

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

ARTICLE 1 : NOTRE OFFRE

VTC-AEROPORT-LYON est une société de transport de personnes, permettant aux particuliers ainsi qu'aux professionnels de bénéficier d'un service adapté à leurs besoins, dans le cadre de leurs déplacements 24h/24 et 7j/7.

N° AGREMENT : 69 2011-038

ARTICLE 2 : RÉSERVATION D'UNE COURSE

2.1 Réservation

Quel que soit le type de réservation, le client devra fournir les informations obligatoires suivantes :

Informations sur le client : nom et prénom, n° de Téléphone, e-mail et adresse de résidence.

Détails de la course : Date, lieu de départ et d'arrivée, nombre de personnes, bagages ou non, les bagages ayant des dimensions exceptionnelles ou des volumes très importants, a nécessité de siège enfant/bébé

Ces informations doivent être obligatoirement précisées en ligne lors de la demande de réservation. VTC-AEROPORT-LYON s'efforce d'assurer la disponibilité du site et de l'Application 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7. Cependant, il peut arriver que l'accès au Site ou à l'Application soit interrompu dans le cadre d'opérations de maintenance, de mises à niveau matérielle ou logicielle, de réparations d'urgence du Site, ou par suite de circonstances indépendantes de la volonté de VTC-AEROPORT-LYON (comme par exemple, défaillance des liaisons et équipements de télécommunications). VTC-AEROPORT-LYON s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter ces perturbations, pour autant qu'elles lui soient imputables.

Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que VTC-AEROPORT-LYON n'assume envers eux aucune responsabilité pour toute indisponibilité, suspension ou interruption du site ou du service et ne puisse être tenue responsable des préjudices directs et indirects de toute nature résultant de ce fait.

2.1.1 Réservation en ligne

Nous préconisons une réservation au minimum 2h avant le début de chaque course.

Conformément aux présentes CGU, le Client reconnaît que les Services auxquels il a souscrit sont disponibles immédiatement et ne peuvent de ce fait, et conformément à l'article L.221-18 du code de la consommation, faire l'objet du droit de se rétracter.

VTC-AEROPORT-LYON se réserve le droit de suspendre le compte du Client, après une mise en demeure et un préavis de 7 jours, dans l'hypothèse où le Client ne respectait pas ses obligations au titre des présentes CGU.

Les obligations du Client, au même titre que celles de VTC-AEROPORT-LYON, peuvent être suspendues en cas de force majeure conformément aux présentes CGU.

2.1.2 Réservation par téléphone

La réservation devra être effectuée au minimum 2h avant le départ et durant les horaires de réservations.

Pour toute réservation en deçà de ce délai, la société se réserve le droit à un délai de retard de 30 min pour arriver au lieu de départ.

2.2 Prix – Conditions de paiement

2.2.1 Détermination du Prix

Tous les itinéraires réservés par nos clients sont calculés par le système de cartographie Google Maps qui est notre référence unique et conditionne le tarif final. Les courses sont calculées en fonction du trajet dont le temps de course estimé est le plus rapide.

Le chauffeur est libre de changer d'itinéraire en fonction des conditions de circulation sans que le prix en soit modifié pour le client.

Le système de réservation VTC-AEROPORT-LYON prend en compte des temps de trajet qui sont fondés sur une observation quotidienne du trafic local.

VTC-AEROPORT-LYON ne saurait être tenu pour responsable des conditions de trafic qui pourraient entraîner un temps de trajet plus long que celui estimé lors de la réservation initiale. Il est de la responsabilité du client de prévoir lors de sa réservation le temps nécessaire à ses déplacements. De manière générale, VTC-AEROPORT-LYON ne pourra être tenue responsable pour retard, et ce quelle que soit son origine (congestion du trafic, conditions de circulation difficiles, travaux de voirie, accidents, panne du véhicule, etc.), conformément à l'article 3 des présentes conditions générales de vente.

Lorsque le client commande une course au départ de l'aéroport, il lui est notamment recommandé, lors de sa réservation, de prendre en compte le temps nécessaire à sa descente d'avion ainsi qu'à la récupération de ses bagages avant de déterminer l'heure de départ de la course.

2.2.2 Moyens de paiement

Le tarif est mentionné TTC.

Les prestations réservées par le client doivent être réglées par carte bancaire.

