

**CONDITIONS GENERALES DE
VENTE DE PRESTATIONS DE
TRANSPORT PUBLIC
ROUTIER DE VOYAGEURS
TRANSPORT OCCASIONNEL
DE PERSONNES****PREAMBULE :**

Le Contrat-Type fixé par l'Annexe I de l'article D.3112-3 du Code des transports détermine le cadre juridique des services occasionnels de transports de personnes, incluant ainsi les devoirs et obligations de chaque partie. Les présentes conditions générales de vente (CGV) prévalent sur le Contrat-Type et sur les autres dispositions du Code des transports, sauf disposition d'ordre public contraire.

DEFINITIONS

« **Commande** » désigne le devis accepté par le Client.

« **Transporteur** » désigne la société <**Transdev Bassin Annécien**> enregistrée au RCS de <**Annecy**> sous le numéro <n°RCS **325 720 159 00020**> dont le siège social est situé <**10 rue de la Césièrè – Seynod – 74600 Annecy**>.

« **Client** » : désigne la personne physique ou morale qui a passé Commande d'une prestation de transports de voyageurs ; il peut s'agir d'une clientèle professionnelle, d'une clientèle privée et/ou d'une clientèle de groupe « **Prestations de Transport Occasionnel** » désigne des prestations de transports de groupes de voyageurs de 1 place (sous-traité à VTC) à 84 places par car.

« Prestations de Transport »

désignent l'ensemble des prestations de Transport Occasionnel.

« **CGV** » désigne les présentes conditions de vente et d'exploitation de Prestations de Transports.

OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de régir les droits et obligations du Transporteur dans le cadre de la vente de Prestations de Transport au Client). A défaut de contrat spécifique conclu entre le Transporteur et son Client ou de conditions générales ou particulières d'achats acceptées par écrit par les Parties, les ventes effectuées sont soumises aux présentes CGV. En conséquence, toute prestation de services fournie par le Transporteur implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes CGV Les catalogues, prospectus ou autre document publicitaire n'ont pas de valeur contractuelle.

Le Transporteur se réserve le droit de modifier à tout moment les termes de ces CGV. Les nouvelles CGV s'appliqueront à toutes les Commandes effectuées postérieurement à la modification et seule la nouvelle version fera foi entre les parties. Le Transporteur communique ses CGV par divers moyens (affichage, site internet, ...). Il appartient au Client de se renseigner sur les CGV applicables.

Les CGV sont référencées par liens internet dans les devis du Transporteur. Les présentes CGV expriment l'intégralité des obligations des parties. Dans l'hypothèse où l'une des

dispositions des CGV serait considérée comme nulle en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, présente ou future, ou d'une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, cette disposition serait considérée comme étant non écrite, toutes les autres dispositions conservant force obligatoire entre les Parties.

**ARTICLE 1 : COMMANDES,
ITINERAIRE ET HORAIRES**

Chaque commande fait l'objet d'un devis écrit, accepté par le Client, établi sous réserve de disponibilité de véhicule et de conducteur au moment de la confirmation définitive par le Client.

Le Client doit vérifier les dates et heures du voyage avant de valider sa Commande.

La confirmation des réservations ne sera effective qu'à réception de l'acompte qui ne pourra être inférieur à <**30 %**> du prix global des prestations. Le montant de l'acompte est fonction de la date de confirmation par rapport à la date de départ. A moins de 2 jours calendaires du départ, le Client devra verser le prix global des prestations, sauf accord écrit contraire avec le Transporteur.

Le choix de l'itinéraire, sauf exigence particulière du Client explicitement indiquée dans la Commande, doit être laissé au Transporteur, à charge pour lui d'en informer le Client, dans la mesure du possible.

Des arrêts sont laissés à l'initiative du Transporteur ou

Transdev Bassin Annécien

10 rue de la Césièrè – Seynod

74600 Annecy–France

commercial.annecy@transdev.com

www.annecy.transdev.com

du conducteur pour répondre aux obligations de sécurité et de respect de la réglementation sociale relative aux temps de conduite et de repos des conducteurs, ou à d'autres nécessités.

Les horaires sont définis en fonction de conditions normales de circulation et de déroulement de transport. Mais des aléas de la route peuvent se produire et le Transporteur n'en est pas responsable. La définition d'une marge de sécurité permettra d'absorber ces aléas, sachant que si elle est dépassée, cela risque de bouleverser l'organisation du voyage qui doit toujours garantir le respect de la réglementation des temps de conduite et de repos du conducteur.

