

Règlement Challenge Validation

Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

MIS À JOUR LE 20 avril 2023

1. Préambule

L'inscription et la participation au Challenge Validation STAR supposent la connaissance et valent acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation (C.G.U.).

Le Challenge Validation créé par Transdev Roanne gestionnaire du réseau STAR pour le compte de Roannais Agglomération

2. Définitions

Le Challenge Validation désigne le service mis en place par Transdev Roanne pour récompenser les validations des clients utilisateurs du réseau STAR.

Roannais Agglomération est l'autorité organisatrice de la mobilité sur Roannais Agglomération.

Le « Challenge Validation » STAR fonctionne avec le programme fidélité du système billettique régional Oûra!

3. Présentation et inscription

3.1 Présentation du Challenge Validation

Le « Challenge Validation » est un service délivré gratuitement par la STAR à ses clients porteurs d'une carte Oûra ! nominative, active. Il a pour objectif d'inciter ses utilisateurs à la mobilité décarbonée, en récompensant les trajets validés avec la carte Oûra ! sur le réseau STAR, à savoir toutes les lignes City, Péry, Proxy, Service Flexy (hors PMR et lignes Schooly).

- Offre standard :
 - L'utilisateur du Challenge Validation cumule des points en validant sa carte Oûra sur le réseau STAR, selon le principe : 1 validation = 1 point (hors offres bonus). Les points se cumulent du 1^{er} au dernier jour du mois.
 - Une extraction des validations des inscrits au Challenge Validation est générée chaque début de mois par le gestionnaire du programme fidélité Oûra!.
 - Tous les mois, la STAR détermine les 20 meilleurs valideurs du mois précédent à partir du fichier généré par Oûra! et récompense ces-derniers en leur offrant des chèques Cad'Oh! Vitrines de Roanne d'une valeur de 10€.
 - Le solde de points des 20 meilleurs valideurs récompensés est remis à zéro. Pour les autres, les points continuent à se cumuler.
 - Chaque participant ne peut figurer parmi les meilleurs valideurs que trois fois maximum au cours de l'année civile.
- Offres bonus :

Des offres ponctuelles appelées « bonus » s'ajoutent à l'offre standard, récompensant l'ensemble des participants au Challenge Validation :

- Soit par des cadeaux sur tirage au sort,
- Soit par des ajouts de points sur certaines périodes. Un calendrier de ces périodes d'ajouts de points sera communiqué aux participants.

3.2 Conditions d'inscription au Challenge Validation

Le Challenge Validation est proposé exclusivement aux clients du réseau STAR disposant d'une carte Oûra! nominative en cours de validité. Les clients STAR utilisant des billets sans contact non-nominatifs ne peuvent participer au Challenge Validation.

L'accès au Challenge Validation STAR est gratuit et strictement personnel. Il ne peut pas être cédé.

Les clients mineurs peuvent participer au Challenge Validation. Si un mineur est déterminé gagnant d'une récompense au Challenge Validation, seul le responsable légal du mineur pourra retirer la récompense à Point City. Aucune récompense ne sera remise à un mineur à la boutique Point City.

Transdev Roanne se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions d'inscription au Challenge Validation ainsi que les avantages ou services offerts aux souscripteurs.

3.3 Inscription au Challenge Validation

L'inscription au Challenge Validation pourra se faire par l'utilisateur soit en agence commerciale Point City (inscription immédiate), soit sur le site internet de la STAR www.bus-star.com page « La STAR et vous > Challenge Validation » (inscription sous un délai de 3 jours). Les informations suivantes ont un caractère obligatoire pour l'inscription au Challenge Validation :

- Le nom, prénom
- La date de naissance
- L'adresse e-mail et postale active
- Numéro de tél

En demandant l'inscription au Challenge Validation à Point City ou par internet, les participants reconnaissent accepter les présentes CGU.

Les validations commenceront à se cumuler le jour suivant pour les inscriptions en boutique et dans les 7 jours qui suivent l'inscription pour les inscriptions en ligne .

4. Utilisation

4.1 Gain des points

L'utilisateur inscrit au Challenge Validation cumule des points en validant sa carte Oûra sur le réseau STAR.

Le barème d'obtention des points accordés est librement défini par Transdev Roanne qui pourra, à tout moment et à sa seule initiative, le modifier. Les usagers seront informés du nouveau barème en vigueur par tous les moyens que Transdev Roanne jugera utiles.

Chaque validation sur les lignes concernées du réseau STAR permet d'obtenir 1 point.

Des bonus permettent aux inscrits au Challenge Validation d'acquérir des points supplémentaires. Ces bonus définis par avance sur des périodes précises peuvent par exemple doubler ou tripler le nombre de points (ex : en juillet-août 2023, les validations effectuées avant 9h00 sont doublées).

La première possibilité de récompense a lieu le mois suivant, si les conditions sont réunies.

