

Les présentes dispositions sont soumises au droit de la consommation, sous réserve que le client soit un consommateur ou un non-professionnel. La location longue durée STAR est interdite à tout usage commercial.

## ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (« CGVU ») sont applicables à l'ensemble du service de vélos en location longue durée, implanté sur le territoire de Rennes Métropole, exploité par Keolis Rennes sous la dénomination « STAR le vélo location longue durée ».

## ARTICLE 2 - OBJET

Ces CGVU définissent les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser le service STAR le vélo location longue durée, et précise leurs droits et leurs obligations.

## ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE STAR LE VÉLO LOCATION LONGUE DURÉE

Le service STAR le vélo location longue durée est un service comprenant la location d'un an, d'un vélo à assistance électrique neuf ou reconditionné, renouvelable un an, avec le même vélo, à la demande du client. Les deux années de location doivent obligatoirement être consécutives et le service est strictement limité à une souscription par personne.

## ARTICLE 4 - CLIENTS DU SERVICE STAR LE VÉLO LOCATION LONGUE DURÉE

**4.1** - Le service STAR le vélo location longue durée est réservé aux personnes de 16 ans et plus (ci-après dénommées « le client ») domiciliées sur le territoire de Rennes Métropole et/ou justifiant d'une activité professionnelle sur le territoire de Rennes Métropole.

Une personne physique ne pourra contracter qu'un seul contrat de location à la fois, soit un vélo à assistance électrique (VAE) par an, sauf dans le cas où il s'agit d'une location prise pour des personnes dont il a la responsabilité légale (enfant, tutelle). Le dossier se fera au nom et prénom de la personne mineure. Tout client (même nom/prénom/date de naissance) qui a déjà bénéficié d'un contrat de location se verra refuser l'accès à un nouveau vélo, quel que soit le modèle.

**4.2** - Le client reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale. L'inaptitude à la pratique du vélo peut concerner :

- l'impossibilité de réaliser certains mouvements (amplitude, vitesse, charge, posture) ;
- l'impossibilité de réaliser certains efforts.

La conduite du vélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant que client.

**4.3** - Le client du service STAR le vélo peut soit :

- souscrire à un vélo pour une durée de 1 an et arrêter sa souscription en fin de 1<sup>ère</sup> année ;
- souscrire à un vélo pour une durée de 1 an et à la fin de sa première année, renouveler pour 1 an supplémentaire ;
- racheter son vélo en fin de 1<sup>ère</sup> ou de 2<sup>e</sup> année.

## ARTICLE 5 - MODALITÉS LIÉES AU SERVICE STAR LE VÉLO LOCATION LONGUE DURÉE

**5.1** - Pour accéder au service STAR le vélo location longue durée, le client doit signer un contrat de location. L'adhésion au service peut se faire de deux façons :

- Le client à la possibilité de souscrire à une location longue durée en ligne sur la plateforme location-velo.star.fr.

- Le client peut se rendre à la Maison du vélo – 15 bis, place de la Gare – 35000 Rennes. Un agent présent sur place effectuera les démarches en ligne avec le client en vue de sa souscription à une location longue durée.

**5.2** - Pour s'abonner le client doit :

- Choisir le modèle et la taille du véhicule souhaité (sous réserve de disponibilité) ainsi que la durée de location.

- S'il dispose d'un abonnement et/ou profil éligible à un tarif préférentiel chargé sur sa carte KorriGo Services, le client sera invité à saisir le numéro de sa carte KorriGo Services pour que le tarif préférentiel soit appliqué.

- S'identifier (nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone et adresse électronique afin de pouvoir recevoir une alerte l'avertissant de l'échéance prochaine de sa location).

- Fournir des pièces justificatives permettant aux agents de la Maison du vélo de valider le dossier et le tarif associé. Les pièces justificatives sont :

- Une copie de sa pièce d'identité (carte d'identité, passeport) en cours de validité.
- Un justificatif de domicile (eau, gaz, électricité, feuille d'impôts) de moins de 3 mois ou un justificatif de travail pour les personnes non domiciliées sur le territoire de Rennes Métropole.
- Une copie de la carte KorriGo Services pour valider l'éligibilité au tarif abonné ou tarif solidaire. Pour profiter d'un tarif abonné, le client devra à nouveau justifier d'un abonnement annuel bus + métro en cours de validité à la date du renouvellement. Pour bénéficier de tarifs réduits sous conditions de ressources, le client devra justifier d'une carte KorriGo Services soit chargée d'une gratuité soit d'un profil de réduction dont le droit est en cours de validité le jour du renouvellement.

