

Contrat d'adhésion et Conditions Générales d'utilisation de la carte OÙRA! délivrée par les services STAR

Objet :

Le présent document fixe, sur la base des principes décrits ci-dessous, les règles à respecter dans le cadre de l'utilisation d'une carte à puce, désignée sous l'appellation commerciale OÙRA!, comme support de titres de transports collectifs en Région Rhône-Alpes.

La carte OÙRA! est utilisable sur les réseaux partenaires signataires de la charte d'interopérabilité billettique Rhône-Alpes et ayant déployé un système billettique interopérable.

Article 1. Principes généraux :

Les transporteurs partenaires (dont le réseau STAR) peuvent émettre des cartes OÙRA! qui sont acceptées sur le périmètre géographique et tarifaire décrit par chaque transporteur dans un dépliant actualisé. Le réseau STAR accepte la carte OÙRA! sur l'ensemble du périmètre géographique de Roannais Agglomération.

Les cartes OÙRA! sont rechargeables et peuvent héberger des titres de transports monomodaux propres au réseau STAR ou des titres STAS, TER ou titres d'autres réseaux de la communauté OÙRA!.

Article 2. La Carte OÙRA!

La carte OÙRA! ne vaut pas en elle-même un titre de transport. Pour voyager, elle doit être chargée d'un titre de transport en cours de validité et validé.

Chaque carte OÙRA! comporte :

- Une face recto commune à l'ensemble des opérateurs signataires de la charte d'interopérabilité billettique Rhône-Alpes, traduisant ainsi son utilisation multimodale,
- Une face verso personnalisée avec le nom, prénom et la photo récente du titulaire (format photo d'identité), le logo de Roannais Agglomération et du réseau STAR, indiquant ainsi l'opérateur ayant créé la carte.

La carte OÙRA! est délivrée dans les conditions définies ci-après. Sa détention et son utilisation par son titulaire valent acceptation, sans réserve, des présentes conditions générales d'utilisation.

Article 3. Le titulaire d'une carte OÙRA!

La carte OÙRA! est nominative et strictement personnelle. Son titulaire ne peut être qu'une personne physique pour l'ensemble des titres de la gamme tarifaire STAR. Pour les mineurs non émancipés, le formulaire de demande de carte doit être signé par le représentant légal.

Article 4. Souscription au contrat d'adhésion

La souscription au contrat d'adhésion est subordonnée à la fourniture des renseignements et documents suivants :

- Un formulaire de demande de carte OÙRA! dûment rempli et signé,
- Une pièce d'identité officielle en cours de validité du titulaire et du signataire*,
- Un justificatif de domicile de moins de 2 mois* (quittance EDF, téléphone, loyer...)
- Une photo d'identité récente du titulaire (format 3,5 x 4,5 cm)
- Autres documents selon les cas.

** Pour les demandes d'adhésion effectuées par correspondance, merci de fournir une copie des pièces demandées.*

La carte sans contact est fournie pour tout dossier complet et validé, déposé auprès des services de la STAR dans l'agence commerciale du réseau ou par courrier postal à l'adresse citée ci-après.

Les frais d'émission et de mise à disposition de la carte OÙRA ! sont de 5€ (au 1er sept 2018).

Article 5. Durée du contrat d'adhésion à la carte OÙRA !

Le contrat d'adhésion est valable 8 ans à compter de la date d'émission de la carte sans contact OÙRA!.

À sa date d'échéance, le contrat d'adhésion peut être renouvelé à la demande du client et du règlement du prix de mise à disposition de la carte sans contact OÙRA! au tarif en vigueur au jour du renouvellement (5€ au 1er mai 2016).

Article 6. Conditions de détention de la carte OÙRA!

La carte OÙRA! reste la propriété de la STAR dès lors qu'elle en est l'émetteur. Le titulaire est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte OÙRA! mise à sa disposition. Tout usage abusif et frauduleux de la carte imputable à son titulaire est susceptible d'engager sa responsabilité et l'application à son encontre des sanctions prévues par la loi. Nonobstant les stipulations ci-dessus, en cas d'utilisation frauduleuse de la carte par son titulaire, ce dernier peut se voir retirer sa carte immédiatement. L'émetteur est alors en droit de procéder à la résiliation du contrat d'adhésion dans les conditions prévues à l'article 13.