Seul le gestionnaire des données billettique Oûra ! peut extraire les données de validation mensuellement. Les validations sont anonymisées au bout de 24h. Le "solde de points" n'est pas consultable en ligne. Une demande peut être faite à la STAR pour connaître son solde.

Les points ne pourront en aucun cas être convertis en espèces.

Transdev Roanne se réserve le droit de corriger le nombre de points gagnés par un participant, si une participation déloyale, invalide ou frauduleuse au programme a été constatée et remontée par le gestionnaire Oûra!.

Toute participation effectuée contrairement aux dispositions du présent règlement rendra la participation invalide. Tout participant suspecté de fraude pourra être écarté du programme sans que Transdev Roanne n'ait à s'en justifier. Toute identification ou participation incomplète ou erronée, volontairement ou non, ou réalisée sous une autre forme que celle prévue dans le présent règlement, sera considérée comme nulle.

4.1.1 Validité des points

L'ensemble des points gagnés sur le « Challenge Validation » présente une durée de validité de 3 ans . Passé ce délai les points seront perdus sans possibilité pour l'utilisateur d'obtenir une quelconque compensation.

4.2 Gestion des récompenses

4.2.1 Types de récompenses

Il y a plusieurs types de récompenses mises en jeu.

Dans le but de favoriser l'écomobilité des utilisateurs inscrits au Challenge Validation, Transdev Roanne propose deux types d'offres :

- Les récompenses obtenues par les validations : chaque mois 20 participants sont désignés par le réseau STAR comme meilleurs valideurs et reçoivent un chèque Cad'Oh! Vitrines de Roanne d'une valeur de 10 euros. Leur solde de points est remis à 0. Chaque participant ne peut être désigné gagnant de l'offre standard que 3 fois maximum par année civile. Il ne peut donc gagner que 3 x 10 euros de chèques Cad'Oh! dans le cadre de cette offre standard.

Sur certaines périodes définies à l'avance par la STAR, les validations sur le réseau STAR permettront de cumuler davantage de points (1 validation = 2 ou 3 points par exemple).

- Les récompenses bonus : Des cadeaux bonus sont mis en jeu ponctuellement par Transdev Roanne. Les gagnants des cadeaux bonus sont déterminés par la STAR par tirage au sort à partir des extractions mensuelles Oûra !. L'ensemble des inscrits au Challenge Validation participe de fait au tirage au sort (dont les conditions sont détaillées dans la communication réalisée en début de mois). Lors des tirages au sort, Transdev Roanne départage les participants au hasard, de manière automatique, à partir du fichier des inscrits au Challenge Validation. Attention, certains tirages au sort nécessitent un minimum de points de validations pour pouvoir participer. Le solde de points des gagnants de ces cadeaux bonus est remis à 0 à l'issue du tirage au sort.

Le détail des récompenses et les modalités d'attribution des récompenses sont disponibles sur le site internet de la STAR www.bus-star.com et à l'agence Point City.

4.2.2 Remise des lots

- Les 20 personnes gagnant un chèque cadoh ! Vitrites de Roanne chaque mois le recevront par voie postale.
- Les modalités de remise des récompenses bonus gagnées par tirage au sort sont les suivantes :

Les gagnants reçoivent un email ou SMS le jour du tirage au sort les invitant à récupérer leur cadeau à l'agence commerciale Point City ou dans un autre lieu .

Les gagnants s'engagent à accepter les lots tels que proposés sans possibilité d'échange contre des espèces, biens ou services. De même, ces lots ne pourront faire l'objet de demandes de compensation.

Transdev Roanne se réserve le droit, en cas de survenance d'un événement indépendant de sa volonté, notamment lié à ses fournisseurs ou à des circonstances imprévisibles, de remplacer les lots annoncés, par des lots de valeur équivalente. Le gagnant sera tenu informé des éventuels changements.

Si le cadeau, provenant d'une offre bonus, n'a pas été retiré au bout d'un mois, Transdev Roanne se réserve le droit de le remettre en jeu.

Aucun échange ni remboursement ne sera possible.

4.3 Responsabilité

4.3.1 Offres

La responsabilité de Transdev Roanne ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de cas fortuit indépendant de leur volonté.

Transdev Roanne ne saurait être tenu pour responsable des retards, pertes, vols, avaries des courriers, manque de lisibilité des cachets du fait des services postaux. Transdev Roanne ne saurait non plus être tenu pour responsable et aucun recours ne pourra être engagé contre elle en cas de survenance d'événements présentant les caractères de force majeure (grèves, intempéries, etc.) privant partiellement ou totalement les utilisateurs de la possibilité de participer au Challenge Validation et à ses offres et/ou aux gagnants de bénéficier de leurs gains.

