

# PASS Liberté – CGV

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES CONTRATS PASS LIBERTÉ par prélèvement automatique.

En vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2025

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service PASS Liberté et du prélèvement automatique associé, utilisable sur le réseau Divia Bus&Tram de Dijon métropole. Sa gestion a été confiée à Keolis Dijon Multimodalité.

Ces conditions générales de vente sont complémentaires du règlement d'usage du réseau DiviaMobilités (consultable sur : [www.information.divia.fr/informations-legales/reglement-dusage](http://www.information.divia.fr/informations-legales/reglement-dusage)) et 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.

## A - LE PASS LIBERTÉ PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

### A.1 Généralités

A.1.1. Le PASS Liberté est un titre de transport utilisable sur l'ensemble du périmètre des transports urbains DiviaMobilités de la métropole dijonnaise.

A.1.2. Le PASS Liberté est strictement personnel. Il est chargé sur une carte nominative DiviaMobilités.

A.1.3. À chaque changement de tarif l'abonné sera informé un mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. En cas de non-acceptation des nouveaux tarifs, l'abonné devra résilier son PASS Liberté.

A.1.4. La création de la carte DiviaMobilités est payante et sera facturée au tarif en vigueur au moment de la création de la carte. Les tarifs sont consultables sur le site [divia.fr](http://divia.fr) ou à l'agence DiviaMobilités 16 place Darcy à Dijon.

A.1.5. Le prélèvement automatique peut être souscrit à l'Agence DiviaMobilités. Le demandeur doit fournir :

S'il ne possède pas de carte DiviaMobilités :

- une photo d'identité
- une pièce d'identité
- un relevé d'identité bancaire

>S'il possède déjà une carte DiviaMobilités :

- sa carte DiviaMobilités

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

A.1.6. Le payeur du PASS Liberté (titulaire du RIB) accepte les conditions générales de vente associées au PASS Liberté consultables en agence, sur internet [divia.fr](http://divia.fr). Après validation de son dossier le payeur se voit attribuer un dossier client.

## B - PAIEMENT DES TRAJETS

### B.1 – Généralités

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

B.1.2. Le payeur peut être différent du titulaire du PASS LIBERTÉ.

B.1.3. Le tarif du trajet unitaire est fixé à 1,27 euro au 01/01/2024.

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 PASS Liberté.

B.1.6. 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 première notification de prélèvement.

B.1.7. En cas de changement :

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

Le client doit le signaler avant le 25 du mois en cours pour le mois suivant auprès de l'Agence Commerciale DiviaMobilités (16 place Darcy à Dijon), par mail ([agence@divia.fr](mailto:agence@divia.fr)), via son compte personnel sur [www.divia.fr](http://www.divia.fr), ou par courrier au service clients. 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 du PASS Liberté

B.2.1. Le PASS Liberté est valable dès lors que le payeur n'a pas signifié expressément sa résiliation.

B.2.2. Le montant, correspondant au nombre de voyages effectués, est prélevé sur le compte bancaire indiqué sur le dossier du client à partir du 5 du mois suivant son utilisation. (ex : utilisation en mai ; prélèvement le 5 juin)

B.2.3. Keolis Dijon Multimodalité envoie une facture dématérialisée. Les factures sont accessibles par chaque utilisateur via la boutique en ligne Divia (en créant son compte personnel). Les factures ne seront pas transmises par courrier.

### 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 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 (sont) pas réglée(s), le contrat 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-CONDITIONS D'UTILISATION DU PASS LIBERTÉ 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 du PASS Liberté 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 du PASS 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 frais.
- D.2. Le remplacement de la carte et de son contrat se fait à l'Agence DiviaMobilités (16 place Darcy à Dijon) en fournissant une pièce d'identité de l'abonné.
- D.3. Conformément à la réglementation en vigueur, l'utilisateur ne peut voyager sans titre de transport.

## 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 située 16 place Darcy à Dijon,
- par mail [service.clients@divia.fr](mailto:service.clients@divia.fr),
- 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
- via le compte personnel de l'abonné sur [www.divia.fr](http://www.divia.fr)

## F – RÉSILIATION DU CONTRAT SUR L'INITIATIVE DE KEOLIS DIJON MOBILITÉS

- 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 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) le contrat, est considérée comme étant sans titre de transport et donc 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 BENEFICIAIRE

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 générales de vente lors de la signature du Mandat SEPA 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 16 place Darcy à 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.

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 - VÉRIFICATION À BORD DES BUS ET TRAM

Lors d'un contrôle à bord des bus et tram par nos agents assermentés vous devez être muni de votre carte DiviaMobilités. Pour être en règle, la validation est obligatoire et systématique à chaque montée, même en correspondance. Dans le cas contraire, vous êtes passible d'une amende.

## J - MEDIATION

Conformément à l'article L 113-4 du Code de la consommation, le client, après avoir saisi le service client DiviaMobilités 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](http://divia.fr)
- par courriel : [service.clients@divia.fr](mailto:service.clients@divia.fr)

## K - Droit 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 : DiviaMobilités, service 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.

#### 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 – 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, DiviaMobilités 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)

#### 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.