

# Petit rouleur – CGVU

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE L'ABONNEMENT PETIT ROULEUR

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

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation de l'abonnement « petit rouleur » utilisable à partir de septembre 2023 dans 7 parkings en ouvrage de Dijon métropole (Condorcet, Darcy-Liberté, Monge, Sainte-Anne, Tivoli-Berbissey, Trémouille-marché, Clémenceau) ainsi que le prélèvement automatique associé.

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 à l'utilisateur (« le demandeur ») de l'abonnement petit rouleur, 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.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont remises au client et acceptées par celui-ci lors de la souscription au forfait "Petit Rouleur".

### 1. Généralités

1. L'abonnement Petit Rouleur est un abonnement multimodal qui comporte :

- un abonnement mensuel Divia Bus&Tram
- un abonnement mensuel avec un nombre de sorties du parking limité à dix (10) sorties par mois dans un des 7 parkings en ouvrage suivants : Condorcet, Darcy-Liberté, Monge, Sainte-Anne, Tivoli-Berbissey, Trémouille-marché, Clémenceau ; l'abonnement petit rouleur est exclusivement réservé aux propriétaires d'une voiture, les 2 roues ne sont pas éligibles à cet abonnement.
- un abonnement mensuel au service DiviaVélodi
- un abonnement mensuel au service DiviaVéloPark
- la location mensuelle d'un DiviaVélo

2. L'abonnement petit rouleur permet de :

- stationner dans un des 7 parkings cité ci-dessus, du 1<sup>er</sup> jour du mois au dernier jour du mois.
- d'utiliser en libre circulation les lignes de bus et tram du réseau DiviaMobilités du 1<sup>er</sup> jour du mois au dernier jour du mois.

- de bénéficier d'un abonnement mensuel aux services Divia VéloDi et DiviaVéloPark du 1<sup>er</sup> jour du mois au dernier jour du mois.

3. L'abonnement petit rouleur n'est accessible qu'aux résidents du centre-ville de Dijon (habitants d'une des rues du secteur centre-ville défini par l'arrêté municipal du 1<sup>er</sup> mai 2023 pris par la mairie de Dijon) et ne concerne qu'une voiture par abonnement.

4. L'abonnement Petit Rouleur est strictement personnel. Il est chargé sur une carte nominative DiviaMobilités.

5. La création de carte DiviaMobilités sera effectuée gratuitement.

6. L'abonnement petit rouleur peut être souscrit :

- à l'accueil des parkings en ouvrage mentionnés au point A.1 (excepté le parking Tivoli-Berbisey),
- à l'Agence DiviaMobilités 16 Place Darcy à Dijon,
- sur la boutique en ligne [www.divia.fr](http://www.divia.fr).

Le demandeur doit fournir :

S'il ne possède pas de carte DiviaMobilités :

- une photo d'identité
- un justificatif d'identité et un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois (hors facture de téléphone)
- un relevé d'identité bancaire du payeur
- le certificat d'immatriculation du véhicule et une attestation d'assurance (carte verte) aux mêmes noms et adresses que le justificatif de domicile

- S'il possède déjà une carte DiviaMobilités :

- sa carte DiviaMobilités et un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois (hors facture de téléphone)
- un relevé d'identité bancaire du payeur
- un justificatif d'identité du payeur
- le certificat d'immatriculation du véhicule et une attestation d'assurance (carte verte) aux mêmes noms et adresses que le justificatif de domicile

7. L'abonnement Petit Rouleur, entraîne l'ouverture d'un dossier client, et l'acceptation par le signataire (titulaire du RIB), et du bénéficiaire s'il est différent, des conditions générales de vente associées.

Ces conditions générales de vente sont complémentaires du règlement d'usage du réseau DiviaMobilités ainsi que des Conditions Générales de vente et d'utilisation du Service Illico, de DiviaVéloDi, de DiviaVélo et de DiviaVéloPark. Elles 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 générales de vente.

## B. PAIEMENT DE L'ABONNEMENT PETIT ROULEUR

1. Le montant mensuel de l'abonnement petit rouleur est révisable à chaque changement de tarifs.

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.

2. Le montant de l'abonnement Petit Rouleur est payé par prélèvement automatique pour le mois m le 5 du mois. Keolis Dijon Multimodalité envoie une facture dématérialisée.

3. Si le nombre de sorties effectué au cours du mois m est supérieur à dix (10), un complément est prélevé le 15 du mois m+1.

Ce complément correspond à la différence entre le plein tarif de l'ensemble des services proposés par l'abonnement petit rouleur et le tarif réduit prélevé le 5 du mois m. Dans ce cas, Keolis Dijon Multimodalité établit une facture dématérialisée.