ARTICLE 2 : PASSAGERS ET SECURITE

Le Transporteur respecte les normes de sécurité applicables et veille notamment à ce que l'effectif ne soit pas supérieur à la capacité de l'autocar.

Le Transporteur doit avoir à son bord la liste nominative des passagers, établie et communiquée par le Client. Cette liste est détruite à l'issue du voyage, sauf en cas de litige apparu pendant le voyage.

Le Client est informé par le Transporteur et informe les passagers des normes et des consignes de sécurité applicables et le Client se porte-forcé de leur respect par les passagers.

En particulier, les passagers doivent être transportés assis, munis de leur ceinture de sécurité et doivent respecter la tranquillité des autres passagers et les consignes

données par les agents effectuant les Prestations de Transport ou le conducteur.

Le Transporteur se réserve un droit unilatéral et immédiat de retrait, et en conséquence cessera toutes prestations, en cas de comportement de voyageurs mettant en cause la sécurité des autres voyageurs et du conducteur, sans qu'aucun remboursement ne soit dû au Client.

Il est interdit à toute personne hormis le second conducteur et guide accrédité d'occuper le siège appelé "guide".

ARTICLE 3 : PRIX

Le prix applicable sera fixé à partir de nos barèmes en vigueur à la date de la confirmation de la commande. Ces barèmes varient en fonction de l'indice du prix des carburants. Toute hausse ou baisse du prix du gazoil pourra être répercutée sur le prix au moment de la prestation.

Toute modification de commande à la demande expresse du *Client* intervenant entre la date de la Commande initiale et la date de réalisation de la prestation devra être acceptée au préalable par écrit par le Transporteur et pourra entraîner la révision du tarif convenu.

Toute modification intervenant en cours d'exécution du contrat ne pourra se faire qu'après accord de nos services et fera l'objet d'une facturation supplémentaire (parcours supplémentaire, péages d'autoroute non prévus au contrat, dépassement d'horaire, etc.) que le *Client* s'engage à régler avant son retour ou au plus tard dans les **72 heures** qui suivent son retour.

Le prix des services proposés par le Transporteur est exprimé en euros et HT.

Il sera ajouté au prix proposé le taux de TVA en vigueur au jour de la confirmation de la Commande.

Pour les voyages hors zone euro, les prix sont calculés en fonction des taux de change connus au moment de l'établissement du devis par le Transporteur.

Tous nos prix sont calculés conformément à l'article 9 de l'annexe I de l'article D. 3112-3 du Code des transports qui prévoit que le prix de transport initialement convenu est révisé en cas de variations significatives des charges de l'entreprise de transport, qui tiennent à des conditions extérieures à cette dernière, tel notamment le prix des carburants, et dont la partie demanderesse justifie par tous moyens.

Toute modification de ces données (taux de change, augmentation du prix du carburant, taxes, etc.) peut donc entraîner un changement de prix dont le Client sera dûment informé.

ARTICLE 4 : CONDITIONS DE PAIEMENT

Toutes nos factures sont payables à réception et en tout état de cause maximum 30 jours à compter de la date de réception, sauf convention particulière avec le Client>.

Conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, le défaut de paiement total ou partiel de la prestation de services à sa date d'exigibilité entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable l'allocation au Transporteur

Transdev Bassin Annécien

10 rue de la Césièrè – Seynod

74600 Annecy–France

commercial.annecy@transdev.com

www.annecy.transdev.com

d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal ainsi que d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, la société pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification. Ces pénalités sont dues sans préjudice de la réparation, dans les conditions du droit commun, de tout autre dommage résultant de ce retard.

Cette pénalité est calculée sur l'intégralité des sommes TTC restant dues. Elle court à compter de la date d'échéance du prix de la prestation effectuée jusqu'à son paiement total.

Le taux d'intérêt légal de référence est celui en vigueur publié périodiquement entre la date de retard et la date de paiement effectif.