- Choisir son mode de paiement parmi les solutions proposées : paiement en 1 fois ou paiement mensualisé.

- Saisir des coordonnées bancaires valides afin que le paiement soit honoré. Dans le cas d'un paiement en 1 fois, le paiement de l'intégralité sera effectué à la date de retrait du vélo. En cas de paiement mensualisé, la première mensualité sera prélevée à la date de retrait du vélo. Ce choix est définitif, il ne sera pas possible de modifier les dates ou la récurrence du prélèvement.

## 5.3 - Réservation d'un vélo

Le paiement intégral de la location – ou le versement de la première mensualité – entraîne la remise d'un vélo. Le client est invité à prendre rendez-vous afin de retirer son vélo en point de retrait. Tout rendez-vous non honoré sans en avertir la Maison du vélo entraîne l'annulation de la réservation. Si le client ne prend pas de rendez-vous dans un délai de 30 jours à partir de la date d'attribution de son vélo, Keolis Rennes se réserve le droit d'attribuer le vélo à un autre client dans la liste d'attente.

## 5.4 - Flotte de vélos

Keolis Rennes ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des vélos disponibles.

- Soit le client peut déposer un dossier de location et est informé d'un délai d'attente pour l'attribution automatique d'un vélo conformément à sa demande de location. Cette attribution automatique est effectuée suivant la logique du « premier arrivé, premier servi ». Le délai d'attente affiché sur le site star.fr reste estimatif et est automatiquement calculé par le logiciel de gestion de flotte.

- Soit le client est informé qu'il ne peut pas déposer de dossier en ligne, auquel cas il est invité à renouveler régulièrement son passage sur le site star.fr, jusqu'à ce que le dépôt de dossier en ligne soit à nouveau disponible.

Le modèle de vélo proposé est un vélo à assistance électrique.

Les tarifs en vigueur à la date de la signature du contrat s'appliquent. Chaque vélo est loué avec un antivol fixe (fourni avec 2 clés) ainsi qu'un panier. Chaque vélo est identifié par un numéro qui lui est propre.

Le prix de la location n'inclut pas d'assurance vol ou dégradation de vélo, cette possibilité reste à la charge du client.

## 5.5 - Conditions Générales

L'adhésion au contrat de location n'est possible qu'après acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service.

## 5.6 - Renouvellement de l'adhésion

Le contrat de location est conclu pour une durée définie d'un an. Le contrat n'est pas reconduit tacitement mais sur demande expresse du client. Le client sera informé de la possibilité de renouveler son contrat un mois avant l'échéance dudit contrat, par e-mail. Le renouvellement pourra se faire directement sur la plateforme location-velo.star.fr.

Keolis Rennes se réserve le droit de refuser l'établissement d'un nouveau contrat de location notamment en cas de dégradation du vélo, de non-règlement des sommes dues ou de tout autre comportement préjudiciable imputable au client.

## ARTICLE 6 - MODALITÉS DE PAIEMENT DU SERVICE STAR LE VÉLO LOCATION LONGUE DURÉE

### 6.1 - Prélèvement mensuel

En cas de rejet de paiement par la banque du client d'une mensualité à payer ne résultant pas d'un cas de force majeure (fait d'un tiers) ou de Keolis Rennes, et après 2 relances d'une durée de 15 jours chacune laissées infructueuses auprès du client, Keolis Rennes signifiera une demande de restitution du vélo par courriel.

En cas de retard de restitution du vélo sauf cas de force majeure (fait d'un tiers) ou de Keolis Rennes, l'exploitant entamera les démarches légales conformément à l'article 9.1.

### 6.2- Dépôt de garantie par carte bancaire

Pour les locations longue durée, la carte bancaire utilisée pour le paiement de l'abonnement sert également de support de garantie. Un contrôle bancaire sera effectué au moment de la validation des coordonnées bancaires du client.

La date d'expiration de la carte bancaire servant de support de garantie doit toujours excéder, d'un minimum de 1 mois, la date d'échéance du contrat d'abonnement.

Dans le cas d'une carte bancaire arrivant à expiration avant la fin du contrat d'abonnement annuel, le client s'engage à mettre à jour, sur internet, l'ensemble des informations de sa nouvelle carte bancaire. Cette mise à jour doit intervenir dès réception de la nouvelle carte bancaire et avant l'expiration de la précédente.

En cas de non-respect du présent article, Keolis Rennes adresse quotidiennement un courriel au client pour lui demander de régulariser sa situation dans un délai défini. À défaut pour le client d'y procéder dans le délai demandé, et sauf l'hypothèse où le client peut justifier d'un cas de force majeure l'ayant empêché de procéder à cette régularisation dans le délai demandé, Keolis Rennes pourra engager des poursuites, afin d'obtenir la régularisation de la situation par le client.

