

## ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) ont pour objet de régir les modalités de paiement des frais de dossier d'inscription et les modalités de paiement des frais des pénalités pour annulations tardives du service HANDISTAR et s'appliquent à tout client inscrit au service HANDISTAR. Elles forment avec le Règlement Public d'Usage, ainsi que les CGV CGU des titres de transport du réseau STAR, le contrat de transport régissant les obligations entre le client, Keolis Rennes et SRTS applicable aux usagers du service HANDISTAR. L'intégralité des CGVU est disponible en agences STAR et sur [star.fr](http://star.fr).

## ARTICLE 2 - LES FRAIS DE DOSSIER D'INSCRIPTION

Toute demande d'utilisation du service HANDISTAR est conditionnée au passage obligatoire devant la commission Mobilité et Sécurité, et ce quelle que soit la nature du handicap du demandeur ; et soumise à la décision de Rennes Métropole.

Les demandes d'inscription sont réceptionnées par SRTS, la société exploitante du service HANDISTAR. Dès réception du dossier d'inscription complet, signé par le demandeur ou son représentant légal, il est convié à participer à la commission Mobilité et Sécurité dans un délai de deux mois. Le jour et l'heure de la visite sont fixés en accord avec le demandeur. Les transports aller et retour peuvent être assurés par le service HANDISTAR à titre gratuit. Une contribution aux frais de dossier de 15 euros est demandée pour participer à la commission Mobilité et Sécurité. Son versement est indépendant de la décision de la commission. Elle ne donne pas lieu à un remboursement en cas de réponse négative. Toute nouvelle participation à la commission Mobilité et Sécurité est exemptée de contribution. Toute annulation inopinée, non justifiée et non exceptionnelle fera l'objet d'une nouvelle proposition à une date ultérieure.

## ARTICLE 3 - LES FRAIS DE PÉNALITÉS POUR ANNULATIONS TARDIVES

### 3.1 Les délais d'annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, le client ne peut pas effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer HANDISTAR, par tout moyen, en respectant les délais d'annulation autorisés pour chaque formule.

Le respect de ces délais est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution et de contribuer à la qualité du service.

### 3.2 Annulation hors délais

L'annulation d'un trajet est considérée hors délai lorsqu'elle intervient :

- en formule Confort : à partir de 20 h (en semaine) ou 19 h (le week-end et les jours fériés) la veille du transport, jusqu'à 10 minutes avant l'heure convenue ;

- en formule Improvisation : de 2 h jusqu'à 10 minutes avant l'heure convenue.

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation du transport intervient hors délai, le client est redevable de frais d'annulation équivalents au montant du « titre 1 voyage » par personne et par trajet, quel que soit la gamme tarifaire dont il bénéficie. En effet, toute annulation intervenant passée le délai réglementaire ne permet plus de proposer le transport annulé à une autre personne en attente de solution.

Pour ces raisons, cette pénalité est maintenue et ce, quelles que soient les circonstances. Aucune contestation ne sera prise en compte, la pénalité de l'annulation hors délai s'applique systématiquement.

### 3.3 Déplacement en absence

Si l'annulation intervient moins de 10 minutes avant l'heure convenue, ou en cas d'absence complète d'annulation, le transport ne peut plus être proposé à une autre personne et engendre un déplacement en absence.

Sans nouvelle du client dans l'heure qui suit le déplacement en absence, et dans le cas où un retour est réservé, ce trajet retour est automatiquement annulé par HANDISTAR. Les règles d'annulation hors délai précitées ci-dessus sont appliquées selon la formule de réservation utilisée (Confort ou Improvisation). Cette disposition évite ainsi un second déplacement en absence.

Ce transport mobilisé et non utilisé par la personne qui l'a réservé, qualifié de déplacement en absence, fait l'objet d'une facturation de 10 euros.

Cependant, il est à noter que le client peut faire valoir les circonstances exceptionnelles de ce déplacement en absence, sous 8 jours et sur justificatif. Dans ce cas, une analyse au cas par cas pourra conduire à une levée de la pénalité pour déplacement en absence et ce uniquement pour des circonstances exceptionnelles. Néanmoins, cette levée de pénalité sera systématiquement requalifiée en annulation hors délai et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation. L'usager sera alors redevable du montant équivalent au « titre 1 voyage » par personne et par trajet, quel que soit la gamme tarifaire dont il bénéficie. De plus, les déplacements en absence répétés nuisent à la qualité du service public dans la mesure où ils réduisent d'autant les propositions de transports faites aux autres usagers. Aussi, dans le cas où le client effectue des déplacements en absence récurrents, il pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service HANDISTAR, afin de garantir au mieux la qualité de l'offre pour l'ensemble des usagers et de limiter les perturbations du service.

## ARTICLE 4 - MODALITÉS DE PAIEMENT DES PÉNALITÉS TARDIVES

Si le client a généré des frais d'annulation tardive (annulation hors délai ou/et déplacement en absence), alors un courrier lui est adressé une fois le mois échu pour l'informer du montant à régler et des modalités de règlements.

Le montant dû est à régulariser dans le mois qui suit la réception du courrier. En cas de non remise dans un délai d'un mois, l'accès au service peut être suspendu temporairement dans l'attente du règlement du montant dû.

Les règlements peuvent se faire par espèces, par chèque, par virement ou par prélèvement automatique.

## ARTICLE 5 - DISPOSITIONS POUR LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni). Il peut être différent de la personne inscrite au service HANDISTAR.

Le prélèvement intervient entre le 15 et le 31 du mois. Conformément aux 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 1<sup>er</sup> février 2014. Le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de SRTS sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un Mandat. Ce mandat signé par le client autorise SRTS à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de sa 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. Le client doit compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un Relevé d'Identité Bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/ BIC). 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 SRTS de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat, via le Service administratif HANDISTAR. SRTS notifiera au client le montant de son prélèvement, par courrier ou par e-mail, au moins 5 jours calendaires avant la date du prélèvement. Le client peut contester auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit de son compte un prélèvement autorisé, et dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit de son compte un prélèvement non autorisé. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, SRTS se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

## ARTICLE 6 - RÉCLAMATION

Pour toute contestation, le client pourra écrire à :

SRTS – HANDISTAR – 26 rue du Bignon, 35135 CHANTEPIE ou téléphoner au 02 99 26 05 08 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30 ou adresser un e-mail à [info@handistar.fr](mailto:info@handistar.fr).

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 HANDISTAR, 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 7 - APPLICATION ET MODIFICATION

SRTS se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur [star.fr](http://star.fr). Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes du Tribunal compétent.