

# DiviaPark – CGV

Conditions générales d'abonnement à une place dans un parc de stationnement DiviaPark applicables à compter du 15 janvier 2024.

## 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit à tout abonnement à une place (auto ou moto selon l'abonnement souscrit) dans un parc de stationnement DiviaPark. La signature du formulaire d'abonnement et l'utilisation du moyen d'accès emporte acceptation sans réserve des conditions générales d'abonnement.

## 2. ABONNEMENT POUR UNE PLACE DE STATIONNEMENT

2.1. La souscription à un abonnement à une place dans un parc de stationnement DiviaPark engage les parties suivantes :

- Le bénéficiaire de l'abonnement,
- Le payeur de l'abonnement (ci-après également dénommé l'Abonné),
- la société Keolis Dijon Multimodalité qui agit sous la marque DiviaPark.

2.2. Le contrat, conclu entre le payeur et DiviaPark est constitué des présentes conditions générales d'abonnement, du contrat d'abonnement, de la grille tarifaire qui figure sur notre site Internet [www.divia.fr](http://www.divia.fr) et est affichée au sein des parcs de stationnement DiviaPark décrivant les tarifs liés à la gestion de l'abonnement, et de l'extrait du règlement intérieur du parc de stationnement.

L'ensemble de ces documents est remis à l'abonné qui reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter préalablement à la conclusion du contrat. La souscription de l'abonnement s'effectue auprès du parc concerné. L'abonné doit remettre au parc le contrat d'abonnement dûment rempli, signé, accompagné du mode de paiement et d'un justificatif de réduction si le parc prévoit des tarifs réduits. L'abonné se voit crédité sur sa carte DiviaMobilités son droit d'accès au parc de stationnement ainsi qu'un exemplaire de son contrat.

2.3. L'abonnement n'est possible que si des places sont disponibles sur le parc de stationnement choisi par le bénéficiaire.

2.4. L'abonnement est valable uniquement pour le parc de stationnement précisé dans le contrat d'abonnement sauf offre commerciale particulière.

2.5. Le bénéficiaire de l'abonnement peut être différent de l'utilisateur titulaire de l'abonnement.

2.6. DiviaPark pourra modifier ses tarifs d'abonnement et de frais d'abonnement après information de l'abonné (par voie d'affichage et de publication sur le site internet) et sous réserve du respect d'un préavis de 1 mois.

En cas de non-acceptation des nouveaux tarifs par l'Abonné celui-ci pourra résilier l'abonnement.

2.7. L'abonnement débute le premier jour du mois choisi par le bénéficiaire. Il est valable le mois civil, du 1er jour du mois au dernier jour du mois.

2.8. L'abonnement est facturé selon la périodicité choisie sur le contrat d'abonnement.

### 3. CONDITIONS D'UTILISATION DE L'ABONNEMENT

3.1. L'abonnement permet à son titulaire de garer un véhicule (auto ou moto) sur un emplacement dédié au type de véhicule concerné selon l'abonnement souscrit.

3.2. Le bénéficiaire est assuré de trouver une place même si l'afficheur situé à l'entrée du parc de stationnement indique « complet ».

3.3. La validité du moyen d'accès (carte DiviaMobilités) peut être contrôlée à tout moment.

3.4. En cas de doute sur l'identité du bénéficiaire, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3.5. Si le moyen d'accès est magnétisé, afin d'éviter tout problème d'utilisation, il ne doit pas être mis en contact d'objets métalliques (clés par exemple), de téléphones portables ou d'autres cartes magnétiques et ne doit pas être laissé sur le tableau de bord du véhicule.

3.6. L'utilisation du moyen d'accès (carte DiviaMobilités) pour sortir du parc de stationnement n'est possible que si celui-ci a été utilisé pour y entrer. Le cycle Entrée/Sortie doit toujours être respecté.

3.7. Tout bénéficiaire ayant oublié son moyen d'accès ou présentant celui-ci en mauvais cycle (2ème présentation de suite en entrée ou en sortie) sera considéré comme un client horaire et devra s'acquitter du montant horaire correspondant à la durée de stationnement.

3.8. Toute utilisation frauduleuse du moyen d'accès (carte DiviaMobilités), notamment l'utilisation par quelqu'un d'autre que le titulaire, pourra entraîner la résiliation immédiate du contrat d'abonnement sans préjuger de poursuites par les tribunaux compétents. Les sommes versées pour le contrat ne seront pas remboursées.

