

Conditions générales de ventes et d'utilisation Le Libellule

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) s'appliquent à tout client qu'il soit acheteur ou détenteur d'un Titre de transport ou de prestations associées commercialisées par nos agences, nos distributeurs de Titres de transport ou via la vente à distance (l'e-boutique, les applications), sans restriction ni réserve à toutes utilisations et Commandes.

Les présentes CGVU forment avec les règlements d'utilisation de chacun des modes de transports listés ci-après le contrat de transport régissant les obligations entre le client et Keolis Oise, société exploitante du réseau le Libellule, le réseau de transports publics urbains de personnes de la Communauté de Communes de la Vallée Dorée.

Les présentes CGVU sont applicables à l'ensemble du réseau et matérialisées par le Titre de transport.

Les règlements d'utilisation qui complètent ces CGVU sont consultables sur le site Keolis Oise : <https://www.keolis-oise.com/>.

La présente version des CGVU est publiée le 22 juillet 2026.

Le client doit prendre connaissance des présentes CGVU, disponibles en agence et accessible sur le Site. Il est conseillé au Client de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Keolis Oise exploitant du réseau Le Libellule, se réserve le droit de modifier les présentes CGVU qui s'appliqueront dans les conditions précisées à l'article 11 ci-après. Ces modifications s'appliqueront dans un délai de 15 jours à compter de leur publication sur le site Internet. A cet effet, il est conseillé au Client de lire les présentes CGVU à chaque visite du Site.

Le site keolis-oise.com et ses applications attachées ont pour principales finalités l'information sur les transports du réseau Le Libellule. Dans le cas d'un achat via e-boutique, la présentation ultérieure de la carte personnalisée du Client devant un valideur à bord d'un bus, permettra de charger le Titre acheté. Le site propose aussi de nombreux autres services, via un espace personnalisé, accessible au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe.

Le réseau est géré par la Société Keolis Oise :

Adresse : Les Cailloux de Sailleville 250 rue Nicolas Joseph Cugnot 60290 LAIGNEVILLE

RCS Compiègne B 527 220 982

Article 1. Définitions et périmètre d'application

Est entendu par les termes :

« Client » : toute personne titulaire d'un Titre de transport utilisant le réseau de transport Le Libellule et/ou achetant un titre de transport de ce réseau via le Site Oise Mobilité.

« Vendeur » : Keolis Oise, exploitant du réseau identifié ci-dessus / Oise Mobilité support de ventes pour le département Oise

« Carte personnelle » : support billettique Pass Pass nominatif, strictement personnel, sur lequel sont chargés les Titres de transport, les profils et abonnements donnant accès au réseau.

« Carte déclarative » : support billettique Pass Pass nominatif sur lequel sont chargés les Titres de transport et les profils et abonnements donnant accès au réseau. Conformément aux recommandations de la CNIL les informations sur le détenteur de la carte sont effacées. Ce type de support ne permet pas de service après-vente (SAV).

« Titre de transport » : représente le contrat de transport conclu entre le Client et le Vendeur et permettant au Client de circuler sur le réseau.

« Valideur » : appareil équipant les bus, du réseau devant lequel le Client présente un support (carte) hébergeant un Titre de transport afin de le valider pour voyager en règle.

« Rechargement à distance » : achat d'un Titre de transport effectué à distance et chargé le lendemain ou le surlendemain en présentant la Carte devant un valideur.

« Commande » : achat de Titre de transport effectué et payé par le Client via le Site oise Mobilité.

« Conditions Spécifiques » : conditions contractuelles propres à un produit ou un Titre de transport vendu via l'un des canaux de distribution du réseau comme l'agence commerciale de Senlis. Ces Conditions Spécifiques, pour le produit ou Titre concerné, figurent à l'article 2.2 des présentes CGVU.

« Profil » : obtention, à partir de justificatifs d'âge, de domicile et/ou sociaux, d'une autorisation de réduction tarifaire pour une durée limitée dans le temps.

« Site » : le site internet www.oise-mobilité.fr qui héberge l'e-boutique destinée à l'achat et au rechargement des Titres de transport ;

Article 2 – Conditions d'utilisation

2.1 Conditions d'utilisation générales

Pour voyager sur le réseau la libellule, le Client doit obligatoirement être en possession d'un Titre de transport en cours de validité et validé.

