

# DiviaVélodi – CGVU

Conditions générales d'utilisation et de vente du service « DiviaVélodi » et du « PASS DiviaVélodi »

En vigueur à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2025.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV) ont pour objet de définir la souscription et l'utilisation du service DiviaVélodi. DiviaVélodi est un service de Dijon métropole dont la gestion a été confiée à Keolis Dijon Multimodalité.

Ces conditions générales 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 à la demande de prélèvement. Le payeur s'engage alors à lui communiquer les présentes conditions.

## I. FONCTIONNEMENT DU SERVICE DIVIAVELODI

1. Le service DiviaVélodi est composé de stations avec une borne principale et plusieurs bornes d'accrochage (bornettes).
2. La borne principale permet l'identification des Utilisateurs. Elle est composée d'un écran tactile, d'un lecteur de carte DiviaMobilités et d'un lecteur de cartes bancaires. Elle centralise et traite l'ensemble des informations vers les bornes d'accrochage pour autoriser ou non l'ouverture du point d'attache, pour signaler la présence ou l'absence d'un vélo et pour récupérer les données d'utilisation du vélo.
3. Les vélos sont équipés d'une attache leur permettant d'être reliés aux bornes d'accrochage. Ils sont équipés d'un antivol à utiliser obligatoirement lors de chaque arrêt en dehors des stations DiviaVélodi.

## II. ACCES AU SERVICE

1. La personne (ci-après dénommée « l'Utilisateur ») louant le vélo dans le cadre du service proposé par Dijon métropole et exploité par la société Keolis Dijon Multimodalité (ci-après « l'Exploitant ») reconnaît être apte à la pratique du vélo et être âgée de plus de 15 ans. L'exploitant se réserve le droit de refuser à l'Utilisateur l'accès au service DiviaVélodi y compris au produit Liberté DiviaVélodi, en cas d'incapacité manifeste de ce dernier ou de défaut de régularisation d'un précédent impayé.
2. L'adhésion par l'Utilisateur implique que ce dernier ait pris connaissance et souscrit entièrement et sans réserve d'aucune sorte au contenu des présentes Conditions

Générales d'Utilisation du service DiviaVélodi commercialisé par Keolis Dijon Multimodalité. L'Exploitant s'autorise à suspendre ou à résilier l'abonnement en cas de violation manifeste et/ou répétées par l'Utilisateur des présentes Conditions Générales d'Utilisation du service DiviaVélodi. Il est précisé que le contenu des présentes CGU pourrait être amené à évoluer.

3. Le service DiviaVélodi peut être utilisé, dans la limite des vélos disponibles dans chaque station, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sauf cas de force majeure ou opération de maintenance nécessaire. Chaque location ne peut excéder une durée de 24 heures.
4. Les personnes morales implantées sur le territoire de Dijon métropole peuvent également accéder au service DiviaVélodi.

### III. DESCRIPTION DU SERVICE

1. Le cycle et ses accessoires (ci-après « le matériel loué ») restent la propriété exclusive de l'exploitant pendant toute la durée d'utilisation. L'utilisateur s'interdit de prêter ou de louer le matériel à un tiers.
2. L'utilisateur s'engage à utiliser le vélo avec soin, à le à le restituer dans une station DiviaVélodi à l'issue de son utilisation, dans l'état où il se trouvait lors de son retrait. L'utilisation ne doit pas excéder 24h. Si le vélo n'est pas restitué en station 24h après son retrait, le dépôt de garantie du client peut être engagé. Tout retard supérieur à 24 heures (délai ayant son point de départ à l'heure du retrait du vélo dans une station DiviaVélodi) est considéré comme un cas de disparition du vélo.
3. Si le vélo est endommagé en cours d'utilisation, l'utilisateur s'engage à prévenir le service DiviaVélodi en appelant le 03.80.11.29.29 (service et appel gratuits).
4. Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré, l'exploitant se réserve le droit de réclamer à l'utilisateur la réparation de son entier préjudice déduction faite de la conservation de la caution. L'utilisateur s'engage à déclarer toute perte ou vol du vélo à l'exploitant et aux autorités de police, immédiatement suivant leur constatation.

### IV. UTILISATION DU SERVICE

1. L'Utilisateur ne peut utiliser le vélo qu'à l'intérieur des limites administratives de Dijon métropole et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation cycliste dans le respect du code de la route. Si l'Utilisateur contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, l'Exploitant ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.

2. Les vélos ne peuvent servir en aucun cas à transporter une autre personne, seul l'Utilisateur étant autorisé à monter sur le vélo. Le transport d'enfants sur le matériel loué par tout moyen est strictement interdit.