Article 7. Chargement et rechargement des titres de transport

Les titres monomodaux STAR proposés à la vente sur le réseau Star peuvent être chargés sur la carte OÙRA! à l'agence Point City, chez certains dépositaires et sur la e-boutique OÙRA!.

Les droits à réduction associés à certains titres STAR peuvent être chargés sur la carte OÙRA! par l'agence commerciale Point City, le service de vente par correspondance et chez certains dépositaires.

Article 8. Conditions d'utilisation de la carte OÙRA!

8.1 Sur le réseau de transport STAR (PTU de Roannais Agglomération)

La validation sur les valideurs à bord des véhicules est obligatoire pour chaque voyage effectué, ainsi qu'à chaque correspondance.

En cas d'oubli de la carte ou de non-validation de celle-ci, le client doit régulariser sa situation en se procurant à bord du bus un titre unitaire, sous peine de se voir appliquer les sanctions prévues.

En cas de contrôle, l'utilisateur doit présenter sa carte validée. En cas de doute sur l'identité du porteur d'une carte OÙRA!, il peut être demandé un justificatif d'identité. Si la carte OÙRA! ne correspond pas à l'identité du porteur, ce dernier sera verbalisé et les agents de contrôle assermentés sont habilités à reprendre possession de la carte OÙRA! dont le porteur n'est pas le titulaire.

8.2 Sur les réseaux partenaires

Lors de la circulation sur un réseau partenaire, le titulaire d'une carte OÙRA! s'engage à respecter les règles applicables sur ledit réseau de transport.

Article 9. Service après-vente

La perte, le vol, la détérioration ou tout dysfonctionnement d'une carte OÙRA! doit être signalé dès sa survenance par son titulaire. La déclaration est effectuée dans les meilleurs délais par le titulaire auprès de l'agence commerciale STAR ou auprès du service commercial de la STAR.

La reconstitution de la carte, selon son contenu, se fera en différé après dépôt d'un formulaire de reconstitution de carte. Les profils et titres seront intégralement reconstitués sur la base de données transmises par le système billettique à J-1. La nouvelle carte sera

mise à disposition du client dès que possible et au maximum dans un délai de 5 jours s'il s'agit d'une carte OÙRA! émise par la STAR et ne contenant que des titres monomodaux STAR. Les cartes émises par un réseau partenaire ne peuvent être reconstituées qu'auprès de ce dernier.

Le coût de la reconstitution est fixé à 8€ TTC. Le client est dispensé du paiement de cette somme en cas de carte défectueuse ou détériorée par un usage normal et sur seule décision de la STAR.

Il appartient au client de se munir, pendant la période de reconstitution de sa carte OÙRA!, des titres de transport nécessaires à ses déplacements.

Les titres de transport restants de l'ancienne carte sont crédités sur la nouvelle. En aucun cas, il n'y a remboursement des titres de transports en dehors des cas prévus par les conditions générales d'abonnement.

Article 10. Remboursement

La carte OÙRA! n'est pas remboursable. Seuls les titres de transports vendus par la STAR peuvent être remboursés tel que prévu par les conditions générales d'abonnement.

Article 11. Résiliation du contrat d'adhésion à la carte OÙRA! sur l'initiative du titulaire (ou de son représentant légal)

Le client peut résilier son contrat d'adhésion, à tout moment et sans fournir de justificatif en restituant sa carte OÙRA! à l'agence commerciale STAR ou par lettre recommandée avec accusé de réception. La carte OÙRA! est invalidée à la date d'effet de la résiliation qui ne donne lieu à aucun remboursement des frais de mise à disposition de la carte.