ARTICLE 5 : ANNULATIONS

En cas d'annulation par le *Client*, il sera appliqué le barème de frais suivant, selon le délai exprimé en jours calendaires :

- *Annulation intervenant plus de 30 jours avant le départ : 30 € de frais de dossier voyage.*
- *Annulation intervenant entre 30 jours et 21 jours avant le départ : 25 % du prix du transport.*
- *Annulation intervenant entre 20 jours et 8 jours avant le départ : 50 % du prix du transport.*
- *Annulation intervenant entre 7 jours et 3 jours avant le départ : 75 % du prix du transport.*

- *Annulation moins de 3 jours avant le départ : 100 % du prix du transport.*

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE ET ASSURANCES

6.1 Responsabilité

• **Entre les parties**

L'exécution du transport objet du Contrat est placée sous la responsabilité du Transporteur.

Le Transporteur est responsable envers le Client des dommages résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du transport, étant précisé que le Transporteur est astreint s'agissant de la sécurité des personnes à une obligation de résultat, sauf force majeure visée à l'article 9 ou autres causes légales d'exonération.

Dans la limite autorisée par la loi, si la responsabilité du Transporteur devait être engagée, le montant de cette dernière ne pourra excéder le montant de la Commande réglé par le Client, sauf disposition d'ordre public contraire (notamment concernant les dommages corporels).

Si après le départ, le Client était amené à apporter des modifications au voyage, celles-ci ne devront en aucun cas porter atteinte au respect strict de la législation du travail et ces modifications seront de la responsabilité du Client. En tout état de cause, la responsabilité du Transporteur pourra être diminuée voire exclue en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du présent contrat de la part du Client.

Le Client est informé et doit informer les passagers que ces derniers sont responsables des

dégradations occasionnées par leur fait à l'autocar. La réparation des préjudices peut leur être imputée, dans la mesure où le Transporteur apporte la preuve que le dommage est bien du fait du passager au moment de son voyage (états des lieux du car au départ et à l'arrivée, rapport d'incident, information au gestionnaire d'exploitation, vidéo, etc...).

• **A l'égard des tiers et des personnes transportées**

Le Transporteur pendant toute la durée de la prestation, est responsable à l'égard des tiers, y compris les personnes transportées, de tout dommage corporel conformément aux dispositions de la Loi n°85-677 du 5 juillet 1985 dite Loi Badinter.

Toute dégradation du matériel du fait d'un participant engage la responsabilité du Client et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

6.2 Bagages

Le Client est informé du fait que chaque passager est autorisé à transporter gratuitement un bagage en soute n'excédant pas 20 kg et dont la somme des trois dimensions (hauteur + largeur + profondeur) ne doit pas dépasser 170 cm, étiqueté à son nom. Au-delà, le transport en soute de bagages additionnels pourra ne pas être assuré. Dans les cars, le transport en soute des bagages spéciaux et équipements sportifs est interdit, à l'exception des vélos uniquement sur demande et avec acceptation écrite du Transporteur, à la signature du devis, transportés sur remorques à vélos, et à

Transdev Bassin Annécien

10 rue de la Césièrè – Seynod

74600 Annecy–France

commercial.annecy@transdev.com

www.annecy.transdev.com

l'exception l'hiver, des skis et planches de surf dans une housse correctement conditionnés, et ne dépassant pas 230 cm de long, 90 cm de haut et 60 cm de large, 20 kg, qui peuvent être transportés dans les coffres à skis dans la limite des places disponibles et sous réserve de l'accord écrit du Transporteur donné à la signature du devis.

Le transport de fauteuils roulants est possible sur les services accessibles au transport de voyageurs à mobilité réduite, sur demande acceptée par écrit par le Transporteur au moment de l'établissement du devis.

Il appartient à chaque passager de veiller à ce que ses bagages soient correctement conditionnés afin de protéger leur contenu et de manière à résister à une manutention normale. Le Transporteur pourra voir sa responsabilité diminuée voire exclue en cas de perte ou d'endommagement si le passager a mal conditionné ses bagages.

Le transport de produits illicites ou inflammables est strictement interdit (armes à feu, armes blanches, objets contondants, substances et matières dangereuses, toxiques, polluants, etc.).

Les passagers doivent s'abstenir de transporter dans leurs bagages en soute des objets fragiles ou de valeur (bijoux, argent liquide, chèques, cartes de crédit, clés, appareils électroniques, smartphones, ordinateurs portables etc.),

Le Client est également autorisé à transporter un bagage à main d'une taille maximale de 40x30x15 cm.

