

# DiviaVélo – CGU

Conditions générales d'utilisation du service « DiviaVélo »

En vigueur à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2025.

## Article I – Description du service

1. Keolis Dijon Multimodalité loue au client un vélo identifié par un numéro, dans la limite des stocks disponibles. Cette location est consentie aux présentes conditions générales que le client accepte et s'engage à respecter.

2. Les documents à fournir dans le cadre d'une location sont : -une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, livret de famille ou titre de séjour) en cours de validité ;-un relevé d'identité bancaire pour le dépôt de garantie ;  
-une attestation employeur dans le cadre d'un Plan Déplacement Entreprise.

3. La période de location s'étend :

-Pour les VTC sur 24h, 48h, 7 jours, 30 jours (1 mois), 90 jours (3 mois), 180 jours (6 mois), 270 jours (9 mois) ou 365 jours (12 mois).  
-Pour les vélos à assistance électrique (VAE), pliants, cargo et tricycles sur 30 jours (1 mois).

4. Le client peut résilier son contrat de location dans les conditions prévues à l'article III des présentes CGU.

## Article II – Accès au service

1. Le service DiviaVélo est réservé aux personnes physiques de 15 ans et plus (personne ci-après dénommée « le Client ») louant le vélo dans le cadre du service proposé par Dijon métropole et exploité par la société Keolis Dijon Multimodalité (ci-après « l'Exploitant »).

2. Seule une personne physique majeure (ou un mineur émancipé sur présentation d'un justificatif légal) est autorisée à souscrire librement un contrat de location, une personne mineure devant ainsi être accompagnée de son représentant légal. La conduite du DiviaVélo est strictement réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'utilisateur.

3. L'adhésion par le client implique que ce dernier ait pris connaissance et souscrit au contenu des présentes Conditions Générales d'Utilisation du service DiviaVélo

commercialisé par Keolis Dijon Multimodalité. L'Exploitant s'autorise à suspendre ou à résilier l'abonnement en cas de violation manifeste et/ou répétée par le Client des présentes Conditions Générales d'Utilisation du service DiviaVélo. Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU. Ces CGU s'appliqueront aux Contrats de location conclus postérieurement à leur entrée en vigueur ou lors du renouvellement des Contrats de location en cours. Les Contrats de location conclus antérieurement à la modification des CGU restent soumis aux CGU applicables à leur date de conclusion.

4. Le contrat de location est strictement personnel. Il n'est, par conséquent, ni cessible, ni transmissible. Pendant la durée de location, le Client est tenu au respect des différentes obligations découlant du Code de la Route. La responsabilité de Keolis Dijon Multimodalité est expressément dégagée en cas d'inobservation de ces prescriptions.

5. Le cycle et ses accessoires (ci-après « le Matériel Loué ») 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 matériel à un tiers.

6. Le Client doit posséder une carte nominative DiviaMobilités.

7. Il est recommandé au Client de contracter 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), couvrant sa responsabilité civile pour l'usage dudit vélo tant vis-à-vis de lui-même que des tiers. Pour un Client mineur non-émancipé, le représentant légal reconnaît et accepte ces dispositions.

8. Les personnes morales implantées sur le territoire de Dijon métropole peuvent également accéder au service DiviaVélo en constituant une flotte de vélos entreprise.

### Article III – Résiliation de l'abonnement

#### 1. Résiliation à l'initiative du Client :

L'abonnement peut faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du Client uniquement dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter tout justificatif officiel :

- décès du titulaire de l'abonnement (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 Dijon métropole (sur justificatif)
- changement de lieu d'emploi ou d'établissement dans une zone non desservie par le service (sur justificatif de l'employeur), perte d'emploi, mutation, départ à la retraite, démission.

Aucune demande de remboursement d'abonnement payé au comptant ne peut être réclamée directement à l'agence DiviaMobilités et au DiviaVéloPark de la gare.

Après étude de la demande de remboursement, le Service Clients notifie par courrier ou courriel, le refus ou l'acceptation du remboursement.

## 2. Résiliation à l'initiative de l'Exploitant :

L'abonnement est résilié de plein droit avec effet immédiat, en cas de fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des justificatifs.

L'abonnement sera suspendu en cas d'impayé. Il sera résilié après mise en demeure restée infructueuse. La résiliation dans ces cas n'exclut pas l'engagement de poursuites judiciaires, notamment pénales.

3. En cas de litige de paiement, et si le règlement n'est pas effectué dans le délai imparti, le dossier pourra être transmis à un service ou une société de recouvrement.

4. Le Client désirant mettre fin à son abonnement DiviaVélo devra prévenir l'Exploitant au moyen d'un [formulaire](#) disponible en ligne et à l'agence DiviaMobilités.

