

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE "DIVIA A LA DEMANDE"

Les Prestations, telles que définies ci-dessous, présentes sur www.divia.fr et/ou sur l'application « Divia à la demande » (ci-après collectivement, le « Site »), sont proposées par Keolis Dijon Multimodalité.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (ci-après les « CGUV ») ont pour objet de régir la souscription et l'utilisation du service « Divia à la demande » et encadrent l'utilisation du Site et sont applicables à l'ensemble des ventes réalisées entre Keolis Dijon Multimodalité et tout consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation, doté de la capacité juridique (ci-après le « Client ») à l'occasion d'une commande passée via le Site ou par téléphone. Les Conditions Générales sont disponibles sur le Site et/ou au sein des agences commerciales de Keolis Dijon Multimodalité.

Toute passation de commande entraîne acceptation des prix et des Conditions Générales dans leur version en vigueur au moment de la formation du contrat (c'est-à-dire au moment de la commande). Keolis Dijon Multimodalité reste libre, à tout moment d'enrichir, modifier, corriger ou supprimer tout ou partie des Conditions Générales.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Pour les besoins des présentes Conditions Générales, les mots et expressions employés ci-dessous avec une majuscule, au singulier ou au pluriel, auront le sens qui est attribué ci-après :

« Conducteur(s) »	désigne tout conducteur de véhicule, salarié de l'entreprise KEOLIS DIJON MULTIMODALITE ou entreprise sous-traitante de KEOLIS DIJON MULTIMODALITE, qui réalise le transport commandé par le Client.
« Client »	désigne tout utilisateur du Site et/ou tout consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation, âgé d'au moins 18 ans et doté de la capacité juridique.
« Commande »	désigne l'acceptation par le Client de l'offre commercialisée par Keolis Dijon Multimodalité, des prix et des Conditions Générales dans leur version en vigueur au moment de la formation du contrat (c'est-à-dire au moment de la commande).
« Droit(s) de Propriété Intellectuelle »	désigne notamment, les droits d'auteur, les droits voisins, le droit des marques, les brevets, les noms commerciaux, les dénominations sociales, les droits sur les bases de données, le savoir-faire, et tout autre droit de propriété intellectuelle et industrielle, enregistré ou non, ou pouvant être enregistré ou non, dans le monde entier.
« Lieu de dépose »	désigne l'adresse de destination indiquée par le Client lors de la Commande.
« Lieu de prise en charge »	désigne l'arrêt indiqué par DiviaMobilités et auquel doit se rendre le Client, les Passagers et le Conducteur à la date et à l'heure indiquées par DiviaMobilités pour permettre l'exécution de la Prestation.

« Partenaire(s) »	désigne tout fournisseur de produits et/ou de services autre qu'une société du Groupe Keolis, proposant ses produits et/ou services sur le service « Divia à la demande » ou contribuant au développement de ce service.
« Passager(s) »	désigne toute personne physique accompagnant le Client lors de la Prestation et prévue lors de la Commande.
« Prestation »	désigne l'un des services proposés par Keolis Dijon Multimodalité sur le Site, tels que décrits à l'article 2 ci-dessous.
« Service Clients »	désigne le service de Keolis Dijon Multimodalité chargé des réservations des services à la demande et des relations avec le client, joignable du lundi au samedi, de 9h à 19h.

ARTICLE 2. PRESENTATION DU SERVICE

"Divia à la demande" est un service de transport en commun sur réservation strictement réservé aux particuliers. Il fonctionne en complémentarité avec les lignes régulières de bus et de tramway sur les secteurs moins denses ou certaines zones d'activités de Dijon métropole et permet pour un client préalablement inscrit, de réserver des trajets qui peuvent être mutualisés avec d'autres clients.

Le service permet des déplacements :

- Sur un itinéraire défini, entre les arrêts de la ligne considérée et aux horaires déterminés (pour les lignes R30, R31, R32, R33, R34, R35, R36, R37, R38, R39, F43, L8, B10)
- Entre un point fixe du réseau régulier Divia Bus&Tram et des points d'arrêt « à la demande » au sein d'une zone déterminée (pour les lignes F40, F44 et Flex Night).