Le Client peut se procurer les Titres de transports le Libellule au moyen des différents canaux suivants :

- dans les Agences Oise Mobilité et Keolis Senlis : espèces ou carte bancaire
- sur le site Oise Mobilité : carte bancaire

Les Titres de transport le Libellule sont valables sur l'ensemble du réseau et dans les limites du territoire de la CCLVD / Réseau le Libellule.

Toute carte personnelle est nominative ; elle ne peut être détenue que par son bénéficiaire, quel que soit le type de titres dont elle est chargée.

Le client doit obligatoirement valider son Titre de transport sur un des valideurs présents à l'intérieur du véhicule (bus) dès sa montée, à chaque voyage, y compris en correspondance. Dans le cas contraire, le client se trouve en situation irrégulière et sera redevable d'une indemnité forfaitaire suivant le montant du tarif en vigueur au moment du contrôle.

- Pour plus de renseignements sur le contrôle des Titres de transport, le client peut se reporter aux Règlements d'utilisation listés en introduction des présentes CGVU.

Les supports pour être valables ne doivent présenter aucune altération :

- Les cartes doivent être en bon état,
- Les cartes personnelles doivent être lisibles et présenter une photo rendant son utilisateur identifiable.

Durée de validité des Titres de transport au forfait :

- Billet unitaire : la validité démarre à compter de l'achat à bord pour la journée en ligne régulière et pour un aller-retour sur le TAD.
- Abonnement mensuel : le Client à la première validation débute la validité du titre.

Toute utilisation non conforme des Titres de transport Le Libellule constitue une situation irrégulière.

Toute création d'une carte Pass Pass personnelle entraîne l'ouverture d'un compte client.

2.2 Conditions des moins de 4 ans

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par la CCLVD. Les enfants de moins de 4 ans accompagnés d'une personne munie d'un titre de transport en cours de validité, sont transportés gratuitement à condition de ne pas occuper une place assise.

Article 3 – Prix et Paiement des Titres de transport

L'intégralité des tarifs des Titres de transport et autres produits figure dans la gamme tarifaire du réseau Le Libellule, est disponible sur <https://www.oise-mobilité.fr/boutique>.

Les tarifs des Titres de transport sont indiqués en euros toutes taxes comprises et sont révisables. Les tarifs des Titres de transport et autres produits sont fixés par la CCLVD, seule habilitée à en définir le montant en tant qu'autorité organisatrice des transports publics urbains de personnes sur son territoire. Ils sont exprimés hors frais d'envoi et de gestion.

Les tarifs des abonnements varient selon l'âge du client, les revenus (CMU).

Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit être fourni). Le payeur peut être différent de l'abonné. Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

Les points de vente sont libres de fixer les moyens de paiement acceptés.

Le règlement des Titres de transport achetés en agence commerciale se fait en euros, au tarif en vigueur le jour de l'achat.

Pour tout paiement comptant (en 1 fois) en agence commerciale les moyens acceptés par le Vendeur sont : la carte bancaire et les espèces.

Aucun autre moyen de paiement n'est admis.

Pour le paiement par carte bancaire, le Client garantit qu'il est pleinement habilité à se servir de la carte bancaire utilisée et que cette carte bancaire donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services.

Le prélèvement sur un compte épargne n'est pas autorisé.

Le seul moyen de paiement donnant accès à une transaction sur l'e-boutique est la carte bancaire (Carte Bleue, Visa ou Mastercard) acceptée en France.

Tout autre type de carte n'est pas accepté.

Lors d'un paiement par carte, le Client indique son numéro de carte, la date de validité de la carte et le cryptogramme figurant au dos.

Le débit est effectué lors du paiement en ligne à la condition d'avoir obtenu préalablement l'autorisation de débit du compte du Client auprès des centres de paiement compétents. A défaut de cette autorisation, le règlement ne pourra pas être pris en compte et la Commande ne sera pas traitée.

Tous nos paiements s'effectuent via des serveurs sécurisés par un prestataire qualifié et agréementé PCI-DSS. Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant le Client ne transite via le Site Keolis Oise. Le paiement par carte bancaire offre donc toutes les garanties de sécurisation bancaire. Toutes les informations que l'utilisateur est amené à renseigner sur le serveur de la banque sont cryptées par le protocole TLS (Transfer Layer Security). La phase de paiement a lieu directement sur le serveur de paiement sécurisé de la banque. Le serveur de paiement effectue la vérification de la validité de la carte bancaire du Client avant d'accorder l'autorisation de paiement et confirme automatiquement le résultat de la demande de paiement au serveur du Vendeur.