Les moyens de paiement suivants sont acceptés :

>Les cartes bancaires

>Paiement par virement pour les entreprises

Le paiement du prix est réalisé par carte bancaire via un système de paiement électronique sécurisé, a bord du véhicule. En communiquant ses coordonnées bancaires, le Client accepte par avance et sans conditions que VTC-AEROPORT-LYON procède à la transaction sécurisée et autorise par avance sa banque à débiter son compte du montant de la prestation et des suppléments après la course (attente, parking, arrêt supplémentaire, changement d'adresse de destination, frais de péage) si tel est le cas.

Le Client peut s'il le souhaite enregistrer sa carte de crédit pour toutes les Commandes. Dans le cas où le Client ne souhaite pas enregistrer sa carte de crédit pour toutes les Commandes, il doit enregistrer ses informations de carte de crédit lors de chaque Commande.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le Client accepte que la Société procède à la transaction sécurisée dès lors qu'il finalise une Commande. Le Client autorise donc, dès lors qu'il finalise une Commande, sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements ou des relevés transmis par la Société.

La réservation ainsi ne sera réputée acceptée qu'après validation du paiement.

Toute facture ne faisant l'objet d'aucune contestation (écrite) du Client dans un délai de 30 jours à compter de sa date d'envoi sera réputée acceptée par ce dernier. Une contestation ne peut en aucun cas justifier un retard dans le règlement de la totalité de la facture.

2.3 Conditions d'annulation

Annulation de la réservation avant la prise en charge :

En cas d'annulation par le client aucun frais ne sera engagé.

2.4 Retard

Aucun frais ne sera engagé.

OPTION ATTENTE EN AÉROPORT:

Pour une attente illimitée du chauffeur en gare ou aéroport, le client devra souscrire à une mise à disposition de voiture avec chauffeur avec une facturation à l'heure.

2.6 Facture

La facture définitive sera délivrée par e-mail sur demande du client après la course quel que soit le montant de celle-ci.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DES PARTIES

VTC-AEROPORT-LYON s'engage à mettre tout en œuvre pour acheminer sain et sauf le voyageur à destination, dans le délai prévu avec lui.

La responsabilité de VTC-AEROPORT-LYON couvre les préjudices corporels directs causés aux voyageurs, depuis la montée dans le véhicule jusqu'à la descente, ces deux actions exclues. VTC-AEROPORT-LYON ne pourra être tenue responsable si les dommages sont causés par le fait du voyageur, par le fait d'un tiers, ou par la nature des bagages et/ou de leurs emballages. VTC-AEROPORT-LYON est souscripteur d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

Ne donnent droit à aucune indemnité ou remboursement, les retards sur les délais de transport dus à des difficultés de circulation (bouchons, routes barrées, accidents, déviations, conditions météo, événements divers, etc...). VTC-AEROPORT-LYON s'engage néanmoins à étudier avec attention toute demande de remboursement faite par un client. Cette étude n'entraîne pas un remboursement automatique et pourrait consister le cas échéant en l'octroi d'un avoir éventuel.

En cas de détérioration du véhicule par le client (y compris vomissement), celui-ci sera tenu pour responsable et devra s'acquitter d'une compensation forfaitaire de 200€.

VTC-AEROPORT-LYON ne pourra en aucun cas être tenue responsable pour tout retard incombant initialement au voyageur.

ARTICLE 4 : DISPOSITIONS DIVERSES

Tous les passagers, à l'avant et à l'arrière, doivent attacher leur ceinture individuelle de sécurité.

En cas de dégradation du véhicule, par exemple lors de l'ouverture intempestive des portières, les dégâts causés seront à la charge du Client.

Si le chauffeur s'aperçoit que le Client commet une infraction, par exemple, l'usage de stupéfiants, il a comme consigne stricte d'arrêter immédiatement la prestation en cours. Cet arrêt ne donnera en aucun cas le droit au remboursement de la prestation.

VTC-AEROPORT-LYON se réserve le droit d'interrompre la prestation en cours si le comportement des Clients met en péril la sécurité et la dignité du chauffeur et/ou l'image de la société.

Il est interdit de manger dans les véhicules.

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de fumer, de transporter des substances inflammables, explosives, corrosives ou toxiques, et plus généralement toute marchandise dangereuse. Il appartient au passager de vérifier que ses bagages ne contiennent pas de telles substances. En cas de dommage causé par les bagages ou le comportement du passager, la responsabilité de VTC-AEROPORT-LYON ne pourra en aucun cas être recherchée.