Le Client est responsable de la garde de ses bagages à mains, qui doivent rester sous sa surveillance pendant tout le trajet.

Le Transporteur n'assume aucune responsabilité pour les bagages à mains sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle du Transporteur.

Le Transporteur se réserve le droit de refuser les bagages dont les dimensions ou la nature ne respectent pas les conditions indiquées ci-dessus.

Les passagers sont seuls responsables du chargement et du déchargement des bagages.

Le chauffeur ou tout autre membre du Transporteur, n'est en aucun cas tenu de charger les bagages. En cas d'aide inattendue de la part du chauffeur ou d'un autre membre du personnel, il s'agit d'une simple faveur qui exclut toute responsabilité de leur part ou du Transporteur.

A la fin du transport, chaque passager est tenu de s'assurer qu'aucun bagage, objet ou effet personnel n'est oublié à bord. Le Transporteur décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de vol de ce qui aurait été laissé à bord.

Le cas échéant, les pertes et avaries de bagages placés en soute doivent immédiatement faire l'objet de réserves émises par le Client ou par le passager auprès du transporteur. Sauf lorsque ces réserves sont explicitement acceptées par le Transporteur ou en cas de perte totale de bagages, une protestation motivée les confirmant doit lui être adressée par lettre recommandée ou par acte extrajudiciaire, au plus tard trois jours, non compris les jours fériés, après la

recupération des bagages, objets du litige.

En cas de détérioration de fauteuils roulants, ou de tout autre équipement de mobilité ou de dispositif d'assistance, le coût de l'indemnisation est au moins égal au coût de remplacement ou de réparation du matériel.

En cas de détérioration de bagages résultant d'un accident impliquant le bus ou d'une perte de bagage pour la même raison, le taux d'indemnisation par réclamation, passager et bagage est limité à 1200 euros.

En cas de perte ou d'avarie de bagages placés en soute, l'indemnité que devra verser le Transporteur pour tout dommage justifié dont il sera tenu pour responsable, est limitée à la somme de 150 € par unité de bagage placé en soute, sauf faute lourde.

6.3 Assurances

Le Transporteur a souscrit et maintient en état de validité pendant l'exécution de la prestation, auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable, une assurance couvrant sa responsabilité civile automobile, ainsi que sa responsabilité civile générale, en tant qu'opérateur de transport.

A cet effet, les dommages causés aux tiers ou au passagers transportés, du fait de l'activité du transporteur, sont assurés. Il appartient au Client de souscrire éventuellement une assurance de dommage et vol pour ses propres biens.

Il appartient également aux passagers de se prémunir contre les risques d'annulation ou de rapatriement. Le Client

Transdev Bassin Annécien

10 rue de la Césièrè – Seynod

74600 Annecy–France

commercial.annecy@transdev.com

www.annecy.transdev.com

renonce à ce titre à tout recours contre le Transporteur et ses assureurs et s'engage à obtenir de ses assureurs un engagement équivalent.

ARTICLE 7 : CLAUSE RESOLUTOIRE ET ANNULATION

Si les paiements ne sont pas reçus dans les délais prévus, le Transporteur se réserve sans préavis le droit de résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, les frais d'annulation des présentes CGV seront applicables. Les acomptes et autres sommes perçues à l'inscription seront conservés par le Transporteur au titre de frais d'annulation tels que définis à l'article 5, le surplus étant remboursé le cas échéant.

ARTICLE 8 : RECLAMATIONS

Dans la mesure autorisée par la loi et par les CGV, toutes les réclamations devront parvenir au Transporteur par écrit avec accusé de réception dans le délai maximum de quinze jours suivant la fin des Prestations de Transport. Au-delà de ce délai, aucune réclamation ou contestation ne pourra plus être formulée.

ARTICLE 9 : GARANTIES, EXIGIBILITES

Le non-paiement à l'échéance d'une somme due rend immédiatement exigibles toutes les créances du Transporteur même non échues.

ARTICLE 10 : FORCE MAJEURE

Le Transporteur n'encourt aucune responsabilité en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations, résultant d'un fait de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence. Sont notamment des cas de force majeure, la grève de la totalité ou d'une partie du personnel, les intempéries, arrêts ou blocages de voies restreignant ou empêchant la circulation.

Les retards et annulations liés à la force majeure ne donnent pas lieu à indemnisation.