Le client peut réserver son trajet et son horaire jusqu'à 30 jours avant son déplacement, et au plus tard la veille à 19h. Pour les lignes F40, F44 et Flex Night, le client peut réserver jusqu'à 1h avant l'heure de départ du véhicule.

Toutes les informations sur le service "Divia à la demande" sont disponibles sur le site www.divia.fr.

ARTICLE 3. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGVU s'appliquent à l'ensemble des Prestations de transport à la demande (TAD) proposées sur le Site par Keolis Dijon Multimodalité.

Les Prestations proposées sur le Site sont décrites à l'article 6 ci-dessous.

La Commande de Prestations est réservée aux Clients ayant pris connaissance et accepté par un clic ou, le cas échéant, par téléphone, les présentes CGVU dans leur intégralité préalablement à chaque Commande.

3.1 Création de compte

Pour utiliser le service Divia à la demande, il est nécessaire de s'inscrire au préalable au service en créant un compte

- via l'application Divia à la demande
- le site internet divia.fr, rubrique Divia à la demande
- ou par téléphone au 03 80 11 29 29 (du lundi au samedi, de 7h à 19h).

Une adresse courriel et un numéro de téléphone portable sont obligatoires.

La création d'un compte « Divia à la demande » est réservée aux personnes âgées de 18 ans et plus.

Un seul compte est autorisé par adresse courriel et par numéro de téléphone.

Dans le cadre d'un abonnement, la souscription à l'abonnement emporte acceptation par le Client des présentes CGVU et des conditions générales d'abonnement présentes sur le formulaire de demande d'abonnement.

3.2 Suppression de compte

Un client bénéficiant d'un compte web « Divia à la demande », peut demander la suppression de son compte à tout moment.

La demande de suppression de compte se fait via la rubrique « mon compte » en cliquant sur le lien hypertexte « Demander la suppression de votre compte web ».

La suppression définitive du compte client intervient dans un délai de 48h et entraîne :

- La suppression des données relatives à la fiche client du compte web.
- La suppression des données relatives aux trajets du client.

Une fois le compte client web supprimé, il ne sera plus possible de procéder à une nouvelle création de compte avec les mêmes identifiants.

ARTICLE 4. CONDITIONS FINANCIERES

Les prix sont indiqués en Euros et sont entendus TVA comprise et applicables au jour de la Commande (sauf mention indiquant le contraire).

Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de modifier les prix figurant sur le Site et/ou à l'adresse URL mentionnée ci-dessous, à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Commandes préalablement acceptées par Keolis Dijon Multimodalité, sauf modification ultérieure de la Commande.

Les prix pratiqués sont disponibles dans la rubrique « Pass&Tarifs » du site internet « www.divia.fr ».

Les prix pratiqués sur l'application mobile sont disponibles dans la rubrique « Tarifs et Services ».

Les prix des Prestations peuvent varier en fonction de différents facteurs (offres promotionnelles, période, durée ...).

KEOLIS fera ses meilleurs efforts pour apporter au Client l'information la plus pertinente et la plus complète.

ARTICLE 5. CAPACITE ET RESPONSABILITE POUR COMMANDER SUR LE SITE

5.1 Capacité

Pour utiliser le Site, le Client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux présentes CGVU.

S'agissant des majeurs protégés, la Commande ne peut être réalisée que par leur représentant légal. A défaut d'intervention du représentant légal, la Commande pourra être annulée par ce dernier.

5.2 Responsabilité

Le Client est personnellement responsable de l'utilisation du Site, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs. S'agissant de l'utilisation par un mineur ou un majeur protégé, leur représentant légal reconnaît et accepte l'obligation d'assurance personnelle en responsabilité civile du mineur ou du majeur protégé.

Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies.

Une utilisation frauduleuse du Site ou qui contreviendrait aux présentes CGVU pourra entraîner le refus par Keolis Dijon Multimodalité, à tout moment, de l'accès à la Prestation proposée sur ledit Site quand bien même cette dernière aurait été confirmée.

ARTICLE 6. PRESTATIONS PROPOSEES

6.1 Supports d'achat des prestations

Le Client peut commander des Prestations après avoir validé les présentes CGVU selon l'un des moyens mis à sa disposition :

- directement sur le site internet ;
- directement sur l'application mobile ;
- en contactant notre Service Clients par téléphone au 03 80 11 29 29 de 7h à 19h du lundi au samedi. Le Service Clients créera au nom et pour le compte du Client, un compte Client sur le Site pour effectuer la réservation.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique à la création de son compte sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation et/ou de bénéficier de la Prestation commandée.

Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit, et ce, sans avoir à en informer préalablement le Client, de modifier les fonctionnalités techniques permettant la consultation et la Commande à partir du site internet et de l'application mobile (modes de recherche, restitution des informations...).

6.2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS PROPOSEES

6.2.1 Réservation de trajets

Prestations & Parcours de réservation : Dans le cadre de son service de transport à la demande, Keolis Dijon Multimodalité propose la réservation d'un ou plusieurs trajets, pour une ou plusieurs dates déterminées (maximum 30 jours à l'avance), pour une ou plusieurs personnes, suivant trois canaux distincts :

- site internet ;
- application mobile disponible pour IOS et Android ;
- Service Clients par téléphone au 03 80 11 29 29, de 7h à 19h du lundi au samedi. Le Service Clients créera au nom et pour le compte du Client, un compte Client sur le Site pour effectuer la réservation.

Création de compte : Toute réservation de trajet nécessite la création d'un compte Client par l'utilisateur, peu importe le canal de réservation utilisé (site internet, application mobile ou téléphone). La création de ce compte Client nécessite la sélection du type de Prestations sollicitées, l'enregistrement de l'ensemble des informations indispensables à la bonne exécution du service ainsi que le renseignement des canaux de contact à utiliser pour toute notification de l'utilisateur. Le détail de ces informations est précisé au sein de l'article 11 des présentes CGVU.

S'agissant de l'application mobile, le Client aura la possibilité d'accéder à son compte, à sa discrétion, (i) en s'identifiant via son identifiant (adresse email) et mot de passe ou (ii) en utilisant le dispositif d'authentification biométrique disponible sur son téléphone (empreinte digitale ou visage) si le client en fait le choix. Le client pourra aussi utiliser, s'il le souhaite, le dispositif de reconnaissance vocale disponible sur son téléphone.

Réservation de trajet :

- Pour les commandes sur le Site :

Les champs « arrêt de départ », « arrêt d'arrivée », « heure désirée de départ ou d'arrivée », « nombre de voyageurs » doivent être renseignés. Après avoir cliqué sur le bouton « VALIDER », une recherche de trajets sera alors lancée et si un trajet ou plusieurs trajets remplissent les conditions mentionnées ci-dessus, l'utilisateur pourra choisir le trajet de son choix et appuyer sur le bouton « VALIDER » pour confirmer sa réservation. En cliquant sur le bouton « VALIDER » pour confirmer sa réservation, le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les accepter sans réserve.

Une fois sa réservation confirmée, Keolis Dijon Multimodalité transmettra au Client par courrier électronique et/ou SMS (selon la préférence renseignée lors de la création de compte) la confirmation de la Commande reprenant les éléments essentiels tels que la date du trajet, l'arrêt/adresse de prise en charge et de dépose ainsi que les horaires associés.

- Pour les Commandes par téléphone auprès du Service Clients :

Le contrat est conclu entre Keolis Dijon Multimodalité et le Client au moment où la commande est validée par l'opérateur membre du Service Clients. Le Client doit préciser l'arrêt de départ et l'arrêt d'arrivée, la date du trajet, l'heure désirée pour le départ ou l'arrivée, le nombre de passagers. Le conseiller proposera ensuite le ou les trajet(s) correspondant le

mieux à la recherche du Client. Une fois le trajet validé par le Client, la réservation est confirmée par le membre du Service Clients et Keolis Dijon Multimodalité transmettra au Client par courrier électronique et/ou SMS (selon la préférence renseignée lors de la création de compte) la confirmation de la Commande reprenant les éléments essentiels tels que la date du trajet, l'arrêt/adresse de prise en charge et de dépose ainsi que les horaires associés.

Pour les lignes R30, R31, R32, R33, R34, R35, R36, R37, R38, R39, F43, F44, L8, B10, il est possible de réserver un trajet sur le Site jusqu'à 19h, la veille du trajet.