Le contenu des bagages mis dans le coffre du véhicule, notamment les objets fragiles ou délicats, restent sous la seule responsabilité du passager.

VTC-AEROPORT-LYON ne saurait être tenue responsable et ne pourra garantir la restitution des effets personnels et bagages laissés ou oubliés à bord du véhicule, ni de l'état dans lequel ils pourraient être retrouvés.

L'Utilisateur s'engage à utiliser les services de VTC-AEROPORT-LYON de manière raisonnable et notamment, à ne pas présenter les caractères suivants au moment de sa prise en charge par le Transporteur :

- o état d'ébriété manifeste;
- o dangerosité;
- o nombre de personnes excédant la limite indiquée lors de la réservation ;
- o nombre de bagages excédant la limite indiquée lors de la réservation ou volume de bagages supérieur à la capacité d'emport du véhicule ;
- o présence d'animaux non enfermés dans une cage ou dans un sac. Les chiens d'aveugles sont exemptés de cette obligation ;
- o comportement outrancier ou contraire aux bonnes mœurs.

Cet engagement est également pris pour le compte du Passager, s'il s'agit d'une personne différente de l'Utilisateur.

En cas de retard du chauffeur ou de non présentation de celui-ci, VTC-AEROPORT-LYON s'engage à rembourser le montant de la course ainsi qu'un avoir maximum de 50€ selon le cas.

ARTICLE 5 – RÉCLAMATIONS

Toute réclamation concernant la Prestation devra prendre la forme d'un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

VTC-AEROPORT-LYON
9 rue Benjamin Delessert
69007 Lyon

ARTICLE 6 : LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont régies exclusivement par la loi française.

Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Le tribunal de commerce de Lyon est seul compétent en cas de litige ou différent pour les contrats professionnels.

Lorsque la responsabilité de VTC-AEROPORT-LYON est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers et commerciaux.

ARTICLE 7 – DROIT D'ACCÈS AUX DONNÉES ET DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

VTC-AEROPORT-LYON collecte vos données via le site internet, la prise de demandes de réservation par email ou par téléphone et via l'application mobile.

VTC-AEROPORT-LYON s'engage à ne pas divulguer vos coordonnées à des tiers, ou pour des utilisations tout autre que celles du scope de communication lié aux réservations de vos trajets. Si vous avez coché l'acceptation de réception de nos newsletters, nous serons amenés à vous envoyer des informations commerciales, ou sur l'entreprise VTC-AEROPORT-LYON. Toutes les

informations concernant votre localisation, votre IP collectées, vos données relatives aux transactions, vos préférences, ne servent qu'à faciliter les opérations de réservations, communications avec vous.

Conformément à la loi Informatique et Libertés (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004), VTC-AEROPORT-LYON a déclaré la collecte et le traitement des données personnelles auprès de la CNIL sous le n° d'enregistrement : 1621628V0. Ainsi vous disposez d'un droit d'interrogation, d'accès, et d'opposition pour motifs légitimes relatif à l'ensemble des données vous concernant. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant à <https://www.vtc-aeroport-lyon-saint-exupery.com/contact.html>

Le client peut modifier son compte sur le site <https://www.vtc-aeroport-lyon-saint-exupery.com/contact.html>

ARTICLE 8

En cas de contestation liée à l'Application et/ou interprétation des présentes CGU, le Client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Conformément à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L. 612-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès de la plateforme de règlement en ligne des litiges.

Pour soumettre un litige au médiateur de la consommation, le Client peut remplir le formulaire de la plateforme de règlement en ligne des litiges en cliquant [ici](#).

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le médiateur, la demande devra contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques ainsi que les nom et adresse de VTC-AEROPORT-LYON, un exposé succinct des faits et la preuve des démarches préalables que vous avez effectuées auprès de VTC-AEROPORT-LYON.

ARTICLE 9 – DIVISIBILITÉ

En cas de nullité d'une quelconque disposition des présentes CGU, celle-ci est réputée non-écrite et les autres dispositions conservent leur force et leur portée.

ARTICLE 10 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le client reconnaît avoir pris connaissance, lors de sa réservation, des conditions générales de vente.

L'acceptation d'un devis par le client et la confirmation de sa commande impliquent l'entière adhésion du client aux présentes conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de toutes les dispositions y étant énoncées.

VTC-AEROPORT-LYON se réserve le droit de les modifier à tout moment.

Au cas où l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions resteraient applicables.