ARTICLE 11 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat est soumis au droit français.

A défaut d'accord amiable, et dès lors que le Client est un professionnel, les seules juridictions reconnues et acceptées par les parties sont les Tribunaux de la localité du siège social du transporteur, sauf dispositions d'ordre public contraires. Aucune demande ne sera recevable en l'absence de saisine préalable du service client (ou du service commercial) du Transporteur à l'adresse mentionnée à « Transporteur » à l'Article Définition des présentes.

Le Client « consommateur » au sens du Code de la consommation, qui ne serait pas satisfait de la réponse

apportée à sa réclamation par le Transporteur pourra adresser sa demande au Médiateur Tourisme et Voyage (MTV) organisme auquel Transdev est adhérent via l'UTP.

Le médiateur Tourisme et Voyage peut être saisi directement par internet en téléchargeant le formulaire de saisine :

<http://www.mtv.travel> et en le retournant complété à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17

ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES

Le Transporteur s'engage à respecter ses obligations légales et réglementaires au titre de la protection des données à caractère personnel des interlocuteurs du Client et des passagers, et notamment ses obligations au titre de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, ainsi que du règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« la Règlementation »).

Le Transporteur est susceptible de collecter ou traiter des données à caractère personnel relatives aux interlocuteurs du Clients et aux passagers, telles que données d'identification, de fonctions et coordonnées aux fins de l'exécution du contrat, sa gestion administrative et comptable, assurer la sécurité des biens et des personnes, mesurer la satisfaction des utilisateurs de ses services et la qualité de service ainsi que

pour la défense de ses intérêts ou répondre de ses obligations légales. Seules les données relatives aux interlocuteurs du Client pourront être utilisées aux fins de sollicitations promotionnelle ou d'information sur les produits et services du Transporteur ou des sociétés du Groupe auquel il appartient. Le Transporteur garantit que ces personnes peuvent s'opposer à tout moment à ces sollicitations. Pour les traitements visés ci-dessus, le Transporteur agit en qualité de responsable de traitement au sens de la Règlementation. Les informations de cet Article 11 sont portées à la connaissance des personnes concernées par le Client. Le Transporteur pourra également informer les personnes concernées des informations de cet Article 11.

Les données collectées ne seront conservées que pour la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été recueillies. De manière générale les données collectées relatives aux interlocuteurs clients pourront être conservées jusqu'à cinq années à compter de la clôture de l'exercice civil au cours duquel le contrat a été conclu.

Les données à caractère personnel sont hébergées principalement sur le territoire de l'Union Européenne. En cas de transfert hors de l'Union, le Transporteur ne fait appel qu'à des prestataires présentant les garanties suffisantes aux fins d'assurer la confidentialité et la sécurité des données, les relations avec ces partenaires, sont, le cas échéant encadrées par les clauses contractuelles

types publiées par la Commission Européenne.

Pour obtenir toute précision complémentaire sur les traitements de données mis en œuvre par le Transporteur ou pour l'exercice des droits qui leurs sont reconnus par la Règlementation (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris profilage), les personnes concernées peuvent s'adresser par courrier postal au : « Service Protection des Données » du Transporteur (l'adresse figurant à l'Article « Définitions » des présentes, à « Transporteur »). A toutes fins utiles ou pour en savoir plus sur la Politique du Groupe Transdev en matière de Protection des Données, toute personne concernée peut également s'adresser par email au DPO (délégué à la protection des données) du Groupe Transdev à l'adresse suivante : dataprivacy@transdev.com, en précisant ses coordonnées complètes et en identifiant le Transporteur. Il est porté à la connaissance du Client et de toute personne concernée que l'autorité de contrôle en France est la CNIL (www.cnil.fr).

ARTICLE 12 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

La diffusion publique dans un autocar d'œuvres musicales, cinématographiques, télévisuelles ou d'enregistrements personnels doit faire l'objet d'une déclaration préalable et être

autorisée par les titulaires de droits d'auteur.

ARTICLE 13 : SOUS-TRAITANCE

Le Transporteur est autorisé à sous-traiter ses prestations. Le Transporteur est responsable de la bonne exécution des prestations par ses sous-traitants, sauf cas de force majeure.

Transdev Bassin Annécien

10 rue de la Césièrè – Seynod

74600 Annecy–France

commercial.annecy@transdev.com

www.annecy.transdev.com