### 4. PERTE, VOL, DÉFECTUOSITÉ DU MOYEN D'ACCÈS

4.1. En cas de perte, de vol ou de détérioration du moyen d'accès, l'abonné est invité à le signaler par une déclaration sur le site [www.divia.fr](http://www.divia.fr) via le formulaire de contact. Le moyen d'accès nominatif est alors automatiquement mis en liste d'opposition de manière irréversible, pour éviter qu'un tiers n'utilise les produits chargés sur ce dernier.

L'Abonné peut également le signaler au plus tôt en appelant Mobigo au 03.80.11.29.29 ou auprès d'un conseiller client de l'Agence DiviaMobilités (16, place Darcy à Dijon) sur présentation d'une pièce d'identité.

4.1.2. Une fois la perte ou le vol signalé, le client doit acquérir à ses frais un nouveau support nominatif (Carte DiviaMobilités) suivant les tarifs en vigueur à la date de leur nouvelle acquisition.

4.1.3. En cas de défaut d'utilisation du bénéficiaire des supports fournis par DiviaPark, les rendant impropres à fournir les services visés aux présentes à leur date d'effet, ou du Lecteur de carte, ils ne donneront lieu à aucun échange, ni remboursement.

4.2. En cas de dysfonctionnement d'un Support nominatif, le bénéficiaire devra se rendre dans les meilleurs délais à l'Agence DiviaMobilités (16 place Darcy à Dijon) afin de bénéficier du service après-vente. Si ce dysfonctionnement provient d'une utilisation inadéquate par le bénéficiaire du support nominatif (comme par exemple, une carte tordue, pliée ou cassée, sans que ces exemples ne soient exhaustifs), l'article 4.1.3 des présentes, s'applique. Dans le cas contraire le support nominatif sera remplacé sans frais.

## 5. PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

5.1. Le prix de l'abonnement est le montant forfaitaire en vigueur à la date de début de l'abonnement. Ce prix peut évoluer selon les dispositions de l'article 2.6.

Les personnes ayant souscrit un abonnement sont 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.

Les tarifs dégressifs sont soumis à un engagement ferme d'abonnement

5.2. Le payeur et le bénéficiaire doivent être obligatoirement majeurs ou mineurs émancipés (un justificatif doit être fourni dans ce dernier cas).

5.3. Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

5.4. Lorsque les abonnements sont gérés sur un compte client unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun.

5.5. En cas de défaut de paiement, le contrat peut être résilié et le moyen d'accès invalidé dans les conditions prévues à l'article 7.2.3 ci-après.

5.6. Les paiements s'effectuent auprès de l'agent d'exploitation du parking.

5.6.1. En cas de souscription d'un abonnement trimestriel en paiement par facture, le paiement s'effectue par virement (RIB inscrit sur la facture) ou par l'envoi d'un chèque (adresse pour l'envoi du règlement indiquée sur la facture).

## 6. RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU PAYEUR (ABONNEMENT TRIMESTRIEL PAYÉ PAR FACTURE UNIQUEMENT)

6.1. Au-delà de la période d'abonnement minimale de trois mois, le contrat peut être résilié à la demande écrite du payeur moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressé au Service Clients à l'adresse suivante : DiviaPark – BP 50929 - 21009 DIJON CEDEX

Si la demande de résiliation est reçue par le Service Clients avant le 7 du mois, celle-ci sera effective à la fin du mois en cours. Si la demande de résiliation est reçue au-delà du 7 du mois, la résiliation interviendra à la fin du mois suivant le mois de la demande.

6.2 Un remboursement du trop-perçu ne sera possible que dans les cas précis suivants :

- décès du titulaire du contrat (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)
- 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

Dans ce cas, le bénéficiaire ou ses ayants droit s'engage à fournir tout justificatif à l'appui de la demande de résiliation.

Il a également la possibilité de demander la résiliation de son contrat d'abonnement dans le cas prévu par l'article 2.6 ci-avant.

## 7. RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE DIVIAPARK

7.1. DiviaPark peut résilier le contrat d'abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier domicile connu du payeur.

