne possède pas de carte KorriGo, il peut réaliser une pré-inscription sur Internet. 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, enregistrement du dépôt de garantie définitif et de l'ensemble des données Client).

4.3 L'adhésion occasionnelle : la location occasionnelle est possible en réglant directement par carte bancaire sur une station LE vélo STAR Libre service ou sur le site Internet levelostar.fr. Un numéro d'accès est alors délivré au Client (à rappeler lors de toute utilisation durant la période du contrat de 24 heures ou 7 jours). 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 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. A 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 une autre bornette à cette même station. Certaines stations sont équipées de bornettes autonomes. Le Client disposant d'une adhésion annuelle sur carte KorriGo pourra retirer un vélo sans passer par la borne principale des stations LE vélo STAR Libre service. Les bornettes autonomes seront équipées de lecteurs de cartes KorriGo. Le Client pourra obtenir son numéro d'antivol en contactant le centre d'appel pendant ses horaires d'ouverture.

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 raccrochage validé par la confirmation du bip sonore + le voyant vert fixe sur la bornette.

4.6 En cas de difficulté de raccrochage par le Client, ce dernier doit dans les meilleurs délais contacter le centre d'appel ou adresser un mail au service LE vélo STAR 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. A défaut, la facturation sera poursuivie normalement. Toutefois en cas d'anomalie avérée du système informatique LE vélo STAR Libre service, le solde Client sera re-crédité 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 6 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, 7jours/7, 24h/24 sauf cas de force majeure et opérations de maintenance.

5.2 L'adhésion occasionnelle : le Client dispose d'un droit d'accès de 1 ou 7 jours glissants à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire (y compris le dépôt de garantie). Les stations équipées d'un terminal bancaire et le site levelostar.fr proposent ce service.

5.3 L'adhésion annuelle : la carte KorriGo permet à son détenteur d'adhérer au service LE vélo STAR 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 LE vélo STAR 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 :

- Contrat d'adhésion annuelle : l'adhésion est encaissée pour une durée de un an. Une réduction est accordée aux abonnés monomodaux mensuels et annuels bus et métro STAR. La gratuité d'adhésion est accordée aux bénéficiaires de la gratuité sociale sur le réseau STAR.

- Contrat d'adhésion occasionnelle : des adhésions occasionnelles de 7 jours ou de 24 heures sont proposées aux détenteurs de cartes bancaires sur le site levelostar.fr ou aux stations LE vélo STAR Libre service équipées de terminal bancaire.

Le montant de l'adhésion est non remboursable même en cas de non utilisation. À chaque location, la première demi-heure d'utilisation est gratuite. Les éventuels dépassements horaires sont facturés dès la 31ème minute.

Le détail des tarifs d'adhésion et de dépassement horaire est disponible sur simple demande à la boutique LE vélo STAR Libre service, 8 rue Maréchal Joffre à Rennes ou sur le site levelostar.fr.

6.2 L'adhésion annuelle au service est proposée à tarif réduit (15% de réduction) pour tous les salariés d'entreprises ayant obtenu le label PDE niveau A de Rennes Métropole.



N° Cristal 09 69 365 007
APPEL NON SURTAXÉ

LE VÉLO STAR LIBRE SERVICE



UN SERVICE DE RENNES MÉTROPOLE



Article 7 - PAIEMENT DU SERVICE

7.1 **Le dépôt de garantie** : Un dépôt de garantie d'un montant de 150 euros TTC sera constitué soit par autorisation de prélèvement SEPA accompagnée d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer les coordonnées bancaires (IBAN/BIC) du débiteur, soit par remise de chèque lors de l'adhésion annuelle. Il ne sera pas encaissé, sauf dans les cas prévus à l'article 10.1. 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 1er 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 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 desdites informations survenues au cours du contrat, via le Service Clients LE vélo STAR. Pour les Clients annuels, le dépôt de garantie couvrira l'année de l'adhésion. Pour les Clients occasionnels, le dépôt de garantie est réservé sur carte bancaire durant 12 jours.

7.2 **Le prépaiement** : Les Clients annuels doivent obligatoirement avoir un crédit suffisant pour pouvoir emprunter les vélos. Des recharges de 5 euros sont proposées à la signature du contrat. Elles sont ensuite disponibles par Internet, Internet mobile (dès mise en route du service mobile) ou directement sur les bornes équipées de terminal bancaire. En cas de fermeture définitive du contrat, le solde restant sera crédité par virement sur le compte bancaire désigné par le Client dans un délai de 30 jours. Solde maximum présent sur le compte : 50 euros. En cas de solde négatif, le compte du Client est inutilisable. Il doit re-créditer son compte afin de pouvoir à nouveau utiliser le service.

7.3 **Le paiement par prélèvement** : pour l'adhésion occasionnelle 24 heures ou 7 jours, le service LE vélo STAR Libre service procède, à la fin de validité de l'adhésion, au prélèvement bancaire du paiement de l'adhésion, des éventuels dépassements horaires 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 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** : En cas de perte ou vol de la carte KorriGo, 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 auprès de tout diffuseur de carte KorriGo.

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'adhésion 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 LE vélo STAR 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 le site Internet levelostar.fr. Ces conditions seront de fait applicables au Client. En cas de désaccord, le Client a la possibilité de résilier son adhésion. Le dépôt de garantie sera alors annulé et le solde du prépaiement du crédit temps remboursé dans un délai de 30 jours.

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 LE vélo STAR Libre service.

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 15 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 (exemple : 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

9.1 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 adhésion. Cette décision sera signifiée au Client par courrier simple de l'Exploitant. Le dépôt de garantie sera annulé et le solde du prépaiement du crédit temps remboursé sauf en cas d'application de l'article 7.1 en cas de dommages subis par les équipements.

Article 10 - PENALITÉS

10.1 L'Exploitant se réserve la possibilité de faire supporter au Client les coûts correspondant aux éventuels dommages qu'il aurait occasionnés aux équipements LE vélo STAR Libre service mis à sa disposition pendant la location, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les 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.

Article 11 - RÈGLEMENT DES LITIGES

11.1 Tout différend sera soumis à la compétence du tribunal de Rennes.

Article 12 - CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

12.1 Déclaration CNIL (extrait) : conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78/17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout Client peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations le concernant, en s'adressant à KEOLIS RENNES, rue Jean-Marie Huchet 35000 Rennes. L'utilisation de la carte KorriGo est strictement limitée à la lecture du numéro (Client ou carte). Aucune autre donnée figurant sur la carte n'est lue, enregistrée ou traitée par le système LE vélo STAR Libre service.

Article 13 - MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE

13.1 En cas de modification, les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation seront mises à jour sur les bornes ainsi que sur le site Internet levelostar.fr.