## Article IV – Paiement de la location

1. Le montant du contrat de location doit être payé en intégralité à la signature du contrat.

2. Le tarif indiqué tient compte de la situation du Client à la date de la signature du présent Contrat.

3. Les tarifs réduits sont accordés en fonction de la situation du Client :

- réduction de 50 % pour les abonnés Divia Bus&Tram (PASS 26 et +, PASS 5/17, PASS 18/25) et les bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (sans contribution financière)
- réduction de 25 % pour les personnes de moins de 26 ans sous réserve de modification tarifaire.

4. Aucun remboursement ne sera effectué sauf dans les cas visés à l'article III.1.

5. Le prix de location ne comprend pas d'assurance vol ou dégradation. Il est toutefois recommandé au Client de souscrire une telle assurance.

6. Les tarifs en vigueur sont consultables :

- Sur le site [divia.fr](http://divia.fr)
- Sur l'application DiviaMobilités

- À l'agence DiviaMobilités, 16 place Darcy à Dijon
- Au DiviaVéloPark de la gare de Dijon.

## Article V – Dépôt de garantie

1. Lors de la signature du Contrat au DiviaVéloPark de la gare, un dépôt de garantie doit être constitué. Il peut prendre la forme d'un chèque ou d'un mandat SEPA. Il est alors demandé au Client de compléter et signer un mandat, puis l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer les coordonnées bancaires (IBAN/BIC) du débiteur. Pour les contrats de 24h, 48h et 7 jours, le dépôt de garantie peut également être remis par espèces et pré-paiement carte bancaire.
2. Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires SEPA (Single Euro Payments Area), le prélèvement SEPA est un paiement à l'initiative de Keolis Dijon Multimodalité sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur, matérialisée par un mandat. Ce mandat signé par le Client autorise Keolis Dijon Multimodalité à émettre des ordres de prélèvements SEPA auprès de l'organisme bancaire. 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.
3. Le Client 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 Dijon Multimodalité de toutes modifications desdites informations survenues au cours du contrat.
4. Le dépôt de garantie n'est pas encaissé lors de la signature du contrat mais peut l'être après information préalable auprès du Client pour régler :
  - des frais de remplacement d'un vélo en cas de vol, de disparition ou de non-restitution
  - des impayés
  - des réparations (pièces et main-d'œuvre) liées à une dégradation anormale du cycle et non réglées.
5. Une fois le dépôt de garantie encaissé, il ne peut être remboursé.

## Article VI – Livraison et restitution du matériel loué

1. Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de refuser toute demande de location en cas d'absence de vélo disponible. Il pourra alors être inscrit sur une liste d'attente. Pour les vélos à assistance électrique, vélos pliants, vélos cargo et tricycle, la location n'est possible que sur demande de réservation préalable réalisée par mail à l'adresse [divia.velo@divia.fr](mailto:divia.velo@divia.fr) en

précisant le type de vélo souhaité, le nom, prénom du Client et ses coordonnées téléphoniques. Lorsqu'un vélo est disponible, le Client est appelé, selon l'ordre d'arrivée de la demande de réservation, pour lui proposer un rendez-vous de location.

2. Le vélo remis au titre du contrat de location est celui identifié par un numéro. Le Client reconnaît que le vélo ainsi que les accessoires qui lui sont confiés sont en bon état.

3. Le vélo est restitué par le Client au DiviaVéloPark Dijon Gare, à la date prévue et en bon état. A défaut, le Client devra s'acquitter du montant de la remise en état.

4. La remise du vélo par un tiers au nom du Client vaut mandat de restitution.

5. Le retour du vélo et de ses accessoires doit être réalisé au plus tard le dernier jour de la location, et ce, même si le renouvellement du contrat est envisagé.

6. En cas de retard pour la restitution du DiviaVélo, le Client se verra demander le règlement de toute période entamée selon la grille tarifaire en vigueur. Le client réglera en sus la somme de 15 € correspondant aux frais de dossier.

## Article VII – Renouvellement du contrat

1. Avant tout renouvellement de contrat, le Client devra clôturer son contrat précédent en retournant son vélo au DiviaVéloPark Dijon Gare.

2. Le contrat de location conclu dispose d'une période de validité définie. Toute reconduction tacite est exclue.

3. Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un Client débiteur ou avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.

## Article VIII – Utilisation du vélo

1. Le Client s'engage à conduire prudemment et à respecter le Code de la Route.

2. Il est interdit au Client de modifier, de prêter ou de sous-louer le matériel loué. Il est interdit de transporter un autre passager, à l'exception d'un bébé installé dans un porte-bébé. Le Client ne peut retirer un quelconque élément au vélo.