3. Les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux et n'excédant pas un poids de 15 kilogrammes.

4. L'Utilisateur doit s'assurer qu'un signal sonore et qu'un voyant vert allumé confirme bien la prise en compte de la remise du vélo. En cas de difficulté dans le raccrochage de son vélo, l'Utilisateur doit contacter dans les meilleurs délais le Centre de Relation Clientèle au 03.80.11.29.29 (service et appel gratuits) pour signaler un dysfonctionnement. Si l'anomalie est avérée par le système informatique DiviaVélodi, le solde de l'Utilisateur sera recréité. En l'absence de contact préalable au Centre de Relation Clientèle, le client sera facturé au réel de sa consommation.

5. L'Utilisateur assume la garde du vélo utilisé et s'engage à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition. Il est recommandé à l'Utilisateur, après avoir restitué le vélo en station, de vérifier que la restitution a été effectuée avec succès, en se rendant sur une borne DiviaVélodi.

## V. CREATION D'UN PASS DIVIAVELODI ET DU PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

1. L'Utilisateur du service DiviaVélodi a le choix entre 6 formules PASS DiviaVélodi : l'abonnement à l'année, l'abonnement au mois, l'abonnement à la semaine, l'abonnement à la journée et la formule 1h = 1€, PASS Liberté DiviaVélodi (sans abonnement, avec prélèvement différé).

2. Pour s'abonner à l'année ou au mois, l'Utilisateur (ou le représentant légal dans le cas d'une personne mineure) peut retirer un formulaire à l'Agence Commerciale DiviaMobilités ou s'inscrire sur le site [www.divia.fr](http://www.divia.fr). Les abonnements à l'année et au mois sont chargés sur une carte DiviaMobilités nominative. Des frais de carte sont perçus lors de la création de la carte DiviaMobilités. Le PASS DiviaVélodi est valable 30 jours à compter du lendemain de l'achat du titre pour les abonnements mensuels, et 365 jours à compter du lendemain de l'achat du titre pour les abonnements annuels. Pour s'abonner à la semaine, à la journée ou pour une heure, l'Utilisateur peut souscrire *via* l'une des bornes client des stations vélo. Dans ces trois formules, les heures sont directement facturées sur la carte bancaire.

Le PASS Liberté DiviaVélodi fonctionne selon le principe suivant :

- Souscription unique à durée indéterminée, sans frais d'adhésion ni périodicité d'abonnement.
- Signature obligatoire d'un mandat SEPA.
- La carte DiviaMobilités nominative sert de support au produit.

- Chaque emprunt (une prise de vélo = 1 trajet) est valorisé 1 € pour une durée maximale d'une heure. Toute heure entamée au-delà est facturée 1€.
- Le dépôt de garantie de 200 € demeure applicable et peut être prélevé en cas de non-restitution ou de dommages, après information du Client

Le mandat SEPA est identifié par une Référence Unique de Mandat (RUM). S'il est signé à l'agence, il doit être accompagné d'un RIB. Sinon, la RUM est transmise avec la première notification de prélèvement.

Tout changement de payeur, de compte, d'adresse ou d'email doit être signalé avant le 25 du mois pour le mois suivant, par les canaux habituels (agence, courriel, espace client, courrier).

Les tarifs en vigueur sont disponibles en station ou sur le site [www.divia.fr](http://www.divia.fr).

3. Le PASS DiviaVélodi est strictement personnel et inaccessible. Il est chargé sur une carte DiviaMobilités nominative.

4. Des frais de carte sont perçus lors de la création de la carte DiviaMobilités. En cas de perte ou de détérioration, la carte DiviaMobilités est remplacée avec frais selon la grille tarifaire en vigueur tel que prévu à l'article 6.4.

5. Le montant du prélèvement est révisable à chaque changement de tarif.

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

- une photo d'identité, une pièce d'identité et un relevé d'identité bancaire s'il ne possède pas de carte DiviaMobilités
- sa carte DiviaMobilités, un relevé d'identité bancaire du payeur et une pièce d'identité du payeur s'il possède déjà une carte DiviaMobilités.

7. La signature du PASS DiviaVélodi (titulaire du RIB), après validation du dossier, entraîne l'ouverture d'un dossier client et l'acceptation des conditions générales de vente associées.

8. Le titulaire du PASS DiviaVélodi devra impérativement fournir une adresse courriel aux services de Keolis Dijon Multimodalité. Les factures dématérialisées seront envoyées par courriel tous les mois, si des consommations doivent être prélevées.

