

DiviaVéloPark – CGU

Conditions générales d'utilisation du service « DiviaVéloPark »

En vigueur à compter du 1er septembre 2025

Article I – DESCRIPTION DU SERVICE

1. Les DiviaVéloPark sont des espaces de stationnement abrités, situés à proximité immédiate des services de mobilité DiviaMobilités, destinés à une utilisation de courte durée. Ils proposent des emplacements dotés de racks permettant de déposer et attacher des vélos, sous réserve de place disponible.
2. Ce service est réservé aux détenteurs d'un « PASS DiviaVéloPark » en cours de validité.
3. Ce service est proposé par Dijon métropole, qui en a confié la gestion à son délégataire du réseau DiviaMobilités : Keolis Dijon Multimodalité.
4. Les services DiviaVéloPark ne comprennent pas de service de gardiennage des véhicules stationnés dans les parcs.

Article II – MODALITES D'ADHESION

1. Pour bénéficier du service DiviaVéloPark, le client doit disposer d'une carte nominative DiviaMobilités sur laquelle est chargé un « PASS DiviaVéloPark ». Cette carte est le support permettant l'ouverture des DiviaVéloPark. Elle n'est en aucun cas cessible et est strictement personnelle.
2. La carte nominative DiviaMobilités peut être créée à l'Agence DiviaMobilités, située 16 place Darcy, à Dijon. Elle peut également être commandée via la e-boutique sur le site www.divia.fr. Dans ce dernier cas, elle sera alors adressée par courrier au client dans un délai maximum de deux semaines à réception de la demande.
3. Les « PASS DiviaVéloPark » sont proposés à la vente à l'Agence Commerciale située 16 place Darcy, sur les Distributeurs Automatiques de Titres DiviaMobilités, auprès des Relais DiviaMobilités ainsi que sur la e-boutique Divia.

4. Les Pass sont actifs 24 heures après l'heure d'achat. L'abonnement n'est valable que pour un seul vélo.
5. Les tarifs sont consultables :
 - A l'agence commerciale DiviaMobilités
 - Au DiviaVéloPark de la gare
 - Sur le site divia.fr
 - Sur l'application DiviaMobilités.
6. Le « PASS DiviaVéloPark » est attribué au client pour la durée de l'abonnement choisi (1 mois ou 1 an). Le montant de l'abonnement est non remboursable en cas de non-utilisation, sauf en cas de résiliation dont les modalités sont précisées à l'article XI ou de rétractation (modalités à l'article X), le Client sera remboursé au prorata temporis de la durée d'utilisation effective de l'abonnement.
7. En cas de perte, le titulaire de la carte nominative DiviaMobilités s'engage à informer Keolis Dijon Multimodalité par l'intermédiaire du site Internet www.divia.fr ou en appelant le 03.80.11.29.29 dans un délai maximum de 24 heures ouvrables.
8. En cas de perte ou de vol, il sera possible, aux conditions fixées par DiviaMobilités, d'établir un duplicata (au tarif en vigueur au jour de la demande) de la carte nominative DiviaMobilités à l'Agence DiviaMobilités.
9. Les personnes morales implantées sur le territoire de Dijon Métropole peuvent également accéder au service DiviaVéloPark.

Article III – VEHICULES AUTORISES

1. Seuls sont autorisés les vélos de type : bicyclette, bicyclette avec assistance électrique et vélos pliants. Les trottinettes, tandems, biporteurs, triporteurs, scooters, cyclomoteurs, vélomoteurs, remorques et motocyclettes ainsi que les vélos « épaves » (fortement détériorés et non-roulants) et les pièces détachées (fourche, guidon, pédalier, selle, etc.) sont interdits.
2. Les véhicules non autorisés pourront être mis en fourrière aux frais et risques exclusifs du client et tout autre objet non autorisé entreposé au sein d'un DiviaVéloPark (pièces détachées, objet en tout genre) pourra être détruit. L'enlèvement des véhicules et objets non autorisés peut conduire Keolis Dijon Multimodalité à briser le cadenas ou l'antivol attaché au véhicule ou objet non autorisé. Ces actes ne peuvent être pas imputés à Keolis Dijon Multimodalité.

