

# Stationnement sur voirie – CGV

Conditions générales de vente applicables au stationnement sur voirie sur les zones payantes gérées par Keolis Dijon Multimodalité (ci-après "DiviaPark") pour le compte de Dijon métropole (ci-après "Autorité Délégante"), applicables au 01/10/2019.

## 1. DISPOSITION GENERALE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à tout client stationnant son véhicule (auto, 2 roues, etc.) sur un emplacement payant tel que défini par l'Arrêté Municipal pris par la mairie de Dijon.

## 2. TARIF "TOUT CLIENT" – TITRE HORAIRE

Chaque client peut stationner son véhicule sur un emplacement payant moyennant l'achat d'un titre horaire pour toute la durée de stationnement. Ce versement constitue une redevance de stationnement, également appelée redevance d'occupation de la voie publique, dont le tarif est fixé par l'Autorité Délégante et affiché sur les différents canaux de paiement physiques ou dématérialisés : horodateurs, Agence DiviaMabilités, site internet [www.divia.fr](http://www.divia.fr).

## 3. TARIF SPECIFIQUE - ABONNEMENT

### 3.1. Souscription d'un abonnement

3.1.1. Selon la catégorie et les critères définis par l'Autorité Délégante (résident, professionnel, etc.), un client peut bénéficier d'un tarif spécifique de redevance de stationnement. Ces critères et les justificatifs nécessaires sont précisés par délibération et repris sur le site internet divia.fr (rubrique stationnement).

3.1.2. Moyennant la production des justificatifs permettant de prouver sa qualité de bénéficiaire (carte grise, justificatif de domicile ou de la qualité professionnelle, etc.), un client peut souscrire un droit via le site divia.fr ou à l'Agence DiviaMabilités, lui permettant de stationner un véhicule sur des zones définies à un tarif préférentiel.

L'abonnement peut être souscrit pour des périodes incompressibles d'un jour à plusieurs mois, et peut être réglé en espèces ou par carte bancaire et peut faire l'objet d'un justificatif sur demande du client.

3.1.3. Un droit et un abonnement sont obligatoirement liés à un seul véhicule, dont le numéro de plaque d'immatriculation doit être fourni. En cas de changement de véhicule en cours d'abonnement et donc de plaque d'immatriculation, le client doit notifier le changement de numéro de plaque d'immatriculation via le site divia.fr ou à l'Agence DiviaMabilités afin de continuer à bénéficier du droit et de l'abonnement. Le client sera informé de la prise en compte de sa demande par e-mail ou courrier postal.

L'activation de l'abonnement est immédiate, celui-ci peut être totalement dématérialisé.

### 3.2. Conditions d'utilisation de l'abonnement

3.2.1. L'abonnement permet au client de stationner son véhicule (auto, 2 roues, etc) sur un emplacement dédié au type de véhicule concerné et dans une/des zone(s) définie(s) selon l'abonnement souscrit.

3.2.2. Le Client n'est pas assuré de trouver une place dans les zones réglementées dans lesquelles son droit de stationnement est ouvert.

3.2.3. Le non-respect de la zone de stationnement prévue est une cause de Forfait Post-Stationnement (FPS).

L'absence de l'un de ces éléments obligatoires rend caduque le tarif préférentiel et provoque une situation d'infraction pouvant faire l'objet d'un FPS.

## 4. FORFAIT POST-STATIONNEMENT

4.1. À défaut du versement spontané de la redevance de stationnement au début du stationnement, en cas de versement insuffisant, ou en cas de non-respect de la zone de stationnement prévue le client est passible d'une obligation de versement différé sous la forme d'un FPS, dont le montant est égal au tarif de la durée maximale autorisée sur la zone.

4.2. Le règlement d'un FPS minoré est possible dans le délai fixé par l'arrêté municipal, soit 15 jours après la date de réception de l'avis. Le règlement de ce FPS est possible sur le site [www.stationnement.gouv.fr/fps](http://www.stationnement.gouv.fr/fps), avec le QR code présent sur l'avis de paiement ou par carte bancaire par téléphone (08 06 20 30 40 - 0,05€/min + prix de l'appel).

4.3. Un avis de paiement FPS est adressé au domicile du titulaire du Certificat d'Immatriculation du véhicule contrevenant par l'Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions (ANTAI). Au-delà du délai de paiement au tarif minoré, le tarif normal s'applique et le contrevenant dispose alors d'un délai de 90 jours pour payer son FPS.

