

# DiviAccès – CGV

## Conditions générales de prélèvement automatique lié au service DiviAccès

Les présentes conditions générales de ventes ont pour objet de régir le prélèvement automatique associé au service DiviAccès. Sa gestion a été confiée à Keolis Dijon Multimodalité. Ces conditions générales sont complémentaires du règlement d'usage du service DiviAccès et s'appliquent à la fois au payeur et à l'adhérent 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.

### A - DIVIACCES PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

#### A-1 Généralités

A.1.1. Il est utilisable sur le périmètre des Transports urbains de la métropole dijonnaise.

A.1.2. Le montant du prélèvement est révisable à chaque changement de tarif.

A.1.3. Le prélèvement automatique doit être souscrit auprès de DiviaServices. Le demandeur doit fournir :

- o un relevé d'identité bancaire du payeur
- o une pièce d'identité du payeur

### B - PAIEMENT DES TRAJETS

#### B.1 – Généralités

B.1.1. Les trajets consommés sont prélevés automatiquement sur le compte bancaire indiqué sur le mandat du client.

B.1.2. Le payeur peut être différent de l'adhérent au service DiviAccès.

B.1.3. À chaque changement de tarif, le montant du prélèvement s'effectuera automatiquement au tarif en vigueur.

B.1.4. 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 paiements.

B.1.6. Les consommations liées aux déplacements réalisés par l'intermédiaire du service DiviAccès 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. La RUM sera envoyée avec la première notification de prélèvement.

B.1.8. En cas de changement :

- o de payeur
- o d'établissement bancaire domiciliataire
- o de compte à prélever
- o d'adresse postale / mail Le client doit le signaler avant le 25 du mois en cours pour le mois suivant auprès du service DiviaServices, par courrier. Le client fournit un nouveau RIB avec la mention « Bon pour changement de coordonnées bancaires », daté et signé.

B.1.9. Les frais de rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

B.2 – Particularités

B.2.1. Le montant, correspondant au nombre de voyages effectués, est prélevé sur le compte bancaire indiqué sur le dossier du client à partir du 2 du deuxième mois suivant son utilisation. (EX : Utilisation en Décembre ; prélèvement le 2 Février)

B.2.2. Keolis Dijon Multimodalité notifie par l'envoi d'une facture dématérialisée au moins 5 jours calendaires avant la date effective du prélèvement. Les utilisateurs du service s'engagent à fournir une adresse mail pour bénéficier de ce service. Les factures ne seront pas transmises par courrier, sauf demande expresse.

B.3 – Contestation

B.3.1. 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.3.2. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

B.3.3. En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser au service DiviaServices, 49 rue des Ateliers 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.4 – Impayés

B.4.1. Lorsque la (les) somme(s) due(s) n'est (sont) pas réglée(s), l'accès au service DiviAccès est immédiatement suspendu.

B.4.2. 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 - RÉSILIATION DES DROITS D'ACCÈS SUR L'INITIATIVE DE KEOLIS DIJON MULTIMODALITÉ**

C.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 de fraude établie
- en cas de fin de validité de droits temporaires

C.2. Toute personne qui continue à utiliser indûment (exemple : non règlement d'une échéance) le contrat est considéré comme étant sans titre de transport et donc possible de poursuites pénales.

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

## C - RÉSILIATION DES DROITS D'ACCÈS SUR L'INITIATIVE DE KEOLIS DIJON MULTIMODALITÉ

C.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 de fraude établie
- en cas de fin de validité de droits temporaires

C.2. Toute personne qui continue à utiliser indûment (exemple : non règlement d'une échéance) le contrat est considéré comme étant sans titre de transport et donc possible de poursuites pénales.

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

## F - 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 [www.divia.fr](http://www.divia.fr)
- par courriel : [service.clients@divia.fr](mailto:service.clients@divia.fr)

## G - 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 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 CS47380, 21073 Dijon Cedex, à l'aide du modèle reproduit ci-après.

---

#### MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION :

À l'attention DiviaMobilités  
Keolis Dijon Multimodalité  
Service 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.

#### H – 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.

#### I - 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](http://www.bloctel.gouv.fr)

#### J – 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.