Les éléments de sécurisation des échanges mis en œuvre dans le cadre du service de paiement sécurisé sont les suivants :

- Intégrité des données échangées entre les serveurs,
- Authentification du Vendeur comme émetteur de la demande de paiement,
- Cryptage et confidentialité des données échangées entre le Client et le serveur de paiement de la banque.

Article 4 – Vols, pertes et dysfonctionnements

4.1 Le vol ou la perte d'une Carte non personnalisée ou d'un Ticket

Les Cartes non personnalisées et Tickets ne peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement en cas de vol ou perte.

Conformément à la réglementation en vigueur sur le réseau, le Client ne peut voyager sans Titre de transport.

Le Client doit donc acquérir à ses frais un nouveau support suivant les tarifs en vigueur à la date de leur nouvelle acquisition.

4.2 Le vol ou la perte d'une Carte personnelle

En cas de perte ou de vol d'une Carte personnelle, le Client doit se rendre dans une des agences commerciales. Toute déclaration de perte ou de vol concernant la Carte personnelle entraînera

le blocage de la carte, automatiquement mise en liste d'opposition de manière irréversible, pour éviter qu'un tiers n'utilise le(s) Titre(s) de transport chargé(s) sur cette dernière.

Une fois la perte ou le vol signalé, le Client doit acquérir à ses frais un nouveau support nominatif sur présentation d'une pièce d'identité suivant les tarifs en vigueur à la date de la nouvelle acquisition. L'ensemble des Titres de transport présents sur l'ancienne carte sera transféré sur la nouvelle Carte personnelle.

Il n'est pas procédé au remboursement des Titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte et l'établissement de la nouvelle Carte personnelle..

4.3 Perte d'objets divers

Les objets trouvés sur le réseau sont centralisés par l'Exploitant.

Pour signaler la perte de l'objet, le client peut contacter l'agence au 03.44.53.93.69

La récupération de l'objet peut faire l'objet de frais.

Après quinze jours de garde par l'Exploitant, les objets, s'ils n'ont pas été rendus à leur propriétaire, sont remis au service des objets trouvés de la CCLVD, pour les objets de valeur, ou auprès d'associations pour les autres.

4.4 Dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement d'un support nominatif (le Valideur émet un bip sonore et refuse le support), le Client devra alors se rendre dans les meilleurs délais dans l'une des agences afin de bénéficier du service après-vente. Aucun échange, aucun remboursement ne pourra intervenir sur des supports abimés ou illisibles.

Article 5 – Description et disponibilité du service de la vente à distance

5.1 - E-boutique

Oise Mobilité met à disposition des Clients sur son site internet www.oise-mobilité.fr un système de vente et de rechargement de Titres de transport valables sur l'ensemble du réseau 24H/24 et 7/7 J sous réserve d'interruption de service volontaire ou non.

L'e-boutique propose les fonctionnalités suivantes :

- rechargement de Titres de transport
- A condition que le paiement soit accepté, les Titres de transport sont chargés à distance sur la Carte personnelle détenue par le Client qui doit auparavant avoir associé celle-ci à son compte,

Le bénéficiaire doit activer son titre sur un valideur.

Article 6 – Suspension et Résiliation des abonnements

6.1 Suspension

Les abonnements ne peuvent pas être suspendus en cours du mois.

6.2 Résiliation à l'initiative du Vendeur

Le Vendeur peut résilier l'abonnement de plein droit avec effet immédiat, pour les motifs suivants :

- Fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration,
- Falsification des justificatifs
- Utilisation frauduleuse de la Carte personnelle
- Refus de paiement.

Article 7 – Remboursement

Aucun remboursement ne peut être exigé en cas d'utilisation partielle d'un Titre de transport (Mensuel, Pass 1 jour, etc...).

Les Pass, Abonnements entamés sont dus, et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Les Abonnements mensuels non utilisés ou non entamés sont éligibles au remboursement sous réserve que la demande soit effectuée dans le mois en cours de l'abonnement. Un mois utilisé partiellement ne fera l'objet d'aucun remboursement.

En cas de non-réception ou de réception tardive (au-delà du délai de 15 jours) le remboursement des Titres de transport achetés dans l'attente par le Client ne sera effectué qu'à la condition que la non-réception ou la réception tardive soit imputable à Keolis Oise.