3. Le vélo doit appartenir ou être sous la responsabilité du titulaire de la carte nominative DiviaMobilités.

Article IV – RESPONSABILITE DU CLIENT DU SERVICE

1. Le client doit veiller à ce que son vélo soit correctement stationné en l'accrochant avec un cadenas ou tout autre moyen d'attache (antivol « U », chaîne, etc.). Il doit également s'assurer :
 - qu'il n'encombre ni l'entrée, ni l'allée centrale
 - qu'il n'obstrue pas le dégagement d'un autre vélo
 - que le module de stationnement est correctement remonté après dépose du vélo sur un rail mobile de niveau supérieur
 - que la porte du DiviaVéloPark est correctement refermée à chaque sortie
 - qu'il ne laisse pas de matériel ou de denrées alimentaires à l'intérieur du DiviaVéloPark.
2. Aucune activité n'est autorisée à l'intérieur des DiviaVéloPark, en particulier toute quête, vente d'objets, offres de services, distribution de tracts, activités sportives ou de jeux. Il est interdit de laisser rentrer des personnes à des fins autres que le dépôt ou le retrait d'un vélo. Les présences indésirables sont à signaler par téléphone au 03.80.11.29.29.
3. D'une manière générale, sont interdits tous les actes susceptibles de nuire à l'ordre, au fonctionnement, à la propreté, à la salubrité et à la sécurité des DiviaVéloPark.
4. Le client s'engage à adopter un comportement civique lors de l'usage du DiviaVéloPark, en laissant les lieux propres et en respectant les autres usagers. Le client reste responsable vis-à-vis des autres usagers des dégâts qu'il pourrait occasionner avec ou sans son vélo.
5. Les DiviaVéloPark sont destinés à accueillir une clientèle de passage. En aucun cas ils ne devront être utilisés comme des lieux de stationnement statique et pérenne.
6. Le client s'engage à ne pas stationner plus de 7 jours consécutifs son vélo sans utilisation (sauf accord préalable de Keolis Dijon Multimodalité). En cas de dépassement de ce délai, Keolis Dijon Multimodalité apposera un autocollant d'information daté.
7. Tout vélo stationné plus de 30 jours consécutifs sans utilisation sera :
 - retiré du DiviaVéloPark et conservé par Keolis Dijon Multimodalité dans le cas d'un DiviaVélo, le client recevra alors un courrier lui précisant le retrait de ses droits d'accès au service DiviaVéloPark
 - offert à une association s'il s'agit d'un vélo personnel non identifiable, si l'utilisateur du service n'a pas récupéré son vélo dans un délai de 2 mois au Centre d'Exploitation et de Maintenance.

8. Keolis Dijon Multimodalité décline toute responsabilité en cas de dégradation du vélo du client et/ou de ses équipements survenant à cette occasion, en particulier le bris du cadenas ou de l'antivol, qui ne lui seraient pas imputable puisqu'il ne s'agit pas d'une prestation de gardiennage.

9. Le client est invité à souscrire une police d'assurance responsabilité civile. Dans le cas où le DiviaVéloPark est endommagé par le client, Keolis Dijon Multimodalité peut réclamer à ce dernier la réparation du préjudice subi.

Article V – RESPONSABILITE DE L'EXPLOITANT

1. Keolis Dijon Multimodalité autorise le client du service à accéder au DiviaVéloPark et à y déposer son vélo.
2. DiviaVéloPark est exclusivement un espace de stationnement temporaire, et non un espace de gardiennage. Son accès n'est consenti qu'aux risques et périls exclusifs de l'utilisateur qui conserve la garde et la responsabilité de son vélo et de ses équipements. L'autorisation d'accès ainsi souscrite ne constitue pas de contrat de dépôt, de gardiennage ou surveillance.
3. Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de résilier le contrat en cas de manquement aux présentes conditions.
4. Keolis Dijon Multimodalité s'engage à mettre tout en œuvre en cas de dysfonctionnement du système et à intervenir au plus vite afin de pallier toutes formes de dégradations.

Article VI – FONCTIONNEMENT DES DIVIAVELOPARK

1. Les DiviaVéloPark sont accessibles 7 jours sur 7, 24h/24 sous réserve de places disponibles, sauf cas de force majeure ou de maintenance des installations.
2. La carte nominative DiviaMobilités du bénéficiaire du service doit être présentée face au lecteur de carte pour déclencher l'ouverture de la porte. Un poussoir « ouvre porte » permet d'actionner la gâche électrique en sortie, sans qu'il soit nécessaire de présenter à nouveau sa carte.
3. La fin de validité de l'abonnement « PASS DiviaVéloPark » mettra fin au droit d'accès au service DiviaVéloPark.