## 5. MODALITES DE CONTESTATION D'UN FPS

5.1. La contestation d'un FPS doit obligatoirement se faire sous forme de Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO), dont le formalisme est prévu par la loi. Ce recours peut être exercé soit par télédéclaration sur le site [www.divia.fr](http://www.divia.fr), soit par courrier recommandé avec accusé de réception, en utilisant le formulaire ad hoc mis à disposition par DiviaPark. Le RAPO peut également être formé sur papier libre, mais toutes les pièces justificatives listées dans le formulaire papier ou électronique doivent nécessairement être fournies.

5.2. Le RAPO peut être formé dès l'émission de la notice d'information FPS, et dans les 30 jours suivant l'avis de paiement FPS définitif envoyé par l'ANTAI. Une absence de réponse vaut rejet implicite du RAPO.

5.3. Si le client n'est pas satisfait de la réponse obtenue, il peut, dans les 30 jours suivant la décision, saisir le tribunal du stationnement payant (TSP), TSA 51544 – 87021 LIMOGES Cedex 9 (modalités sur <https://tribunal-stationnement-payant.fr/>).

5.4. Seule une décision liée à un RAPO peut être contestée devant le TSP, le TSP ne peut être saisie en l'absence de RAPO.

## 6. PAIEMENT DE L'ABONNEMENT

6.1. 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 Arrêtés Municipaux en vigueur.

Les personnes ayant un abonnement en cours seront 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.

6.2. Les droits pour l'abonnement peuvent être souscrits :

- à l'Agence DiviaMobilités
- par courrier envoyé à DiviaPark, BP 50929, 21009 Dijon Cedex
- sur le site [www.divia.fr](http://www.divia.fr) à la page dédiée d'ouverture des droits

6.3. Dès l'obtention de votre « droit résident », l'abonnement peut être acheté :

Ticket journée :

- aux horodateurs
- sur les applications PayByPhone, Easypark et Flowbird

Abonnements mensuels glissants de date à date :

- aux horodateurs longue durée de votre secteur ou du secteur auquel votre rue est rattachée
- sur les applications PayByPhone, Easypark et Flowbird
- sur le site [divia.fr](http://divia.fr)

6.4. Les tarifs en vigueur peuvent être consultés :

- aux horodateurs
- sur les applications PayByPhone, Easypark et Flowbird
- à l'agence DiviaMobilités
- sur le site [www.divia.fr](http://www.divia.fr)

6.5. Le payeur et l'utilisateur doivent être obligatoirement majeurs ou mineurs émancipés (un justificatif doit être fourni dans ce dernier cas).

6.6. Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

## 7. 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 rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Service Clients de Keolis Dijon Multimodalité 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, 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 informe 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 sur le moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale dans un délai de 14 jours à compter de l'information du Client de sa rétractation.

## 8. RESILIATION DE L'ABONNEMENT A L'INITIATIVE DU CLIENT

8.1. L'abonnement peut être résilié à la demande écrite du Client moyennant l'envoi d'un mail adressé à [service.clients@divia.fr](mailto:service.clients@divia.fr).

8.2. Le Client pourra, à tout moment, demander la résiliation de son abonnement, pour un motif légitime (cessation d'activité, mutation professionnelle, déménagement, longue maladie supérieure à 3 mois, décès). Dans ce cas, le Client ou ses ayants-droits s'engage(nt) à fournir tout justificatif à l'appui de la demande de résiliation.

## 9. RESILIATION DE L'ABONNEMENT A L'INITIATIVE DE DIVIAPARK

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

9.2. 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 fin d'exploitation ou de modification des conditions d'exploitation du stationnement par la Ville ou par DiviaPark quelle qu'en soit la cause, notamment tenant à la modification des zones payantes.

DiviaPark se réserve le droit de refuser toute demande de droit ou d'abonnement à un payeur ou un client dont le contrat a déjà été résilié pour faute.

## 10. RESPONSABILITE

10.1. Le montant payé par le Client lui confère un droit d'occupation du domaine public et non un droit de gardiennage, de surveillance ou de dépôt. Le droit de garer un véhicule sur une place 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 (vols, vandalisme, etc.), la responsabilité de DiviaPark ou de ses préposés ne pourra être engagée.

10.2. Le client doit respecter les règles du code de la route.

## 11. PROTECTION DES DONNEES 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 Commerciale DiviaMobilités située au 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 - CS 47380 - 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.

## 12. Dispositions diverses

12.1. Pour tout renseignement et contestation (hors contestation d'un FPS), l'usager pourra écrire au Service Clients DiviaMobilités via le site [www.divia.fr](http://www.divia.fr).

En cas de contestation d'un FPS, l'usager devra utiliser la procédure RAPO prévue à l'article 5.

12.2. 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-mobiliens.fr/>

## 13 – 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)

#### 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.