De même, Transdev Roanne ainsi que ses prestataires et partenaires, ne pourront être tenus pour responsables de tout dommage intervenant sur le lot, une fois que le participant en aura pris possession (perte, vol, dégradation...). Tout coût additionnel nécessaire à la prise en possession des

lots est à l'entière charge des gagnants sans que ceux-ci ne puissent demander une quelconque compensation à Transdev Roanne, ni aux sociétés prestataires ou partenaires.

4.3.2 Utilisation du réseau Internet

L'utilisation de robots ou de tous autres procédés permettant d'augmenter indûment les chances de gagner des utilisateurs est proscrite, la violation de cette règle entraînant l'exclusion de son auteur ou de son bénéficiaire.

4.3.3 Dysfonctionnements

Transdev Roanne se réserve le droit d'arrêter ou de suspendre le Challenge Validation en cas de fraude ou de dysfonctionnement du système informatique faussant la détermination des gagnants ou dans tous les cas où, pour quelque raison que ce soit, le système informatique attribuerait des dotations non prévues au présent règlement.

En aucun cas, le nombre de dotations ne pourra excéder celui prévu au présent règlement.

4.3.4 Convention de preuve

De convention expresse entre l'utilisateur et Transdev Roanne, les systèmes et fichiers informatiques extraits du système billettique Oura! feront seuls foi.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques Oura!, dans des conditions raisonnables de sécurité et de fiabilité, sont considérés comme les preuves des relations et communications intervenues entre Transdev Roanne et l'utilisateur.

En conséquence, à des fins de preuve de tout acte, fait ou omission, Transdev Roanne pourra se prévaloir des programmes, données, fichiers, enregistrements, opérations et tout autre élément de quelque nature que ce soit, sous quelque format ou support que ce soit (notamment informatiques, électroniques), établis, reçus ou conservés directement ou indirectement par le système billettique Oura! notamment dans ses systèmes d'information.

Les éléments considérés constituent ainsi des preuves et s'ils sont produits comme moyens de preuve par Transdev Roanne dans toute procédure contentieuse ou autre. Ils seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Les validations réalisées à l'aide de la carte Oura ! d'un utilisateur, à la suite de l'inscription, sont présumées de manière irréfutable, avoir été réalisées sous la responsabilité de l'utilisateur.

5. S.A.V.

Un acte de SAV n'est possible que si la carte Oura ! du titulaire est toujours active.

- SAV MODIFICATION DES DONNÉES PERSONNELLES (Droit à la modification RGPD)
 - Les Utilisateurs peuvent à tout instant demander la modification de leurs coordonnées postales, téléphoniques et adresses e-mail en se présentant à Point City ou depuis la rubrique Contact du site internet www.bus-star.com (un justificatif de domicile sera demandé pour tout changement)
- SAV SUR LE CALCUL DES POINTS

- Les validations étant anonymisées, Transdev Roanne ne peut retracer les validations mensuelles d'un utilisateur. Seul le solde de points de validations est disponible une fois par mois.

6. Résiliation

6.1 Par l'utilisateur

Les utilisateurs du Challenge Validation STAR peuvent à tout moment arrêter leur participation au Programme de Fidélité sans condition. Leur désinscription au programme leur fera perdre l'ensemble des droits associés à celui-ci.

6.2 Par le gestionnaire du Challenge Validation

Transdev Roanne se réserve également le droit de retirer l'accès à l'utilisateur en cas de non-respect des présentes CGU et ce, sans indemnité.

Toute fraude dans l'utilisation du programme entraîne la résiliation par le gestionnaire du Challenge Validation et l'annulation du bénéfice du programme à son utilisateur, soit la perte des points cumulés et l'annulation de la participation aux offres bonus.

7. Fermeture du Challenge Validation

Transdev Roanne pourra à tout moment, décider de modifier ou de compléter les présentes conditions générales d'utilisation. De même, le Challenge Validation pourra être écourté, interrompu ou arrêté. Ces situations seront portées à la connaissance des utilisateurs par tout moyen jugé utile par la STAR.

Il est porté à la connaissance du participant que le Challenge Validation de la STAR peut s'arrêter sans aucun préavis et sans aucune compensation des points acquis.

8. Réclamation

L'utilisateur peut émettre une réclamation depuis le site internet de la STAR www.bus-star.com, via le formulaire de contact.

Le présent règlement et ses éventuels avenants sont soumis au droit français.

Tout litige concernant l'interprétation du présent règlement donnera lieu à la recherche d'une solution amiable. A défaut, ce litige sera porté devant les tribunaux français compétents.

Aucune contestation ou réclamation ne sera prise en considération après un délai d'un mois après la clôture d'une offre standard ou bonus.

Sauf en cas d'erreur manifeste, les utilisateurs reconnaissent expressément que les informations résultant des systèmes du Challenge Validation proposé par la STAR, ont force probante dans tout litige, quant aux éléments de connexion et au traitement informatique desdites informations relatives au Challenge Validation de la STAR.