4. Les DiviaVéloPark sont équipés d'un dispositif de vidéosurveillance relié au poste de commande centralisé du réseau DiviaMobilités. Ce dispositif de sécurisation est complété par un interphone permettant d'entrer en contact avec un agent DiviaMobilités. Il est rappelé au client qu'il ne s'agit pas pour autant d'un contrat de gardiennage, mais bien de stationnement. Le vélo reste ainsi sous la responsabilité de son utilisateur.

Article VII – DYSFONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS

1. Toute anomalie liée à l'usage de la carte d'accès ou de l'abri à vélos doit être signalée à Keolis Dijon Multimodalité en contactant le 03.80.11.29.29 joignable du lundi au samedi de 7h00 à 20h00. En cas d'urgence, un agent de Keolis Dijon Multimodalité peut être joint par l'intermédiaire de l'interphone situé à l'entrée du DiviaVéloPark.
2. Le client devra préciser ses coordonnées, le numéro de sa carte nominative DiviaMobilités, le DiviaVéloPark où il se trouve et la nature de l'anomalie.
3. Une intervention sur les installations sera alors réalisée dans les plus brefs délais.

Article VIII – ÉQUIPEMENT DES « DIVIAVELOPARK » ET SERVICES PROPOSES

Les DiviaVéloPark sont équipés de racks pour faciliter le stationnement des vélos.

1. DiviaMobilités met à disposition des pompes de gonflage dans ou à proximité de tous les DiviaVéloPark.

Article IX – DONNEES A CARACTERE 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-délégataire, 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](#) disponible 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
 - par courrier à l'adresse postale :

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 X – DROIT DE RETRACTATION

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 rétraction.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Service Clients de Divia Mobilités de sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, avant l'expiration du délai susvisé, par courrier postal à l'adresse suivante : DiviaMobilités, services clients, 49 rue des ateliers, CS 47380, 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, CS 47380, 21073 DIJON CEDEX

Je vous notifie par la présente ma demande de rétractation de l'abonnement n° _____

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 XI – RESILIATION

1. Résiliation à l'initiative du client : L'abonnement annuel ou mensuel au service DiviaVeloPark ne peut pas faire l'objet d'une résiliation à l'initiative du client sauf dans les cas énumérés ci-dessous sous réserve de présenter tout justificatif officiel :

- décès du titulaire de la carte DiviaMobilités (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 de Dijon (sur justificatif)
- perte d'emploi mutation, départ à la retraite, démission.

2. Résiliation à l'initiative de l'exploitant : L'abonnement au service DiviaVeloPark 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
- utilisation frauduleuse de la carte DiviaMobilités
- impayés répétés.

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, l'exploitant se réserve le droit de bloquer la carte du client et de résilier les contrats associés. Le dossier pourra être transmis à un service ou une société de recouvrement. Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit d'inscrire le client sur une liste d'opposition pendant une durée de 2 ans.

4. Le client désirant mettre fin à son abonnement DiviaVeloPark mensuel ou annuel devra prévenir l'exploitant au moyen [de ce formulaire](#) disponible en ligne, en agence, par voie postal.

5. Les motifs de résiliations prévus à l'article XI.1 d'un abonnement annuel réglé comptant donnent droit au remboursement du trop-perçu. Les motifs de résiliations prévus à l'article XI.2 ne donnent lieu à aucun remboursement. Après étude de la demande de remboursement, le service clients notifie par courrier ou courriel le refus ou l'acceptation du remboursement. Celui-ci est effectué par envoi postal d'un chèque bancaire.

Article XII – LOI APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

1. Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.
2. Médiation : Conformément à l'article L 113-4 du Code de la consommation, le Client, après avoir saisi le service client Divia Mobilités 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/>

Tout litige relatif aux présentes conditions générales d'utilisation du service DiviaVéloPark relève du droit français et des tribunaux compétents.

Article XII – DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

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.

Article XIV – 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.

Article XV - VIDEOPROTECTION

En conformité avec les articles L.251-1 et suivants du Code de la sécurité intérieure, l'espace de stationnement est équipé d'un système de vidéoprotection.