Pour les lignes F40 et F'Ni, il est possible de réserver un trajet sur le Site jusqu'à 1h avant l'heure de passage du véhicule.

Paiement de la Commande : Le paiement de la Commande aura lieu lors de la validation d'un titre de transport valide directement lors de la montée dans le véhicule.

Plusieurs moyens de validation sont proposés :

- Validation avec un ticket sans contact ou carte DiviaMobilités
- Validation par carte bancaire
- Paiement direct auprès du conducteur.

Pour les validations avec un titre DiviaMobilités, le Client devra s'être muni préalablement d'un titre de transport valide à l'agence commerciale DiviaMobilités située 16, Place Darcy à Dijon ou bien sur l'un des équipements mis à disposition par Keolis Dijon Multimodalité à cet effet.

Moyen d'accès au service : La confirmation de Commande, envoyée après la validation de la Commande du Client sur le site internet, l'application mobile ou par téléphone, comportera un rappel des arrêts de montée et de descente ainsi que des horaires de prise en charge et de dépose.

Il sera demandé au Client de se présenter à l'arrêt/adresse de montée à l'heure convenue afin d'en assurer la prise en charge.

Gestion et annulation des réservations : Au moment de l'exécution de la Commande jusqu'à sa complète exécution, le Client aura la possibilité de visualiser, en temps réel, le trajet du véhicule utilisé pour la Commande.

Le Client pourra annuler sans frais sa Commande :

- Sur le site internet et/ou l'application mobile, un bouton « ANNULER LE TRAJET » est présent dans chaque détail de trajet réservé, permettant au Client d'annuler sa Commande au plus tard la veille du trajet avant 19h.
- Par téléphone, auprès du Service Clients en informant le membre du Service Clients, au plus tard la veille du trajet avant 19h.

Le Client pourra consulter dans son compte Client son historique de Commandes, sous forme d'arrêt de départ et d'arrêt d'arrivée.

Le défaut d'annulation du Client à une réservation dans les délais prévus ci-dessus peut donner lieu à la mise en place par l'Exploitant des mesures suivantes, sauf cas de force majeure, fait de l'Exploitant ou fait d'un tiers à l'origine du manquement :

- S'il est observé pour un Client 3 défauts d'annulation au cours des 30 derniers jours, son accès au service sera suspendu pour une durée de 7 jours calendaires à compter de la date de sa dernière réservation non annulée.
 - Les réservations en cours sur ces 7 jours seront annulées.
- Au cours des 30 jours qui suivent la levée de cette première suspension, s'il est observé pour le même Client 3 défauts d'annulation, son accès au service sera de nouveau suspendu pour une durée de 30 jours calendaires à compter de la date de sa dernière réservation non annulée.
 - Les réservations en cours sur ces 30 jours calendaires seront annulées.
- Au cours des 30 jours qui suivent la levée de cette seconde suspension, s'il est observé à nouveau 3 défauts d'annulation pour le même Client, l'Exploitant pourra, en concertation avec les services de son Autorité Organisatrice, procéder à l'exclusion définitive du Client au service.

Quand le Client a effectué avec son compte une réservation pour un autre voyageur ou qu'il voyage avec des accompagnateurs, il accepte que son compte client ayant servi à la réservation soit impacté par les mesures exposées ci-dessus. Le fait que le titulaire du compte client ne soit pas celui n'ayant pas honoré la réservation est sans incidence sur l'application des mesures exposées ci-dessus.

6.2.2 Tarification

Les Prestations fonctionnent suivant la tarification du réseau Divia Bus&Tram. Cette tarification peut se matérialiser via l'achat de titres unitaires ou bien d'abonnements divers en fonction des modèles de paiement proposés par Keolis Dijon Multimodalité.

La tarification du service de transport à la demande du réseau peut faire l'objet d'une souscription à un abonnement. L'ensemble des conditions générales relatives à la souscription d'abonnement est détaillé sur le site internet www.divia.fr.

ARTICLE 7. DELAI DE RETRACTATION

Le Client est informé que, en application de l'article L.121-20-4 du Code de la consommation, le service proposé sur le Site n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, la prestation commandée sur le Site est exclusivement soumise aux conditions d'annulation prévues aux présentes Conditions Générales.

