

Service Illico Park – CGV

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service illico et de l'abonnement associé, utilisable dans un DiviaPark.

La gestion du stationnement de Dijon a été confiée à Keolis Dijon Multimodalité par Dijon métropole, Autorité Organisatrice de Mobilité. Ces conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à la fois au payeur (« le client ») et au bénéficiaire de l'abonnement IllicoPark, même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit à la demande de prélèvement.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont remises au client et acceptées par celui-ci lors de la souscription au service IllicoPark.

Elles sont complémentaires du règlement des DiviaPark et s'appliquent à la fois au payeur et à l'abonné même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit la demande d'abonnement. Le payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes conditions.

En vigueur à compter du 1^{er} septembre 2025

A - L'ABONNEMENT PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

A.1 - Généralités

A.1.1. La souscription à un abonnement à une place dans un parc de stationnement DIVIA PARK engage les parties suivantes :

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

A.1.2. 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 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 ou de l'agence commerciale DiviaMobilités. Lors de la souscription, l'Abonné doit remettre au parc ou à l'agence commerciale DiviaMobilités 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.

A.1.3. L'abonnement n'est possible que si des places sont disponibles sur le parc de stationnement choisi par le bénéficiaire.

A.1.4. L'abonnement est valable uniquement pour le parc de stationnement précisé dans le contrat d'abonnement sauf offre commerciale particulière.

A.1.5. Le bénéficiaire de l'abonnement peut être différent de l'utilisateur titulaire de l'abonnement.

A.1.6. 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.

A.1.7 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.

A.2. CONDITIONS D'UTILISATION DE L'ABONNEMENT

A.2.1. 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.

A.2.2. Le bénéficiaire est assuré de trouver une place même si l'afficheur situé à l'entrée du parc de stationnement indique « complet ».

A.2.3. La validité du moyen d'accès (carte DiviaMobilités) peut être contrôlée à tout moment.

A.2.4. En cas de doute sur l'identité du bénéficiaire, il peut être demandé un justificatif d'identité.

A.2.5. 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.

A.2.6. 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.

A.2.7. 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.

A.2.8. 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.

A.3 - Souscription et responsabilités

A.3.1. L'abonnement par prélèvement automatique peut être souscrit à l'Agence DiviaMobilités dans un DIVIAPARK. Le client doit fournir :

S'il ne possède pas de carte nominative DiviaMobilités :

> une pièce d'identité + un relevé d'identité bancaire (IBAN) + une photo (uniquement si le titulaire de la carte n'est pas présent)

S'il possède déjà une carte nominative DiviaMobilités :

> sa carte nominative + un relevé d'identité bancaire (IBAN)

A.3.2. La signature du mandat de prélèvement SEPA entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation par ce dernier des conditions générales de vente associées. Les conditions de vente sont consultables à l'agence DiviaMobilités ainsi que sur le site divia.fr.

A.3.3. Le client atteste que les informations qu'il fournit, éventuellement destinées à bénéficier d'un tarif réduit, sont exactes. Il est rappelé que l'usage d'une fausse qualité destinée à tromper une personne morale pour la déterminer à remettre un bien ou fournir un service, constitue une escroquerie pénalement sanctionnée.

A.3.4. S'il s'avère que des informations erronées ont été fournies dans le but d'obtenir un tarif réduit, le contrat sera résilié. Le client sera redevable de la réduction dont il aura indûment bénéficié.

A.4. RESPONSABILITE

A.4.1. 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'utilisateur.

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.

A.4.2. 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.

A.4.3. Les conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au bénéficiaire même lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé la demande.

A.4.4. 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.

B - PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

B.1 - Généralités

B.1.1. La mise en place du service IllicoPark doit être réalisée avant le 20 du mois précédant le 1er mois d'abonnement. Après cette date, le client devra payer un abonnement mensuel par règlement immédiat et le prélèvement sera effectif le mois suivant. Les mensualités suivantes sont prélevées automatiquement sur le compte bancaire indiqué sur le mandat de prélèvement SEPA du client, à partir du 5 du mois d'abonnement.

B.1.2. Le payeur peut être différent du bénéficiaire de l'abonnement et peut prendre en charge plusieurs abonnements.

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

B.2 - Mandat de prélèvement SEPA

B.2.1. L'abonnement illico est payé par prélèvement automatique, selon les normes SEPA en vigueur.

B.2.2. Le mandat de prélèvement SEPA doit être signé au moment de la souscription par le titulaire du compte débiteur. 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 sa banque. 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. Lors de la souscription d'un abonnement, le client devra signer le mandat et l'assortir d'un relevé d'identité bancaire faisant figurer ses coordonnées bancaires (IBAN/BIC). Il devra conserver les références RUM et ICS (Identifiant Créancier SEPA), figurant sur le mandat.