Les tarifs en vigueur sont consultables à l'agence DiviaMobilités, 16 place Darcy à Dijon ou sur le site [divia.fr](https://information.divia.fr/sinformer/voiture/parkings-en-ouvrage/petit-rouleur) à la page <https://information.divia.fr/sinformer/voiture/parkings-en-ouvrage/petit-rouleur>

4. Les factures sont accessibles par chaque utilisateur via la boutique en ligne DiviaMobilités (en créant son compte personnel sur [www.divia.fr](http://www.divia.fr)).

5. Le mandat de prélèvement SEPA donnant l'autorisation à Keolis Dijon Multimodalité d'émettre des ordres de prélèvement auprès de la banque du payeur est caractérisé par une référence unique de mandat (RUM). Le mandat de prélèvement SEPA 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). La RUM sera envoyée avec la notification de prélèvement.

6. 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 20 du mois en cours pour le mois suivant auprès :

- d'un des 6 parkings en ouvrage suivants : Condorcet, Darcy-Liberté, Monge, Sainte-Anne, Trémouille-marché, Clémenceau
- 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

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.

7. Le payeur peut être différent du bénéficiaire de l'abonnement Petit Rouleur.

### C. CONTESTATION ET IMPAYES

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.

2. En cas de contestation qui s'avérerait injustifiée, Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de facturer au client les frais de gestion.

3. En cas de modification ou de révocation du mandat, le client doit s'adresser à l'Agence Commerciale DiviaMobilités. Toute demande de révocation du mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide.

4. Lorsque la (les) somme(s) due(s) n'est (sont) pas réglée(s), le contrat est immédiatement suspendu jusqu'à régularisation de la situation. En cas de récidive de non-paiement des sommes dues, le contrat sera résilié.

Un payeur dont le compte est resté débiteur ne peut pas souscrire de nouveaux contrats par prélèvement automatique à l'un des produits DiviaMobilités, 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 DiviaMobilités à un débiteur avec lequel un litige relatif au paiement d'un achat antérieur est toujours ouvert.

### D. FALSIFICATION, CONTREFACON

1. À tout moment, il peut être demandé un justificatif d'identité de l'abonné.

2. Toute utilisation frauduleuse de l'abonnement petit rouleur (falsification, contrefaçon...) constatée lors d'un contrôle entraîne la résiliation immédiate du contrat et peut faire l'objet de poursuites devant les tribunaux compétents.

### E. PERTE, VOL, DETERIORATION DE LA CARTE DIVIAMOBILITES

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

2. Le remplacement de la carte est réalisé à l'Agence DiviaMobilités en fournissant un justificatif d'identité de l'abonné.

#### F. SUSPENSION/RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

1. L'abonnement petit rouleur est sans engagement de durée, il peut être suspendu ou résilié à la demande du payeur.
2. Ce dernier doit le notifier expressément par une demande de suspension ou de résiliation formulée avant le 20 du mois en cours pour le mois suivant.
3. La demande de suspension/résiliation entraîne la suspension/résiliation de l'ensemble des services associés.
4. La demande de suspension ou de résiliation peut se faire :
  - dans l'un des parkings en ouvrage cités à l'article A.1 (excepté le parking Tivoli-Berbisey),
  - à 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,
  - sur [www.divia.fr](http://www.divia.fr)
1. La durée de suspension maximale est de 3 mois consécutive.

#### G. RESILIATION A L'INITIATIVE DU KEOLIS DIJON MULTIMODALITE

1. Le contrat est résilié de plein droit par Keolis Dijon Multimodalité en cas de fraude établie dans la constitution du dossier d'inscription, fausse déclaration, falsification des pièces justificatives, en cas d'impayé répété ou en cas de violation des présentes conditions générales de vente et d'utilisation par le payeur ou l'utilisateur.
2. Un recours pourra être formé contre toute personne continuant à utiliser indûment le contrat (exemple non-règlement d'une échéance).
3. Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un payeur ou un utilisateur dont le contrat a déjà été résilié.

#### H. RESPONSABILITE DU PAYEUR ET DU BENEFICIAIRE

1. Les conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au bénéficiaire

2. Tout payeur de l'abonnement petit rouleur reconnaît avoir reçu un exemplaire de ces conditions lors de la signature du mandat de 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 Divia Mobilités 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 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.

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.

## K. RECLAMATION

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

#### M – APPLICATION ET MODIFICATION

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

#### N – DROIT APPLICABLE

Les présentes CGVU 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.