Article 12. Résiliation du contrat d'adhésion sur l'initiative du réseau STAR

Le contrat d'adhésion peut être résilié de plein droit par le réseau STAR sans aucune indemnité ni remboursement des frais de mise à disposition de la carte et des titres présents sur la carte :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier de demande de la carte OÙRA!,
- En cas de fraude établie dans l'utilisation de la carte OÙRA!,

La résiliation du contrat d'adhésion à l'initiative de la STAR entraîne l'impossibilité d'utiliser les titres de transports hébergés sur la carte OÙRA!.

Le réseau STAR signifie la résiliation au titulaire de la carte (ou à son représentant légal) par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute personne continuant d'utiliser indûment une carte OÙRA! résiliée est considérée comme étant sans titre de transport et pourra faire l'objet de poursuites devant les tribunaux compétents.

Article 13. Réclamations - Suggestions - Litiges

Le titulaire d'une carte OÙRA! émise par la STAR peut formuler toute réclamation ou suggestion concernant les conditions d'utilisation de la carte OÙRA! à l'adresse suivante

STAR - Service Marketing
76 rue de Mâtel 42300 ROANNE

En cas de différend relatif à l'utilisation de la carte, le titulaire de la carte et la STAR s'efforceront de trouver une solution à l'amiable et l'émetteur fait diligence auprès de tout correspondant pour avoir communication des éléments relatifs à ladite opération.

En cas de réclamation justifiée, la situation du client est restaurée, les deux parties s'efforçant en tout état de cause de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord entre le titulaire de la carte et la STAR dans un délai de 3 mois à compter de la date de la première présentation de lettre recommandée avec accusé de réception adressée par une partie à l'autre partie afin de lui notifier le différend, le juge compétent pourra être saisi.

La STAR étant signataire de la charte de Médiation MTV, le titulaire peut saisir le médiateur de MTV s'il le souhaite.

Vous pouvez nous faire confiance.

La demande de carte OÙRA! nécessite la collecte et l'utilisation d'informations vous concernant.

• *Qui est responsable de cette utilisation ? Réseau Star - Transdev Roanne - 76 rue de Mâtel 42300 ROANNE*

• *Quelles informations sont collectées ?* Votre état civil (nom, prénom, date de naissance) votre adresse postale et adresse email. Votre numéro de téléphone et éventuellement votre établissement scolaire.

• *Qui utilise ces informations et à quoi vont-elles nous servir ?* Seuls les collaborateurs du service Marketing de la Star et notre fournisseur TICKS ont accès à vos informations pour procéder à la création de votre carte OÙRA! et à la vente de vos titres de transport. Elles ne sont pas utilisées pour autre chose. Nous nous engageons à mettre en œuvre les mesures de sécurité adaptées pour en garantir la protection.

• *Avons-nous le droit d'utiliser ces informations ?* Ces informations sont utiles pour gérer le contrat qui vous lie à la STAR.

• *Où sont stockées vos informations et combien de temps sont-elles conservées ?* Ce formulaire papier de demande de carte OÙRA! n'est pas conservé. Il est détruit de manière sécurisée une fois votre carte OÙRA! créée.

Les bases de données OÙra sont communes à l'ensemble des partenaires OÙra. Elles sont hébergées à l'IN2P3, au CNRS, à Villeurbanne. En cas de demande de suppression votre dossier est clos et archivé pendant 6 mois, avec une possibilité de réactivation. Passer ce délai, il est définitivement supprimé. De plus le système effectue des purges :

48 heures maximum pour les validations non anonymisées ;

4 mois pour les informations de facturation ;

2 ans pour les impayés (en cas de régularisation, les données d'impayés sont supprimées du système) ;

390 jours pour les réclamations clients ;

2 ans pour les clients inactifs (aucune vente, validation, opération de service après-vente, ou mise à jour du dossier client).

• *Quels sont vos droits ?* Vous pouvez accéder aux informations vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation de l'utilisation de vos données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos informations dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre DPO par voie électronique, dataprivacy@transdev.com ou par courrier à Délégué à la Protection des Données Transdev, 3 allées de Grenelle – CS 20098 – 92442 Issy-les-Moulineaux. Nous vous remercions de joindre la copie d'une pièce d'identité lors de votre demande.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.