9. En présence de contrat conclu au bénéfice d'un mineur, le représentant légal s'engage aux termes des présentes conditions à endosser toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement par le mineur, du fait de l'utilisation du service. Seule une personne physique majeure (ou mineur émancipé sur justificatif légal) est autorisée à souscrire librement un contrat de location, une personne mineure devant ainsi être accompagnée de son représentant légal. La conduite du DiviaVélodi est strictement réservée à la personne identifiée dans le contrat de location en tant qu'Utilisateur. Les pièces à fournir dans ce cas seront :

- une photo d'identité et la pièce d'identité du mineur Utilisateur
- une pièce d'identité et un relevé d'identité bancaire
- si le mineur possède une carte DiviaMobilités : la carte DiviaMobilités du mineur, le relevé d'identité bancaire et la pièce d'identité du représentant légal.

## VI. PAIEMENT DES CONSOMMATIONS ET DEPOT DE GARANTIE

1. L'accès au service nécessite le paiement d'une adhésion ainsi qu'un dépôt de garantie d'un montant de 200€, en application des tarifs en vigueur à la date de l'adhésion, tel que prévu à l'article 6.4. Le dépôt de garantie devra être constitué par autorisation de prélèvement lors de la souscription d'un abonnement. Il ne sera pas encaissé au moment de la souscription. En tant que de besoin, l'exploitant se réserve la possibilité, après information de l'Utilisateur, de faire supporter à l'Utilisateur les montants correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la période d'utilisation, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si cette dernière était insuffisante à couvrir ces dommages, ce que l'Utilisateur accepte dès à présent. En cas de non-restitution par l'Utilisateur du matériel loué, l'exploitant se réserve le droit d'encaisser tout ou partie de la garantie. Aucune restitution de garantie ne pourra être accordée en cas de disparition du matériel loué supérieure à 72 heures (délai ayant son point de départ à l'heure du retrait du matériel loué), sauf cas de force majeure, fait d'un tiers ou faute de l'Exploitant.
2. Lors de l'emprunt d'un DiviaVélodi avec un abonnement 24h, 7 jours, 1 mois ou 1 an, les 30 premières minutes d'utilisation sont gratuites. Les consommations au-delà de ce délai sont payantes et seront prélevées automatiquement sur le compte bancaire indiqué sur le mandat du Client. Toute demi-heure entamée est entièrement due. Le temps d'utilisation est égal au temps écoulé entre le décrochage du vélo et le moment où son raccrochage est effectif.

Pour le PASS Liberté DiviaVélodi, le montant des trajets réalisés est prélevé à partir du 5 du mois suivant leur consommation, avec envoi d'une facture dématérialisée.

- Le tarif unitaire est fixé à 1 € par emprunt d'une heure maximum.
- Les frais de rejet bancaire, hors incident technique non imputable au payeur, sont à la charge de ce dernier.
- Les règles de contestation (8 semaines pour un prélèvement autorisé, 13 mois pour un prélèvement non autorisé) s'appliquent

3. Lors de l'emprunt d'un DiviaVélodi avec le tarif 1h = 1€ et le PASS DiviaVélodi, chaque souscription est facturée 1€ et chaque nouvelle heure entamée est facturée 1€. Le temps d'utilisation est égal au temps écoulé entre le décrochage du vélo et le moment où son raccrochage est effectif.

4. Pour les abonnements de courte durée (à l'heure, à la journée ou à la semaine), le service DiviaVélodi procède à la fin de validité de l'abonnement au prélèvement bancaire du paiement de l'abonnement, des éventuels dépassements et du montant du dépôt de garantie dans les cas cités à l'article 6.1.

5. Les tarifs en vigueur sont consultables :

- En station DiviaVélodi
- Sur le site [www.divia.fr](http://www.divia.fr).
- Sur l'application DiviaMobilités
- À l'agence DiviaMobilités, 16 place Darcy à Dijon.

6. Un payeur doit être obligatoirement majeur ou mineur émancipé (un justificatif légal doit être fourni dans ces cas-là).

7. Un payeur peut prendre en charge plusieurs PASS DiviaVélodi.

8. Les consommations liées au contrat PASS DiviaVélodi sont payées par prélèvement automatique. Le mandat de prélèvement SEPA (donnant l'autorisation d'émettre des ordres de prélèvement auprès de la banque du payeur) est caractérisé par une « référence unique de mandat » (RUM). Cette RUM sera envoyée avec la première notification de prélèvement. Si le mandat est souscrit à l'Agence commerciale DiviaMobilités, 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. En cas de changement de payeur, d'établissement bancaire domiciliaire, de compte à prélever, d'adresse postale ou d'adresse courriel, le client doit le signaler avant le 25 du mois en cours pour le mois suivant auprès de l'Agence commerciale DiviaMobilités, par courriel, via son compte personnel sur [www.divia.fr](http://www.divia.fr) par courrier au service clients. Ces coordonnées sont disponibles à l'article 12. Le Client fournit un nouveau RIB avec la mention « Bon pour changement de coordonnées bancaires », daté et signé. Les frais de rejets bancaires (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

9. Pour les abonnés annuels, le PASS DiviaVélodi est renouvelé automatiquement pour une durée indéterminée dès lors que le payeur n'a pas signifié expressément sa résiliation.

