

Bouquet Liberté – CGV

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du Bouquet Libertés et des prélèvements automatiques associés, utilisable sur le réseau Divia Bus&Tram de Dijon métropole, dans les parkings en ouvrage et sur les services vélos de Dijon métropole.

La gestion de l'ensemble de ces services a été confiée à Keolis Dijon Multimodalité.

Ces conditions générales de vente sont complémentaires du règlement d'usage du réseau DiviaMobilités ainsi que des Conditions Générales de vente et d'utilisation du PASS Liberté, du PASS Liberté Park, de DiviaVélodi, de DiviaVélo et de DiviaVéloPark. Elles s'appliquent à la fois au payeur et à l'abonné même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit à la demande de prélèvement. Le payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes conditions générales de vente.

En vigueur à compter du 24 janvier 2024.

A – LE BOUQUET LIBERTES

A-1 Généralités

A.1.1. Le Bouquet Libertés permet de combiner les produits tarifaires suivants :

- Pass Liberté Bus &Tram + Liberté Park
- Pass Liberté Bus & Tram + Liberté Park + DiviaVélodi Annuel
- Pass Liberté Bus & Tram + Liberté Park + DiviaVélo Annuel + DiviaVéloPark Annuel

Ces différents produits tarifaires sont strictement personnels et sont chargés sur une carte nominative DiviaMobilités.

A.1.2. Les conditions générales de vente et d'utilisation de chacun des produits tarifaires composant le Bouquet Libertés s'appliquent à ce dernier.

Les conditions générales de vente et d'utilisation du Pass Liberté Bus & Tram, de Liberté Park, de DiviaVélodi, de DiviaVélo et de DiviaVéloPark sont consultables sur divia.fr.

A.1.3. Le Bouquet Libertés peut être souscrit à l'Agence DiviaMobilités et sur la boutique en ligne divia.fr. Le demandeur doit fournir l'ensemble des pièces nécessaires à la souscription de l'ensemble des produits tarifaires qu'il aura sélectionné.

A.1.4. La signature d'un contrat Bouquet Libertés, entraîne l'ouverture d'un dossier client, et l'acceptation par le signataire (titulaire du RIB), et le bénéficiaire s'il est différent, des conditions générales de vente associées à charge pour le signataire de les transmettre au bénéficiaire.

B – PAIEMENT DES TRAJETS

B.1 Généralités

B.1.1. Les tarifs du Bouquet Libertés sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire disponible en Agence DiviaMobilités et sur www.divia.fr. Les montants sont révisables à chaque changement de tarifs.

Les personnes ayant souscrit au contrat Bouquet Libertés seront informées un mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. En cas de non-acceptation des nouveaux tarifs, ceux-ci devront résilier leur abonnement.

B.1.2. Le payeur peut être différent du titulaire du Bouquet Libertés.

B.1.3. Le payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (un justificatif légal doit être fourni dans ce cas-là).

B.1.5. Un payeur peut prendre en charge plusieurs Bouquets Libertés

B.1.6. Les consommations liées au contrat Bouquet Libertés sont payées par prélèvement automatique.

B.1.7. Le mandat de prélèvement SEPA (donnant l'autorisation à Keolis Dijon Multimodalité à émettre des ordres de prélèvement auprès de la banque du payeur) est caractérisé par une référence unique de mandat RUM. Si le contrat est signé à l'agence commerciale, il doit être signé au moment de la souscription et accompagné d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer les coordonnées bancaires du payeur (IBAN/BIC). Dans le cas contraire la RUM sera envoyée avec la notification de prélèvement.

B.1.8. En cas de changement :

- de payeur
- d'établissement bancaire domiciliataire
- de compte à prélever
- d'adresse postale / mail

Le payeur doit le signaler avant le 25 du mois en cours pour le mois suivant auprès de l'Agence DiviaMobilités 16 place Darcy à Dijon, par mail, via son compte personnel sur www.divia.fr, ou par courrier au service clients : Keolis Dijon Multimodalité, Service clients, 49 rue des Ateliers CS47380 - 21073 DIJON CEDEX. Le client fournit un nouveau RIB avec la mention « Bon pour changement de coordonnées bancaires », daté et signé. Les frais de rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

B.2 Contestation

B.2.1. 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.

B.2.2. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

B.2.3. En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser à l'Agence DiviaMobilités, 16 place Darcy à Dijon. Toute demande de révocation du mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

B.3 Impayés

B.3.1. Lorsque la (les) somme(s) due(s) n'est (sont) pas réglée(s), le contrat est immédiatement suspendu.