ARTICLE 8. RECLAMATIONS

Toutes réclamations éventuelles doivent être adressées au Service Clients par mail contact@viamobigo.fr par téléphone au numéro suivant : 03 80 11 29 29 ou bien par courrier à l'adresse postale suivante : Keolis Dijon Multimodalité - 49 rue des Ateliers - 21 000 DIJON.

En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce (à titre d'exemples : ticket ou reçu) utile au traitement de sa demande.

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 : Monsieur Jean-Pierre – Médiation tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 PARIS Cedex 17. Les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [Saisir le médiateur – mtv](#)

ARTICLE 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Keolis Dijon Multimodalité détient tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site.

L'accès au Site ne confère aucun droit au Client sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site ou sur une quelconque partie des éléments le constituant.

Le Site et les éléments le constituant, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, sons, vidéos, logiciels, bases de données, données sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et autres droits privatifs détenus par Keolis Dijon Multimodalité.

En conséquence, toute utilisation, reproduction, représentation ou diffusion partielle ou totale de ces éléments est strictement interdite à l'exception notamment des reproductions sans modifications ni altérations faites à des fins de copie personnelle et privée conformément à l'article L.122-5, 2° du Code de la propriété intellectuelle.

L'insertion, la création de liens hypertextes vers toute partie du Site est interdite sans autorisation préalable et écrite de Keolis Dijon Multimodalité.

ARTICLE 10. RESPONSABILITE ET GARANTIES

10.1 Responsabilité pour l'utilisation du site/informations présentes sur le site

Keolis Dijon Multimodalité ne peut garantir que les informations, produits, services, logiciels fournis sur le Site seront exempts d'anomalies, d'erreurs ou bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Site fonctionnera sans interruptions ou pannes. Keolis Dijon Multimodalité ne peut pas non plus garantir que le Site est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validée par Keolis Dijon Multimodalité. Keolis Dijon Multimodalité décline toute responsabilité quant aux dommages directs ou indirects qui pourraient en résulter.

Keolis Dijon Multimodalité n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements et/ou de dommages directs et/ou indirects imputables à des logiciels de tiers, que ceux-ci soient ou non incorporés dans le Site ou fournis avec celui-ci.

En aucun cas Keolis Dijon Multimodalité ne sera responsable des dommages indirects et/ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles (incluant la perte de profits ou d'opportunité ...) découlant de la fourniture et/ou de l'utilisation des Prestations proposées sur le Site. Enfin,

Keolis Dijon Multimodalité ne pouvant contrôler l'ensemble des sites disponibles par l'intermédiaire de liens hypertextes, qui n'existent que pour faciliter les recherches du Client, Keolis Dijon Multimodalité n'est en aucun cas responsable de leur contenu.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Keolis Dijon Multimodalité ne peut accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatifs à toute inexécution ou mauvaise exécution de la Prestation qui est fournie au Client et imputable soit au Client, soit au fait d'un tiers étranger à la Prestation, soit à un cas de force majeure.

Un cas de force majeure est un événement échappant au contrôle de Keolis Dijon Multimodalité, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

10.2 Photos et illustrations

Les photographies et illustrations sur le Site ont pour but d'illustrer une page, elles sont protégées par des droits de propriété intellectuelle/droit à l'image. Elles ne sont en rien contractuelles. Le mauvais emploi d'une photographie/illustration pour une information correspondante ne saurait en aucun cas ouvrir droit à réclamation.

ARTICLE 11. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Keolis Dijon Multimodalité est soucieuse de la protection des données personnelles. Elle s'engage à travailler et à rendre conforme la collecte et le traitement des données conformément avec les réglementations européennes et françaises applicables.

Pour toute information sur la protection des données personnelles, le Client peut également consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr).

Identité du responsable de traitement

Les données personnelles sont collectées par :
Keolis Dijon Multimodalité- SIREN 922332036
Siège social : 49 rue des Ateliers 21 000 DIJON

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.

Keolis Dijon Multimodalités 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.

11.1 Données collectées et finalités

Sur le Site et/ou par toute création de compte/Commande par téléphone, Keolis Dijon Multimodalité collecte et traite notamment les nom, prénom, adresse email, numéro de

téléphone personnel mobile, adresse postale, arrêts/adresses de départs et arrêts/adresses d'arrivés, ainsi que les favoris.