3. Le vélo doit être utilisé sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes. Si le Client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du DiviaVélo, Keolis Dijon Multimodalité ne peut en aucun cas en être tenu responsable. Le port du casque est fortement recommandé.

4. Lors de chaque période d'inutilisation du vélo, il est recommandé au Client de :

- activer l'antivol « sabot » pour bloquer la roue
- utiliser obligatoirement l'antivol de type « U » ou pliable également fourni afin de l'attacher à un support fixe.

#### Article IX – Entretien et réparation

1. Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le Client déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à la restitution à l'Exploitant. Il s'engage, en outre, à restituer le vélo en bon état de fonctionnement.

2. Une révision de contrôle gratuite est obligatoire tous les 6 mois dans le cas des abonnements 9 et 12 mois.

3. Si la révision de contrôle gratuite n'est pas effectuée, Keolis Dijon Multimodalité dégage toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du DiviaVélo.

4. L'entretien du vélo est à la charge du client durant toute la durée du contrat. Ainsi, toute réparation effectuée sur le vélo, hors usure normale ou vice inhérent au vélo, est à la charge du client. Ces réparations pourront être réalisées par le personnel qualifié de DiviaVéloPark Dijon Gare, agissant pour le compte de Keolis Dijon Multimodalité, aux frais du client selon la grille tarifaire présente au DiviaVéloPark Dijon Gare, ou par tout vélociste particulier.

5. Toute réparation effectuée sur un élément distinctif (antivol, carter de chaîne, poignées en caoutchouc, garde-boue, panier, éclairage, roues avant et arrière) d'un DiviaVélo, doit être impérativement réalisée par le personnel qualifié présent au DiviaVéloPark Dijon Gare, agissant pour le compte de Keolis Dijon Multimodalité.

6. Dans le cas d'un vélo à assistance électrique, le Client s'engage à respecter les Conditions d'Utilisation de la batterie suivantes :

- ne pas ouvrir, désassembler, percer, cogner, faire tomber la batterie
- entreposer la batterie hors d'eau et à une température comprise entre 5 et 25°
- ne pas entreposer d'objet sur la batterie
- ne jamais laisser la batterie totalement déchargée

- ne pas charger une batterie endommagée ou susceptible de l'être
- toujours utiliser le chargeur d'origine et vérifier régulièrement l'état du chargeur
- débrancher la batterie quand la charge est terminée
- ne pas laisser une batterie en charge sans surveillance
- ne pas utiliser sur un DiviaVélo une autre batterie que celle fournie avec DiviaVélo.

En cas de suspicion d'endommagement de la batterie, le Client est tenu à se rapprocher des services DiviaMabilités au DiviaVéloPark de la gare. En cas d'urgence concernant l'état de la batterie (écoulement, gonflement, dégagement de fumée...), le client est tenu d'appeler immédiatement les services d'urgence (18).

7. Ainsi, le Client est libre de souscrire à une assurance complémentaire de son choix, concernant les risques de dégradations ou de vol.

#### Article X – En cas de sinistre

1. Le Client s'engage à déclarer immédiatement à Keolis Dijon Multimodalité tout accident, perte, vol ou destruction du matériel loué.

#### Article XI – Tarification des réparations

1. Les tarifs des prestations facturées et des pièces détachées sont affichés dans le point de retrait DiviaVélo.

2. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au moment de la réalisation des travaux.

#### Article XII – Assurance Casse & Vol

1. En partenariat avec l'assurance Tulip, le Client peut souscrire à une assurance couvrant le vol ou les dommages subis par le vélo durant sa période de location.

2. Cette assurance protège le Client dans les cas suivants :

- la casse accidentelle gênant l'utilisation du vélo
- le vandalisme
- le vol par effraction, vol par agression, vol lorsque le vélo est attaché à un point fixe avec un antivol. Tous les DiviaVélo sont fournis avec un ou plusieurs antivols.

3. Cette assurance ne couvre pas les cas suivants :

- le vol par négligence
- les dommages d'ordre esthétique et l'usure

- le vol de la batterie seule
- le vol ou le dommage des accessoires.

4. Cette assurance est proposée à la fin du parcours de réservation du DiviaVélo en suivant le lien mis en place par Tulip. La souscription se fait en ligne, via l'e-mail de confirmation de location d'un DiviaVélo reçu par le Client.

5. Le règlement du contrat se fait auprès de Tulip. Tulip prélève le Client en une seule fois de la prime d'assurance, au moment de l'adhésion.

6. En cas de vol ou de vandalisme sur le DiviaVélo objet d'un contrat d'assurance auprès de Tulip : après avoir réglé les frais correspondants aux dommages (frais de réparation ou dépôt de garantie) auprès des services DiviaMobilités, le Client peut effectuer sa demande de remboursement à Tulip en fournissant un dépôt de plainte, le contrat de location, les clés de l'antivol et la facture de DiviaVélo.