### 6.3 - Utilisation du dépôt de garantie

En cas de non-restitution du vélo sous 7 jours et en l'absence de tout contact avec nos services après la date de fin de location, Keolis Rennes procédera à l'encaissement de l'intégralité du montant du dépôt de garantie tel que décrit à l'article 7.4.

En cas de dégradation du vélo, le client supporte les montants correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location. Keolis Rennes facture ces montants sur la base de la grille forfaitaire en vigueur à la date de retour du vélo. En cas de dégradation importante (élément de sécurité du vélo manquant, cadre abîmé (tordu ou enfoncé), destruction toute ou partielle d'un composant ne figurant pas sur la liste des pièces d'usage de la grille forfaitaire) un devis sera établi par un technicien lors du retour du vélo en présence du locataire.

En cas de non-paiement, Keolis Rennes procède à l'encaissement du dépôt de garantie pour couvrir la facturation des dommages. Keolis Rennes pourra facturer ces montants sur la base de la grille forfaitaire en vigueur (disponible en agence et sur star.fr).

### 6.4 - Rachat du vélo

Dans le cas d'un contrat de location de 12 mois, le client pourra, s'il le souhaite, racheter le vélo loué aux tarifs en vigueur à la date de signature de son contrat.

**ARTICLE 7 - CONDITIONS DE RETRAIT ET RETOUR D'UN VÉLO**

**7.1 - Le retrait du vélo**

Pour retirer son vélo, le client est invité à prendre un rendez-vous en ligne via son espace client. Il pourra ensuite se rendre à la date prévue au lieu de retrait et devra se présenter avec sa pièce d'identité (carte d'identité, passeport).

Une « fiche d'état des lieux de départ » est établie contradictoirement entre Keolis Rennes et le client lors de la remise du vélo. Cette fiche concerne le vélo (y compris batterie et chargeur) ainsi que les autres accessoires. Cet état des lieux de départ est signé par le client et disponible en version numérique sur son espace client tout au long de sa période de location.

**7.2 - Entretien**

L'entretien du vélo est à la charge du client durant toute la durée du contrat. Par « entretien », il faut entendre aussi bien l'entretien courant que les réparations impliquant le changement d'une pièce qu'il a endommagée (hors défaut de pièces sous garantie et pièces défectueuses). Le client est responsable d'effectuer ou faire effectuer les réparations dans les règles de l'art. Le client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, adjointre ou retirer un quelconque équipement du vélo.

**7.3 - Vol ou sinistre**

En cas de vol, le client doit déposer plainte auprès des services de police en précisant le numéro d'identification du vélo et le BicyCode®. Il doit déclarer sans délai le vol à Keolis Rennes en transmettant à la Maison du vélo une copie du dépôt de plainte. Faute de quoi, Keolis Rennes déposera plainte contre le client pour vol. Dans tous les cas, Keolis Rennes encaissera le dépôt de garantie.

En cas de vol du vélo, si le client est en prélèvement automatique, ceux-ci seront arrêtés, à la date du dépôt de plainte.

En cas de règlement intégral au retrait du vélo, Keolis Rennes remboursera le client, au prorata du délai restant, à partir de la date du dépôt de plainte.

En cas de dégradation, quelle qu'en soit la cause, le client s'engage à prendre à sa charge les coûts de réparation facturés par Keolis Rennes sur la base du barème forfaitaire en vigueur à la date de la réparation. À défaut de paiement, Keolis Rennes encaissera le dépôt de garantie ou engagera des poursuites.

**7.4 - Restitution du vélo**

Le client est averti par e-mail de sa fin de location, un rendez-vous est fixé pour la restitution. Le client s'engage à restituer un vélo propre et en état de fonctionnement.

Une « fiche d'état des lieux final » est établie contradictoirement entre Keolis Rennes et le client lors de la restitution du vélo. La fiche spécifiera les éléments manquants et ceux constituant une usure normale du vélo, à la charge de Keolis Rennes, des éléments constituant une usure anormale hors défectuosité intrinsèque du vélo, à la charge du client. Dans ce cas, un devis de nettoyage et/ou réparation sera immédiatement établi sur la base du barème forfaitaire en vigueur à la date de signature du contrat. Le client devra régler les réparations afin de mettre un terme à la location et permettre la restitution du dépôt de garantie.

En cas de non-restitution du vélo sous 7 jours après la date de fin de location, Keolis Rennes pourra encaisser l'intégralité du montant du dépôt de garantie, tel qu'indiqué dans l'article 6.2.