B.2.3. Il appartient au client de communiquer, lors de toute conclusion d'un abonnement et de signature de mandat, des informations exactes et complètes et d'informer dans les meilleurs délais Keolis Dijon Multimodalité de toute modification desdites informations survenues au cours du contrat. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par Keolis Dijon Multimodalité en cas de litige.

B.2.4. Toute opération ayant une incidence sur les prélèvements doit être enregistrée avant le 20 du mois pour prendre le mois suivant. En cas de changement de payeur, d'établissement bancaire domiciliaire, de compte à prélever ou d'adresse postale/mail le client doit le signaler avant le 20 du mois en cours auprès de l'Agence Commerciale DiviaMobilités, par mail, via son compte personnel sur www.divia.fr, ou par courrier auprès du Service Clients. Il fournira un nouvel IBAN avec la mention « Bon pour changement de coordonnées bancaires », daté et signé.

B.2.5. Les frais de rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

B.3 - Contestations

B.3.1. Le payeur 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 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.4 - Impayés

B.4.1. Lorsque la (les) somme(s) due(s) n'est (ne sont) pas réglée(s), l'abonnement est immédiatement résilié. Le payeur est susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. L'abonnement ne peut plus être utilisé par le client jusqu'à ce que ce dernier régularise sa situation en réglant l'intégralité des sommes non payées, des intérêts au taux légal et des frais engendrés.

B.4.2. La régularisation de la (des) somme(s) due(s) doit (doivent) être effectuée(s) avant le 20 du mois en cours afin de relancer le prélèvement du mois suivant.

B.4.3. Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux abonnements 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 DE L'ABONNEMENT PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement (falsification, contrefaçon ...) constatée lors d'un contrôle entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement sans préjuger de poursuites devant les tribunaux compétents.

D - PERTE, VOL ET DÉTÉRIORATION

D.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 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.

D.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.

D.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.

D.4. 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.

E - SUSPENSION / RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU PAYEUR

E.1. Le contrat par prélèvement bancaire est à tacite reconduction. Il peut être suspendu (pour une durée de 3 mois maximum) ou résilié à la demande du payeur. Il est renouvelé automatiquement dès lors que le payeur n'a pas signifié expressément sa résiliation.

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

E.3. Toute demande de suspension ou résiliation doit être formulée avant le 20 du mois en cours, pour le mois suivant.

E.4. La demande de suspension ou de résiliation peut se faire auprès d'un conseiller clients de l'Agence DiviaMobilités, par courrier adressé au Service Clients, par courriel à agence@divia.fr, par téléphone au 03 80 11 29 29 ou via son compte personnel sur www.divia.fr.

F - SUSPENSION / RÉSILIATION DU CONTRAT À 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'abonnement, fausse déclaration, falsification des pièces justificatives.
- en cas de fraude établie dans l'utilisation du titre décrit à l'article C.3.

F.2. Toute personne qui continue à utiliser indûment (exemple : non-règlement d'une échéance) l'abonnement est considéré comme non valide et donc passible de poursuites pénales.

F.3. Keolis Dijon Multimodalité 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 fraude établie.

G - REMBOURSEMENT

G.1. 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 tous les autres cas, aucun remboursement ne sera accordé.

Toute demande de remboursement doit être adressée par courrier au Service Clients DiviaMobilités. Elle doit être effectuée dans un délai maximum de trois mois suivant la fin du mois durant lequel l'un des cas listés ci-dessus s'est réalisé.

L'abonné s'engage à fournir tout justificatif à l'appui de sa demande de remboursement. Après étude de la demande, le Service Clients notifie par courrier le refus ou l'acceptation du remboursement.

G.2. Le remboursement est strictement limité aux trois derniers mois entiers précédant la date de la demande de remboursement.

G.3. Seul(s), la période d'abonnement entièrement non utilisée peut faire l'objet d'une demande de remboursement. Outre période entamée sera considérée comme due et non remboursable.

H - RESPONSABILITÉ DU PAYEUR ET DE L'ABONNÉ

H.1. Les conditions générales s'imposent à la fois au payeur et à l'abonné même lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé la demande d'abonnement.

H.2. Tout abonné reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de la signature du mandat SEPA concernant l'abonnement par prélèvement automatique.

I. Clause 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 rétraction.

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.

J - 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 16 place Darcy 21000 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 – rubrique 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.

K - 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 DiviaMobilités, 16 place Darcy à Dijon
- via le formulaire de contact sur notre site internet www.divia.fr
- par courriel : service.clients@divia.fr

L – 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

M – 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.

N – 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.