7. En cas de casse, après avoir payé les frais correspondants aux dommages auprès des services DiviaMobilités, le Client peut effectuer sa demande de remboursement à Tulip en fournissant le contrat de location et la facture de réparation de DiviaVélo.

8. En cas de sinistre assuré, Tulip remboursera au Client les frais facturés par Keolis Dijon Multimodalité, déduction faite d'une franchise (voir tableau ci-dessous).

Type de vélo	Contrat	Dépôt de garantie	Franchise
Pliants	1 mois	400€	40€
VAE		800€	80€
Tricycles		1 000€	100€
Longtail		1 500€	150€
Cargos		1 500€	150€
DiviaVélo VTC	1, 3, 6, 12 mois	400 €	40 €
DiviaVélo seconde main	Renouvelables	100 €	10 €

9. Pour plus de détails sur les conditions d'assurance, le Client peut se référer aux [conditions générales de Tulip](#) disponibles sur le site [divia.fr](#).

### Article XIII – Données à caractère personnel

1. Les données à caractère personnel collectées font l'objet d'un traitement automatisé dont les finalités sont la gestion de la relation contractuelle et commerciale dans le cadre d'un service DiviaMobilités, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de la carte DiviaMobilités, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité de la carte DiviaMobilités ou du service souscrit.

2. Les données à caractère personnel collectées sont destinées aux services de Keolis Dijon Multimodalité qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à son sub-déléguétaire, ses sous-traitants ou prestataires, uniquement pour la finalité définie par Keolis Dijon Multimodalité. En aucun cas ces partenaires ne peuvent utiliser ces données à des fins commerciales pour leur propre compte.

3. Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion contractuelle, administrative et comptable des services souscrits. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre [politique de confidentialité](#) en ligne ou à l'Agence DiviaMobilités située au 16, place Darcy à Dijon.

4. Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès de modification et/ou de suppression, de portabilité de ses données personnelles. Le client peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales.

5. Le client peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question relative au traitement de ses données à caractère personnel :

- [en ligne](#) – rubrique Nous contacter ;
- par courriel à l'adresse [dpo-diviamobilites@keolis.com](mailto:dpo-diviamobilites@keolis.com) ;
- par courrier à l'adresse postale suivante :  
Keolis Dijon Multimodalité – Service clients  
49, rue des Ateliers  
CS 47380  
21073 Dijon Cedex

6. Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles peuvent être échangées entre les réseaux interopérables avec DiviaMobilités.

7. Si le client s'est opposé à la conservation de sa photo au format numérique, une nouvelle photo lui sera demandée à chaque demande de fabrication de sa carte DiviaMobilités.

#### Article XIV – Loi applicable et règlement des litiges

1. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

2. Conformément à l'article L 113-4 du Code de la consommation, le Client, après avoir saisi le service client DiviaMobilités et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur MTV : Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 PARIS Cedex 17. Les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : <https://www.mtv.travel/saisir-le-mEDIATEUR/>

3. Tout litige relatif aux présentes CGU du service DiviaVélo relève du droit français et sera soumis au tribunal compétent.

#### Article XV - Droit de 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 le Service n'a pas commencé au moment où le Client exerce son droit de rétractation.

Si le Client a souhaité commencer à bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, le client sera facturé au prorata temporis de l'utilisation effective du Service et le Client perdra ce droit si le Service a été entièrement exécuté avant la fin du délai de rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit informer le Service Clients de DiviaMobilités de sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, avant l'expiration du délai susvisé, par courrier postal à l'adresse suivante : Keolis Dijon Multimodalité, services clients, 49 rue des ateliers, CS47380, 21073 Dijon Cedex à l'aide du modèle reproduit ci-après.

---

#### MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION :

À l'attention DiviaMobilités

Keolis Dijon Multimodalité

Services Clients

49 rue des Ateliers, CS47380, 21073 DIJON CEDEX

Je vous notifie par la présente ma demande de rétractation de l'abonnement \_\_\_\_\_

Nom et prénom du client\* \_\_\_\_\_

Numéro d'abonné : \_\_\_\_\_

Adresse du client\* :

(\*) Mention obligatoire

---

Le remboursement sera opéré dans un délai de 14 jours à compter de l'information du Client de sa rétractation.

## Article XVI - Démarchage téléphonique

Keolis Dijon Multimodalité s'engage à respecter le Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, Keolis Dijon Multimodalité informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

## Article XVII - Application et modification

Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU. Ces CGU s'appliqueront aux abonnements conclus postérieurement à leur entrée en vigueur. Les abonnements conclus antérieurement à la modification des CGU restent soumis aux CGU applicables à leur date de conclusion.