B.3.2. Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux contrats par prélèvement automatique, tant que la (les) somme(s) due(s) n'est (ne sont) pas réglée(s). Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de refuser tout nouvel achat ou abonnement à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.

C - CONDITIONS D'UTILISATION DU BOUQUET LIBERTES

C.1. En cas de doute sur l'identité de l'abonné, lors d'un contrôle dans un parking ou sur le réseau, il peut être demandé un justificatif d'identité.

C.2. Toute utilisation frauduleuse du Bouquet Liberté (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle entraîne la résiliation immédiate du contrat sans préjuger de poursuites devant les tribunaux compétents.

D- PERTE, VOL ET DÉTÉRIORATION

D.1. En cas de perte et ou détérioration, la carte DiviaMobilités est remplacée avec au tarif en vigueur. Les tarifs peuvent être consultés à l'agence DiviaMobilités (16 place Darcy à Dijon) ou sur le site internet www.divia.fr

D.2. Le remplacement de la carte se fait à l'Agence DiviaMobilités en fournissant un justificatif d'identité de l'abonné.

D.3. En cas de perte ou de vol de la carte DiviaMobilités, le titulaire du contrat Bouquet Libertés a l'obligation de le déclarer dans les plus brefs délais à DiviaMobilités.

E - RÉSILIATION DU CONTRAT SUR L'INITIATIVE DU PAYEUR

E.1. Le contrat étant sans engagement de durée, il peut être résilié à tout moment à la demande du payeur.

E.2. Ce dernier doit le notifier expressément par une demande de résiliation.

E.3. Toute demande de résiliation doit être formulée avant le 25 du mois en cours pour le mois suivant.

E.4. La demande de résiliation peut se faire :

- auprès de l'Agence DiviaMobilités 16 place Darcy à Dijon
- par courrier au service clients : Keolis Dijon Multimodalité, Service clients, 49 rue des Ateliers CS47380- 21073 DIJON CEDEX
- par mail : service.clients@divia.fr
- par téléphone au service clients 03 80 11 29 29 (tapez 2 puis 1)
- Sur www.divia.fr

F - RÉSILIATION DU CONTRAT SUR L'INITIATIVE DE KEOLIS DIJON MULTIMODALITÉ

F.1. Le contrat est résilié de plein droit par Keolis Dijon Multimodalité pour les motifs suivants :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'inscription, fausse déclaration, falsification des pièces justificatives
- en cas d'impayés répétés

En cas d'impayé, l'abonnement sera suspendu jusqu'à régularisation de la situation.

F.2. Toute personne qui continue à utiliser indûment le contrat (exemple non-règlement d'une échéance), est passible de poursuites pénales.

F.3. Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un bénéficiaire dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie.

G - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DU BÉNÉFICIAIRE

G.1. Les conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au bénéficiaire même lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé la demande.

G.2. Tout payeur reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de la signature du mandat le concernant l'abonnement par prélèvement automatique.

H - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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 de l'utilisation 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.

Elles sont destinées aux services de Keolis Dijon Multimodalité qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants ou prestataires uniquement pour la finalité définie par Keolis Dijon Multimodalité. En aucun cas, ces sous-traitants ne peuvent utiliser ces données à des fins commerciales pour leur propre compte. Les données du client sont conservées pour une durée limitée à la finalité à laquelle elles sont rattachées. 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 - Dijon.

Conformément à la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, 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.

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

en ligne à l'adresse suivante <https://www.information.divia.fr/aide/nous-contacter>

- par e-mail à l'adresse dpo-diviamobilites@keolis.com
- par courrier à l'adresse postale Keolis Dijon Multimodalité, Service clients, 49 rue des Ateliers - CS47380 - 21073 DIJON CEDEX

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

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.

En cas de litige de paiement, si malgré les relances, le règlement n'est pas effectué, Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de bloquer la carte DiviaMobilités ou l'accès au(x) service(s) souscrit(s) et de vous inscrire sur une liste d'opposition pendant une durée de 2 ans.

Dans le cadre de l'amélioration de sa qualité de service, les appels au Service Clients ou téléphone peuvent être enregistrés. Le client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

I- MEDIATION

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/>

Le services client DiviaMobilités peut être contacté par les moyens suivants :

- en se rendant à l'agence commerciale 16 place Darcy à Dijon

- via le formulaire de contact sur notre site internet divia.fr
- par courriel : service.clients@divia.fr
- par téléphone : 03 80 11 29 29 tapez 2 puis 1

J- 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 rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Service Clients de Divia Mobilité 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, 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 informe 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.

K – DEMARCHE 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

L – APPLICATION ET MODIFICATION

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

M – DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à leur interprétation seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les juridictions compétentes.