Si le client souhaite procéder au rachat de son vélo tel que prévu à l'article 6.3 ou à une nouvelle location, il pourra se rendre sur son espace client en ligne avant la date de fin de location afin de procéder à l'achat de son vélo.

**ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

**8.1** - Le vélo et son panier restent la propriété exclusive de Keolis Rennes pendant toute la durée de la location. Le client s'interdit de sous-louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager (hormis les enfants en cas d'utilisation d'un siège bébé).

**8.2** - Le client ne peut utiliser le vélo que sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes 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, Keolis Rennes ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.

Le client ne devra pas faire un usage commercial du vélo, qui n'est pas prévu pour cette utilisation (livreur, coursier...). Dans le cas contraire avéré, Keolis Rennes ne pourra être tenu responsable de l'usure avancée des composants et le contrat pourra être résilié.

**8.3** - Les présentes dispositions sont applicables à partir de juillet 2023 à tous les contrats postérieurs à leur entrée en vigueur. Il est précisé que le contenu du présent document pourra être amené à évoluer. Dans ce cas, le client sera informé sur support durable de l'évolution des présentes CGVU qui lui seront applicables dans un délai de 30 jours. Si le client ne souhaite pas adhérer à ces nouvelles dispositions, il pourra résilier son contrat sans frais.

**8.4** - Le client dégage Keolis Rennes de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature, qui lui sont imputables (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. Cela comprend notamment le cas d'enfant transporté sur un siège bébé monté sur le vélo par le client.

**8.5** - Il est attiré l'attention du client sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux. Le client est autorisé à monter seul sur le vélo, le transport de personne sur le vélo par tout moyen (p. ex., sur le porte-bagage) est strictement interdit. Le client pourra équiper l'arrière du vélo d'un « siège bébé » permettant le transport d'enfant selon la norme du siège choisi.

Les agents de Keolis Rennes ne procéderont pas au montage/démontage d'accessoires supplémentaires achetés par le client.

**8.6** - Après état des lieux contradictoire, le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Par le simple fait de retirer un vélo, le client reconnaît que le vélo mis à sa disposition par le service STAR le vélo location longue durée est en bon état de fonctionnement. Si tel n'est pas le cas, le client en informera le service STAR avant de débiter la prestation, un autre vélo lui sera alors attribué. Le client déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à Keolis Rennes. Il s'engage à l'utiliser et l'entretenir avec soin, et à le rapporter, avec l'ensemble des accessoires, à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.

**8.7** - Par mesure de sécurité, pour le stationnement, il est conseillé d'attacher son vélo à l'aide d'un antivol type U, à un point fixe non fourni par Keolis Rennes.

**8.8** - 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 mis à sa disposition par le service STAR, sauf défaillance du vélo du fait de Keolis Rennes.

**8.9** - Il est, en outre, recommandé au client de suivre les démarches de sécurité suivantes :

- Adapter sa distance de freinage notamment en cas d'intempéries.
- Effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie.
- Porter un casque homologué et des vêtements adaptés (et notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit).
- De façon générale, respecter le code de la route en vigueur au moment de l'utilisation (ex. : respecter les feux, ne pas rouler sur les trottoirs, ne pas doubler un véhicule par la droite, etc.).
- Être titulaire d'une assurance personnelle en Responsabilité Civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo pour lui et pour les personnes dépendant de lui (enfants mineurs).
- Contracter une assurance contre le vol et dégradation de vélo.

