

# Service Illico – CGV

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service illico et de l'abonnement permanent associé, utilisable sur le réseau Divia Bus&Tram de Dijon métropole.

Elles sont complémentaires du règlement d'usage du réseau DiviaMobilités 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<sup>er</sup> septembre 2025

## A - L'ABONNEMENT PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

### A.1 - Généralités

A.1.1. L'abonnement permet d'accéder - après validation à chaque montée - au réseau Divia Bus&Tram, les transports de Dijon Métropole.

A.1.2. L'abonnement est strictement personnel. Il est rechargé sur une carte nominative DiviaMobilités.

A.1.3. Le montant du prélèvement est révisable à chaque changement de tarif. Des frais de carte sont perçus lors de la création de la carte. Le payeur sera averti 1 mois avant le changement de tarif. En cas de non-acceptation des nouveaux tarifs le payeur devra procéder à la résiliation de son abonnement.

Les tarifs sont consultables à l'agence DiviaMobilités, 16 place Darcy à Dijon et sur le site [www.divia.fr](http://www.divia.fr)

A.1.4. L'abonnement est valable pour une durée d'un mois, du 1<sup>er</sup> jour du mois où la souscription a lieu jusqu'au dernier jour du mois.

A.1.5. Le contrat de service illico n'entraîne aucun engagement de durée pour le client abonné.

A.1.6. Le tarif de l'abonnement est notamment en fonction de l'âge. Lorsque le client abonné atteint 18 ou 26 ans, le client sera préalablement informé du nouveau tarif appliqué. Le montant du prélèvement est alors modifié.

### A.2 - Souscription et responsabilités

A.2.1. L'abonnement par prélèvement automatique peut être souscrit à l'Agence DiviaMobilités. Le demandeur 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.2.2. 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](http://divia.fr).

A.2.3. 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.2.4. 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.3 - Particularités des abonnements de la gamme solidaire

L'abonnement CMU-C illico ne peut excéder la date de fin de droits à réduction. Il est établi au maximum jusqu'à la fin de validité de l'attestation CMU-C pour l'abonnement PASS CMU-C illico, réservé aux bénéficiaires de la CMU-C. À la fin de validité de ces droits, les tarifs « classiques » sont appliqués. Une notification préalable sera réalisée. Aucun remboursement ne sera effectué rétroactivement si les documents CMU-C ne sont pas fournis à temps.

#### A.4 Particularités des abonnements mensuels PASS 18/25 50%

L'abonnement mensuel 18/25 50 % Illico est accessible uniquement aux ayant droits du tarif mensuel 18/25 50 %. Il ne peut excéder la date de fin de droits à réduction. Il est établi au maximum jusqu'à la fin de validité de l'attestation CSS sans participation financière ou AME ou jusqu'au 31 août de l'année universitaire pour les étudiants boursiers. À la fin de validité de ces droits, les pleins tarifs sont appliqués. Une notification préalable sera réalisée. Aucun remboursement ne sera effectué rétroactivement si les justificatifs ne sont pas fournis à temps.

### B - PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

#### B.1 - Généralités

B.1.1. La 1<sup>ère</sup> mensualité doit être réglée au comptant à la souscription si cette dernière est réalisée après le 20 du mois précédent le 1<sup>er</sup> mois d'abonnement. Elle peut faire l'objet d'un prélèvement bancaire avant cette date. Dans les 2 cas, le client ne pourra utiliser son abonnement qu'à partir du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la souscription. Les mensualités suivantes sont prélevées automatiquement sur le compte bancaire indiqué sur le mandat de prélèvement SEPA du client, le 5 du mois suivant. Au bout de 11 prélèvements consécutifs, le 12<sup>ème</sup> mois sera chargé gratuitement sur la carte nominative.

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 Créditeur 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 effet au premier du 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 DiviaMabilités, par mail, via son compte personnel sur [www.divia.fr](http://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 DiviaMabilités, 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.

B.4.4. Le calcul du mois gratuit se fera à compter du 1er mois de reprise après régularisation de l'impayé.

### C - CONDITIONS D'UTILISATION DE L'ABONNEMENT PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

C.1. En cas de doute sur l'identité du bénéficiaire, lors d'un contrôle sur le réseau, il peut être demandé un justificatif d'identité.

C.2. Toute utilisation irrégulière de l'abonnement constatée lors d'un contrôle, entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

C.3. 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.

C.4. Lors d'un contrôle à bord des Bus&Tram par les agents assermentés, chaque client doit être muni de sa carte nominative DiviaMobilités. Pour être en règle, la validation est obligatoire et systématique à chaque montée, même en correspondance. Dans le cas contraire, même s'il est abonné Illico, le client est passible d'une amende.

### D - PERTE, VOL ET DÉTÉRIORATION

D.1. En cas de perte et/ou détérioration, la carte nominative DiviaMobilités peut être remplacée au tarif en vigueur. Les tarifs sont consultables à l'Agence DiviaMobilités ou sur le site [divia.fr](http://divia.fr).

D.2. Le remplacement de la carte et de l'abonnement rechargé sur cette dernière se fait à l'Agence DiviaMobilités en fournissant une pièce d'identité de l'abonné bénéficiaire du service Illico.

D.3. Conformément à la réglementation en vigueur, le bénéficiaire ne peut pas voyager sans titre de transport.

D.4. Il n'est pas procédé au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de perte ou vol et le remplacement des cartes/abonnement.

## 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](mailto:agence@divia.fr), par téléphone au 03 80 11 29 29 ou via son compte personnel sur [www.divia.fr](http://www.divia.fr).

E.5. En cas de suspension d'abonnement, le calcul du mois gratuit se fera à compter du mois de reprise.

## 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 étant sans titre de transport et donc possible 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.

F.4. En cas de suspension d'abonnement, le calcul du mois gratuit se fera à compter du mois de reprise.

## 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), le ou les mois entièrement non utilisés peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement. Un mois utilisé partiellement ne fera l'objet d'aucun remboursement.

## 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 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 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 à l'adresse suivante [divia.fr/page/politique-de-confidentialite](http://divia.fr/page/politique-de-confidentialite) 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](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.

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

## L – 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)

## 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.