10. Le montant correspondant aux consommations effectuées est prélevé sur le compte bancaire indiqué sur le dossier du Client à partir du 15 du mois suivant son utilisation (exemple : utilisation en mai, prélèvement le 5 juin). Keolis Dijon Multimodalité envoi une facture dématérialisée. Les factures sont accessibles par chaque Utilisateur via la boutique en ligne DiviaMobilités (en créant son compte personnel). 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. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

11. En cas de modification ou de révocation du mandat, le Client doit s'adresser à l'Agence DiviaMobilités qui se situe au 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.

12. Lorsque la (les) somme(s) due(s) n'est (ne sont) pas réglée(s), le contrat est immédiatement suspendu.

13. Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux contrats, 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.

14. 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 et d'inscrire le Client sur une liste d'opposition pendant une durée de 2 ans.

## VII. RESILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU PAYEUR ET/OU DE L'ABONNÉ

1. Le contrat peut être résilié à la demande du payeur et/ou de l'abonné au Pass DiviaVélodi. Ce dernier doit le notifier expressément par une demande de résiliation. Toute demande de résiliation doit être formulée avant le 25 du mois en cours pour le mois suivant. La demande de résiliation peut se faire auprès de l'Agence DiviaMobilités, par courrier au service clients, par courriel, par téléphone au service clients.

Le PASS Liberté DiviaVélodi, sans engagement, peut être résilié à tout moment par le payeur et/ou l'Utilisateur. La demande doit parvenir avant le 25 du mois pour être prise en compte le mois suivant.

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

2. Un remboursement du trop-perçu ne sera possible que dans les cas précis suivant :

- 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)
- hospitalisation de plus de 3 mois ou congé maternité (sur justificatif).

Dans tous les autres cas, aucun remboursement ne sera accordé.

## VIII. RESILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE KEOLIS DIJON MULTIMODALITE

1. Le contrat est résilié de plein droit par Keolis Dijon Multimodalité pour le motif suivant : en cas de fraude établie dans la constitution d'un dossier d'inscription, fausse déclaration, falsification des pièces justificatives par l'Utilisateur. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera réalisé.

## IX. RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR

1. Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Toutefois si le Client constate que le vélo qu'il a décroché n'est pas en bon état, il le raccroche et décroche alors un nouveau vélo. L'Utilisateur déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à la restitution à l'exploitant.
2. L'Utilisateur dégage l'Exploitant de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition, notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés.
3. Si le vélo mis à disposition par DiviaMabilités est endommagé en cours de location, l'Utilisateur ne peut se charger des travaux de réparation qu'après l'accord de l'Exploitant et doit se faire remettre une facture de réparation. En aucun cas, l'Utilisateur ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du vélo mis à disposition durant la période de location.
4. L'Utilisateur est invité à souscrire une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du matériel loué. L'Utilisateur s'engage à obtenir renonciation à recours de ses assureurs à l'encontre de l'Exploitant pour les dommages précités.
5. Les conditions générales s'imposent à la fois au Payeur et à l'Utilisateur même lorsque ce dernier n'a pas personnellement signé la demande.

## X. DONNEE À CARACTERE PERSONNEL

1. 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 d'un service DiviaMabilités, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de la carte DiviaMabilités, 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.

2. Les données à caractère personnel collectées sont destinées aux services de Keolis Dijon Multimodalité qui est responsable du traitement, ainsi que, le cas échéant, à son sub-déléguant, ses sous-traitants ou prestataires, uniquement pour la finalité définie par Keolis Dijon Multimodalité. En aucun cas, ces partenaires ne peuvent utiliser ces données à des fins commerciales pour leur propre compte.
3. Les données du client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion contractuelle, administrative et comptable des services souscrits. 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 – 21000 Dijon.
4. 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.
5. Le client peut exercer ces droits, ou adresser toute autre question relative au traitement de ses données à caractère personnel :
  - en ligne – rubrique Nous contacter
  - par courriel 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

6. Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données personnelles peuvent être échangées entre les réseaux interopérables avec DiviaMobilités.
7. 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 DiviaMobilités.
8. 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.

## XI. RECLAMATIONS

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 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)

## XII. DROIT DE RETRACTAION

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 : 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.

### XIII. 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)

### XIV. APPLICATION ET MODIFICATION

Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGUV. Ces CGUV s'appliqueront aux abonnements conclus postérieurement à leur entrée en vigueur. Les abonnements conclus antérieurement à la modification des CGUV restent soumis aux CGUV applicables à leur date de conclusion.