Les données biométriques (empreintes digitales ou visage), la reconnaissance vocale et la géolocalisation de l'utilisateur activées et collectées dans le cadre de l'utilisation de l'application mobile, sont conservées sur l'appareil du Client, sous la maîtrise exclusive de ce dernier. Keolis Dijon Multimodalité n'accède pas à ces données et n'en conserve aucune copie, seul un token est envoyé pour ouvrir l'application/le compte concernant l'authentification.

Les informations communiquées sur le Site et/ou par téléphone permettent à Keolis Dijon Multimodalité, de traiter et d'exécuter les Commandes des Clients. Conformément à la loi n°78/17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée (ci-après « Loi Informatique et Libertés ») ainsi qu'au Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD »), les informations indispensables à Keolis Dijon Multimodalité, pour traiter et exécuter les Commandes, sont signalées le cas échéant par un astérisque dans les pages du Site ou indiquées comme « obligatoires » dans les conversationnels.

Les autres informations demandées, pour laquelle la réponse est facultative, sont destinées à mieux connaître les Clients ainsi qu'à améliorer les Prestations proposées, tout en en assurant la sécurité des données.

Utilisation des données personnelles

Keolis Dijon Multimodalité recueille et utilise les données personnelles concernant les Clients pour les finalités principales décrites ci-dessous :

- Gestion des comptes utilisateurs/clients ;
- Gestion et suivi de la relation commerciale ;
- Gestion des réservations de transport ;
- Gestion de la prise en charge des Clients par les conducteurs ;
- Gestion des réclamations ;
- Gestion des demandes d'information ;
- Information voyageur (véhicule à l'approche) ;
- Réalisation d'analyses statistiques anonymes d'utilisation du service ;
- Gestion des demandes d'exercice de droits ; Gestion des contentieux.
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux.

Enregistrement des conversations

Dans le cadre de l'amélioration de notre qualité de service, de la formation de nos agents et de la constitution de preuve en cas de réclamation, les appels au Service Clients 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.

Les enregistrements des appels ne sont pas systématiques.

Enquêtes de satisfaction

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, le service qualité est susceptible de réaliser une enquête de satisfaction auprès des Clients. Dans un tel cadre, le service qualité peut être amené à récolter les données personnelles des Clients.

Le service qualité peut vous contacter 3 fois par an pour réaliser cette enquête. Si vous ne souhaitez pas être contacté, merci de nous en informer à l'adresse suivante :

contact@viamobigo.fr

11.2 Bases légales sur lesquelles reposent nos traitements

Conformément à la réglementation applicable, nous traitons vos données lorsque nous avons un fondement légal qui nous permet de le faire. Il peut s'agir de l'exécution contractuelle (a), de l'intérêt légitime (b), d'une obligation légale (c) ou du consentement (d).

a. Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle)

- La gestion des comptes utilisateurs
- La gestion du suivi des réservations de transport
- La gestion de la prise en charge des Clients par les conducteurs
- La gestion des réclamations
- La gestion et du suivi de la relation commerciale

b. Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime

- La réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du service
- La gestion des demandes d'information

c. Les finalités de traitement reposant sur l'obligation légale

- La gestion de vos demandes d'exercice de droits

d. Les données collectées sur le fondement du consentement du Client

- La gestion de l'information voyageurs

11.3 Destinataires des données

Les données collectées par Keolis Dijon Multimodalité sont exclusivement destinées aux services de Keolis Dijon Multimodalité concernées par les demandes du Client.

Elles peuvent être transmises :

- aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées, dont le service clientèle, les agents, etc. ;
- à certaines entités du groupe KEOLIS, Keolis SA et Keolis Solution dans le cadre de l'exécution du service et exclusivement afin d'assurer la continuité de ses services (SAV, développements de la solution etc.) ;
- aux sociétés sous-traitantes auxquelles Keolis Dijon Multimodalité fait appel dans le cadre de l'exécution des Prestations et Commandes (hébergement des données, société assurant la gestion de la plateforme téléphonique, gestionnaire des consentements sur le dépôt des cookies/traceurs...) ;

- à des partenaires commerciaux, s'agissant de certaines données pseudonymes, ne contenant aucun élément d'identification directe concernant les cookies/traceurs collectés avec les fournisseurs/partenaires qui collectent et traitent les cookies/traceurs, dont la collecte est soumise au consentement, à l'exception des cookies purement technique ces derniers étant responsables de traitement distincts/conjoints sur les traitement opérées sur les cookies conformément à leur politique de confidentialité.
- à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où Keolis Dijon Multimodalité serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la Loi (c'est à dire, pour la protection et la défense des droits, situation qui menace la vie, la santé ou la sécurité, etc.).