Après étude de la demande de remboursement, le Vendeur notifie par courrier ou courriel, le refus ou l'acceptation du remboursement. Le Client a la possibilité de choisir entre un remboursement par virement sous 15 jours en transmettant son RIB ou par l'envoi postal d'un chèque bancaire (dans un délai maximum de deux mois).

Aucun transfert de Titres n'est autorisé d'un support vers un autre support.

Les demandes de remboursement doivent être effectuées auprès de Keolis Oise par courrier.

Article 8 – Service Client

8.1 Délai de rétractation

Le Client est informé que, en application de l'article L221-2 du code de la consommation, les Titres de transport commercialisés sur le Site ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation. Toute validation du paiement par le Client est irréversible.

8.2 Réclamations

Pour toute réclamation le Client peut contacter le Vendeur :

- Par internet www.oise-mobilite.fr
- Par courrier : Keolis Oise Les Cailloux de Sailleville 250 rue Nicolas Joseph Cugnot 60290 LAIGNEVILLE

Le Client a la possibilité de signaler auprès de Oise Mobilité / Keolis Oise tout manquement aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité qu'il constate lors de l'exécution du service public des transports, selon les modalités indiquées au présent article 8.2, ainsi qu'auprès de la CCLVD.

8.3 Médiation

La médiation est un service de recours. Il s'adresse aux Clients qui ne sont pas satisfaits de la réponse reçue après une réclamation. Pour permettre son intervention, toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du service Réclamations de Keolis Oise. Grâce à la médiation, les Clients peuvent obtenir un second avis.

Indépendant et impartial, le Médiateur Tourisme et Voyage (<http://www.mtv.travel>), est chargé de rapprocher les points de vue. L'avis est cependant consultatif et pourra être refusé par l'une ou l'autre des parties.

Le médiateur peut être saisi à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP, 80 303 – 75823 PARIS CEDEX 17.

Ne pas oublier de joindre à la saisine une copie de tous les documents retraçant la démarche. Une réponse sera adressée dans un délai de 2 mois (ou de 4 mois pour les cas les plus complexes).

Le traitement des dossiers est confidentiel et la saisine du médiateur est gratuite.

8.4 Perturbations du service

L'Exploitant ne peut être tenu pour responsable des interruptions de service ou des retards. L'Exploitant ne délivre pas, en aucune circonstance, de document faisant état des interruptions ou retards éventuels affectant le service, quelle qu'en soit la cause.

En cas de grève, la non-desserte de lignes n'ouvre pas droit à remboursement. Par exception, lorsque le plan de transport adapté prévu n'a pas été respecté, le client peut solliciter le remboursement de son titre.

Toute personne qui manifeste l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, peut formuler une réclamation dans les conditions prévues à l'article 8.2 des présentes CGVU et est tenue de rapporter la preuve de sa qualité de voyageur, soit en fournissant le support Pass Pass chargé d'un Titre de transport valide et validé, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

Article 9. Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation du réseau et/ou des services qui y sont associés, Oise Mobilité en tant que responsable de traitement, collecte et traite vos données personnelles conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n°2016/679 (« RGPD ») et par la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (« Loi Informatique et Libertés »). Les finalités de ces traitements, les durées de conservation de vos données, les destinataires éventuels de vos données, les bases légales des traitements opérés ainsi que les mesures de sécurité afférentes à la conservation de vos données sont détaillées dans notre politique de confidentialité disponible sur le site Oise Mobilité.

Le client dispose d'un droit d'accès et de rectification de vos données personnelles, ainsi que d'un droit de limitation, de portabilité, d'effacement, dans la mesure où cela est applicable, Il peut également s'opposer à leur traitement à des fins commerciales.

Article 10. Propriété intellectuelle

Tous éléments, marques ou autre propriété intellectuelle sur le Site sont la propriété du Vendeur et/ ou de la CCLVD et sont sujets au droit d'auteur.

La reproduction des pages de ce site est strictement interdite.

L'insertion de liens hypertextes vers une quelconque page du Site est interdite, sauf autorisation préalable et écrite du Vendeur.

Article 11. Application et modifications

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGVU.

Toute version modifiée des présentes CGVU s'appliquent de plein droit, à compter de sa publication sur le site.

Les présentes CGVU sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français.

Article 12. Litiges

Tout différend relatif à l'interprétation, la validité, et/ou l'exécution des présentes conditions générales de vente peut être porté devant les tribunaux compétents