Si la demande de résiliation est reçue par l'Abonné avant le 7 du mois, celle-ci sera effective à la fin du mois en cours. Si la demande de résiliation est reçue au-delà du 7 du mois, la résiliation interviendra à la fin du mois suivant le mois de la demande.

7.2. Le contrat est résilié de plein droit et sans préavis par DiviaPark pour les motifs suivants :

- En cas de fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces justificatives.
- En cas de fraude dans l'utilisation du moyen d'accès telle que définie à l'article 3.8.
- Lors du premier impayé pour les abonnements trimestriels payés par facture. Le débiteur défaillant devra en outre rembourser les frais de gestion occasionnés par l'incident et calculés en vertu de la grille tarifaire applicable au contrat d'abonnement. En cas d'absence de règlement à réception de la facture, DiviaPark adresse un courrier enjoignant le payeur de payer immédiatement son abonnement. En cas d'absence de paiement, le moyen d'accès est invalidé sous 48 heures. Faute de

régularisation sous quinzaine, DiviaPark procède à la résiliation de l'abonnement et en informe le payeur par courrier recommandé avec accusé de réception.

- En cas de fin d'exploitation ou de modification des conditions d'exploitation du parking par DiviaPark quelle qu'en soit la cause, notamment tenant à la modification du nombre de places allouées aux abonnés.
- En cas de destruction totale ou partielle du parc de stationnement.
- En cas de non-respect du règlement intérieur

7.3. DiviaPark se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat d'abonnement à un payeur ou un bénéficiaire dont le contrat a déjà été résilié pour faute.

7.4. Le bénéficiaire dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer à DiviaPark un nouveau payeur.

## 8. RESPONSABILITE

8.1. Le montant perçu est un droit de stationnement et non un droit de gardiennage, de surveillance ou de dépôt. Le droit de garer un véhicule dans le parc de stationnement est donc consenti aux risques et périls de l'usager.

DiviaPark ne pourra être rendu responsable que des dommages résultant d'une faute de son personnel ou d'un défaut des installations ou du matériel. Dans tous les autres cas, la responsabilité de DiviaPark ou de ses préposés ne pourra être engagée.

8.2. Le bénéficiaire doit respecter le contenu du règlement intérieur du DiviaPark et la limitation de vitesse affichés à l'entrée, ainsi que les règles du code de la route. Toute infraction au règlement intérieur du parc de stationnement constatée par les agents d'exploitation pourra entraîner la résiliation du contrat d'abonnement. Les sommes versées pour le contrat en cours ne seront pas remboursées.

Le règlement intérieur du DiviaPark est consultable à l'accueil des DiviaPark, aux caisses automatiques et aux différents points d'affichages dans les parkings.

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

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

## 9. DISPOSITIONS DIVERSES

9.1. Pour tout renseignement ou contestation, l'usager pourra contacter DiviaMobilités :

- 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 téléphone au service clients 03 80 11 29 29 (tapez 2 puis 1)
- sur [www.divia.fr](http://www.divia.fr)

En cas de contestation, l'usager devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce (ticket ou reçu) utile au traitement de sa demande.

9.2. Les données nécessaires à la gestion des abonnements font l'objet d'un traitement informatique, les réponses à certaines questions étant facultatives. Conformément à la loi 78 17 du 6 janvier 1978, toute personne bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations nominatives la concernant, qu'elle peut exercer en adressant une demande au Service Clients.

## 10 - 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 [www.divia.fr](http://www.divia.fr) page nous contacter
- par e-mail à l'adresse [dpo-diviamobilites@keolis.com](mailto: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.

## 11- MEDIATION

11.1. Pour tout renseignement et contestation, l'usager pourra écrire au Service Clients DiviaMobilités :

- 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)
- par téléphone : 03 80 11 29 29 (tapez 2 puis 1)

11.2. Conformément à l'article L.133-4 du Code de la Consommation, le client, après avoir saisi le service clients DiviaMobilités et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du Médiateur dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : <https://www.mediateur-mobilians.fr/>

## 12 – 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 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, 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 n° \_\_\_\_\_

Nom et prénom du client\* \_\_\_\_\_

Numéro d'abonné : \_\_\_\_\_

Adresse complète du client\* :

(\*) Mention obligatoire

---

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

#### 13 – 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)

#### 14 – 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.

#### 15 – 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.