11.4 Droits des personnes sur les données collectées

À tout moment, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et de suppression des données personnelles le concernant, dans la mesure où cela est applicable.

Ce droit peut être exercé :

- via le site internet en modifiant les informations du compte Client ;
- via l'application mobile en modifiant les informations du compte Client ou en contactant l'agence via le formulaire de contact présent dans l'onglet « AIDE & CONTACT » ;
- par mail à l'adresse : dpo-diviamobilites@keolis.com
- en adressant sa demande par courrier accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité, au DPO, à l'adresse ci-dessous :

Keolis Dijon Multimodalité - 49 rue des Ateliers - 21000 DIJON

Nous nous efforcerons de répondre à vos demandes dans les meilleurs délais et dans les conditions prévues par la réglementation applicable. Néanmoins, dans certains cas, il est possible que nous ne soyons pas en mesure d'y répondre favorablement afin de respecter nos obligations légales ou contractuelles.

Sans préjudice de toute autre voie de droit, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Informatique et Liberté (CNIL), si vous jugez qu'une violation de vos droits aurait été commise.

Pour plus d'informations concernant le traitement de vos données personnelles, veuillez-vous référer à la Politique de confidentialité disponible au lien suivant : <https://information.divia.fr/politique-de-confidentialite/>

11.5 Hébergement et transfert de données hors UE

Vos données sont hébergées et traitées en Europe.

Des transferts de données en dehors de l'UE peuvent intervenir. Tout transfert de vos données en dehors de l'UE est réalisé avec des garanties appropriées qui sont conformes à la réglementation applicable en la matière, soit car les pays destinataires bénéficient d'une décision d'adéquation, soit car ces transferts sont encadrés par la mise en place de Clause Contractuelles Types validées par la Commission Européenne. Pour plus d'informations sur

l'encadrement de ces transferts vous pouvez nous contacter par courriel à l'adresse suivante indiqué à l'article 10.4 : dpo-diviamobilites@keolis.com.

11.6 Gestion des cookies et traceurs

Des cookies/traceurs peuvent être déposés sur votre ordinateur, pour en savoir et plus et gérer vos consentements au dépôt de ces cookies/traceurs veuillez-vous référer à la Politique de cookies au lien suivant : <https://information.divia.fr/politique-de-confidentialite/>.

11.7 Liens vers des sites internet tiers

Le Site peut contenir ou utiliser des liens renvoyant vers des sites internet, applications mobiles, produits ou services qui sont exploités par des tiers (notamment des sites publicitaires ou des réseaux sociaux). Keolis Dijon Multimodalité rappelle que les dispositions de l'article 10 des CGV ne s'étendent pas à ces tiers sur lesquels elle n'a aucun contrôle et desquels elle ne peut être tenue responsable.

Keolis Dijon Multimodalité encourage les Clients à prendre connaissance des politiques de confidentialité, procédures et pratiques de ces tiers.

ARTICLE 12. DISPOSITIONS GENERALES

Le fait que Keolis Dijon Multimodalité ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation pour Keolis Dijon Multimodalité de se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante dans la fourniture des Prestations. Dans ce dernier cas, Keolis Dijon Multimodalité procédera à son remplacement par une disposition ayant un effet économique équivalent.

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le Client supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de Keolis Dijon Multimodalité.

13. APPLICATION ET MODIFICATION

Keolis Dijon Multimodalité se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGVU qui s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site internet www.divia.fr. A défaut d'acceptation de ces nouvelles CGV, le Client pourra résilier son abonnement sans indemnité.

14. DROIT APPLICABLE

Les Conditions Générales sont soumises au droit français. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGVU seront, avant toute demande en justice,

soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, l'abonné pourra saisir les juridictions compétentes.