**8.10** - Par ailleurs, le client peut résilier son contrat à tout moment selon les modalités suivantes :

	TITRES CONCERNÉS	JUSTIFICATIF À REMETTRE (COPIES)	MODALITÉS DE REMBOURSEMENT
Décès		Attestation de décès	Au prorata. Nous déduisons du montant payé par le client les mois utilisés. 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	Abonnement 12 mois, Jeune 2 trajets, Forfait étudiant	Remboursement à compter de la date de présentation en agence STAR avec nouveau justificatif de domicile	
Longue maladie		Arrêts maladies (cumul de 2 mois mini)	
Hospitalisation	Abonnements 1 et 12 mois, abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction, Forfait étudiant, Jeune 2 trajets	Avis d'hospitalisation	Au prorata. Nous déduisons du montant payé par le client les jours utilisés pour les abonnements 1 mois et les mois utilisés pour les abonnements 12 mois, Forfait étudiant et Jeune 2 trajets.
Perte d'emploi	Abonnement 12 mois	Attestation Pôle Emploi	Au prorata. Nous déduisons du montant payé par le client les mois utilisés. Les mois entiers consommés sont valorisés au plein tarif de la gamme concernée (tarif mensuel).
Erreur de manipulation distributeurs automatiques	Tout titre hors titre 1 voyage	Justificatif d'achat distributeurs automatiques	Échange avec remboursement si prix inférieur.
Passage en gratuité	Abonnements payants 1 et 12 mois, Forfait étudiant, Jeune 2 trajets	Carte chargée du titre social	Au prorata. Nous déduisons du montant payé par le client les jours utilisés pour les abonnements 1 mois et les mois utilisés pour les abonnements 12 mois et Jeune 2 trajets.
Passage en tarifs réduits	Abonnements payants 1 et 12 mois, Forfait étudiant, Jeune 2 trajets	Carte chargée du titre social	Remboursement total de la différence.
Grève STAR avec moins de 50 % de services assurés sur les lignes urbaines	Abonnements payants 1 et 12 mois, Forfait étudiant	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 une commune et Rennes	Abonnements 1 et 12 mois, PASS 7 jours, abonnement 1 mois renouvelable par tacite reconduction, Forfait étudiant	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 1 et 12 mois, Forfait étudiant	Aucun	Au prorata des réservations non honorées par rapport au nombre habituel de déplacements du titulaire.

## ARTICLE 9 - DROITS DE KEOLIS RENNES

### 9.1 - Résiliation à l'initiative de Keolis Rennes

L'abonnement est résilié de plein droit avec effet immédiat, pour les motifs suivants :

-Fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs

-Règlement impayé

La résiliation dans ces cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.

La résiliation de l'abonnement sera notifiée par lettre recommandée au dernier domicile connu du payeur pour l'ensemble des motifs détaillés ci-dessus.

Dans le cas particulier d'un règlement impayé, la résiliation pourra prendre effet après un délai de 15 jours accordé au client faisant suite à l'envoi d'une mise en demeure laissée infructueuse envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier domicile connu du client.

**9.2** - En cas de non-respect par le client des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ici décrites, Keolis Rennes se réserve la possibilité de résilier son contrat de location et ce sans ouvrir droit à remboursement.

En cas de non-respect par Keolis Rennes des présentes CGVU, le client aura la possibilité de résilier son contrat sans frais.

D'autre part, le client pourra résilier le Contrat de location dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter un justificatif :

- décès du titulaire du contrat de location (sur présentation d'un certificat de décès) ;

- arrêt longue maladie reconnu par la sécurité sociale d'une durée supérieure à 6 mois (sur présentation d'une attestation) ;

- déménagement en dehors de la métropole (sur justificatif) ;

- changement de lieu d'emploi ou d'établissement qui rend impossible l'utilisation du vélo (sur justificatif de l'employeur) ;

- perte d'emploi, mutation, départ à la retraite, démission.

## ARTICLE 10 - LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

**10.1** - Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

**10.2** - Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes.

## ARTICLE 11 - DONNÉES PERSONNELLES

**11.1** - Les données collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion des contrats, la prospection commerciale, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte d'un vélo en location, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de la location 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](http://star.fr). Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, 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](http://star.fr).

**11.2** - L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de Keolis Rennes :

- par e-mail à [dpo.rennes@keolis.com](mailto: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 12 - RÉCLAMATIONS

**12.1** - Toute réclamation peut être présentée à l'adresse suivante : la Maison du vélo – 15 bis, place de la Gare – 35000 Rennes, par téléphone au 09 70 821 800 (appel non surtaxé) ou par e-mail (rubrique Aide et contact sur [star.fr](http://star.fr)).

**12.2** - 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](http://www.mtv.travel) – MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 PARIS Cedex 17.

## ARTICLE 13 - RÉTRACTATION

Sauf les cas visés à l'article L221-2 du Code de la consommation, en cas de souscription à distance (c'est-à-dire sur internet, par voie postale ou par téléphone), le client a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de la confirmation de souscription. Dans ce cas, le client sera remboursé de la totalité des frais si la location n'a pas commencé au moment où le client exerce son droit de rétractation. Si le client a souhaité commencer la location avant l'expiration du délai de rétractation, le client sera facturé au prorata temporis de l'utilisation effective du service.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Service Clients de Keolis Rennes de sa décision, avant l'expiration du délai susvisé, soit par e-mail en envoyant un formulaire disponible sur [star.fr/se-deplacer/velo](http://star.fr/se-deplacer/velo), soit par courrier postal à l'adresse suivante :

STAR (Keolis Rennes) – La Maison du vélo – 15 bis, place de la Gare – 35000 Rennes

## ARTICLE 14 - BLOCTEL

Conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation, Keolis Rennes informe le client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr).