

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

*Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour au 1<sup>er</sup> janvier 2023.*

## Définitions :

La société SARL ALPS LUXURY DRIVER, ci-après dénommée ALD VTC effectue des prestations de transport au moyen de Véhicules de Transport avec Chauffeur (VTC), exclusivement sur réservation et à un prix préalablement défini. Le siège social de ALD VTC est situé au 363, allée du collègue – 74540 ALBY SUR CHERAN. L'entreprise ALD VTC est immatriculée à Annecy – Haute Savoie, SIRET 921 956 108 00010 et inscrit au registre VTC EVTC074220052.

## 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions applicables aux contrats de prestation de transport conclus entre ALD VTC et ses clients. En utilisant les services de ALD VTC, le Client est présumé avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et les avoir pleinement acceptées. Toute réservation effectuée auprès de ALD VTC entraîne l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

## 2 – CONTRAT de PRESTATION de TRANSPORT

Le Client peut effectuer une demande de prestation 24 h/24 et 7j/7 sur le site Internet [www.ald-vtc.fr](http://www.ald-vtc.fr), ou par téléphone au 07.88.58.51.61, ou par mail [contact@ald-vtc.fr](mailto:contact@ald-vtc.fr). Le Client fournit toutes les informations concernant sa demande de prestation. Il est seul responsable de ces informations dont les suivantes sont considérées comme

essentielles au contrat : date de la prestation de transport, lieu de prise en charge, lieu de dépose, horaire de prise en charge, nombre de passager(s) (adulte/enfant), nombre de bagage(s), nature de la prestation (transfert, mise à disposition), demandes particulières et/ou accessoires (siège auto enfant, etc...).

ALD VTC fixe le prix de la prestation en fonction notamment des informations fournies par le Client. Le paiement du prix est réalisé par carte bancaire via un système électronique sécurisé. En communiquant ses coordonnées bancaires, le client accepte par avance et sans condition que ALD VTC procède à la transaction sécurisée et autorise par avance sa banque à débiter son compte du montant de la prestation. Après confirmation par le Client de sa demande de prestation et paiement du prix, ALD VTC lui adresse, en retour, par mail exclusivement, une confirmation de réservation récapitulant les informations liées à la prestation. Le Client est responsable de la vérification des informations figurant dans le bon de réservation.

La prestation n'est valable qu'une fois. Elle démarre au lieu de stationnement du véhicule, aux jour et heure fixés, et se termine à l'heure de retour du véhicule de son lieu de départ.

### 3 – TARIFS

ALD VTC fixe le prix de la prestation en fonction notamment des informations fournies par le Client. Le service chauffeur, le carburant, les assurances illimitées des personnes transportées et les péages sont inclus dans le transport. Ne sont pas inclus dans la prestation les frais de parking.

Les tarifs de ALD VTC s'entendent TTC et sont exprimés en euros (€). Le taux de TVA applicable pour les transferts est de 10%, le taux de TVA applicable pour les mises à dispositions à l'heure est de 20%.

### 4 – RÉGLEMENT

Modes de paiement acceptés : espèces, PayPal, cartes bancaires, virement bancaire. Toute prestation de transport par transfert ou mise à disposition est payable à la commande ou à bord du véhicule.

Pour nos clients « grand compte » ou professionnels et partenaires, les prestations sont payables au comptant à réception de facture sauf accord contractuel particulier. Aucun escompte n'est accordé pour un paiement à une date antérieure à la prestation. Dans tous les cas, le client signataire de la réservation est seul responsable du paiement en cas de défaillance de l'utilisateur.

## 5 – RÉSERVATION ET ANNULATION

### 5 – 1 – RÉSERVATION :

Toute réservation implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. Le Client et le prestataire s'engagent à respecter toutes les clauses citées dans le présent contrat. Aucune modification ne pourra être apportée aux conditions ci-dessus sauf entente préalable entre les parties. Le présent contrat se trouverait suspendu ou annulé de plein droit et sans indemnités d'aucune sorte dans tous les cas reconnus de force majeure (événement extérieur à ALD VTC) telle que la perturbation des voies de circulation, intempéries, de manifestation, d'accident, panne ou dysfonctionnement des réseaux de télécommunication, pénurie de main d'œuvre ou de matériels ... Le contrat n'est réputé conclu qu'une fois que le paiement de la commande est encaissé. À défaut il est caduc de plein droit. Toute réservation d'une voiture avec chauffeur est obligatoire et doit être effectuée au moins 1 heure à l'avance par le site internet ou en dernière minute par téléphone selon les disponibilités. Toutes les réservations ne seront acceptées qu'après versement de 30% de l'acompte du montant de la course.

Toute modification de trajet par le client ou son donneur d'ordre pourra engendrer des suppléments qui seront facturés.

Les clients trop alcoolisés ou insultants envers le chauffeur ne pourront en aucun cas prendre place à bord du véhicule, la prestation sera alors facturée dans son intégralité.

#### 5 – 2 – RÉSERVATION EN GARE OU AÉROPORT :

Toute réservation d'une voiture avec chauffeur au départ d'une gare ou d'un aéroport implique de la part du Client l'obligation de renseigner son numéro de vol dans le champ « Notes de la commande » pour une prise en charge optimale du chauffeur. Dans le cas contraire, le chauffeur ne pouvant connaître le terminal d'arrivée ou le quai d'arrivée exacte du Client, le chauffeur n'est en aucun tenu responsable de la non prise en charge du Client. Toujours dans ledit cas, si les deux parties n'arrivent pas à se joindre, de quelque façon que ce soit, à l'heure de la prise en charge du Client renseignée sur la réservation, le chauffeur attend le Client pendant 30 minutes, puis quitte les lieux et la prestation est perdue. Le Client est facturé à hauteur de 100% du montant de la course sans possibilité de report et sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement.

#### 5 – 3 – ANNULATION ET RETARD

Attente au départ d'une gare/

Le Client ayant renseigné préalablement son numéro du train, le chauffeur se présente en bout de quai avec un panneau à son nom. En cas de retard du train, le chauffeur s'adapte et fait le nécessaire pour être présent pour accueillir le Client, une fois celui-ci à quai. Une fois le train à quai, le chauffeur attend le Client pendant 20 minutes. Sans nouvelles du Client malgré plusieurs tentatives du chauffeur pour le contacter, le chauffeur quitte les lieux et la prestation est perdue. Le Client est facturé à hauteur de 100% du montant de la course sans possibilité de report et sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement.

Attente au départ d'un aéroport /

Le Client ayant renseigné préalablement son numéro de vol, le chauffeur se présente à la sortie des bagages avec un panneau à son nom. En cas de retard de l'avion, le chauffeur s'adapte et fait le nécessaire pour être présent pour accueillir le Client une fois celui-ci atterri. Une fois l'avion atterri, le chauffeur attend le Client pendant 30 minutes. Sans nouvelles du Client malgré plusieurs tentatives du chauffeur pour le contacter, le chauffeur quitte les lieux et la prestation est perdue. Le Client est facturé à hauteur de 100% du montant de la course sans possibilité de report et sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement.

Attente au départ d'une adresse spécifique /

Le Client ayant renseigné préalablement son adresse de prise en charge, le chauffeur se présente à la date, heure et lieu de prise en charge indiqués. Une fois sur place, il patiente 15 minutes gratuitement. L'attente supplémentaire est facturée 1,50€ / minute, sans dépasser 30 minutes d'attente, sauf prise de contact avec le chauffeur, disponibilité de celui-ci pour l'attendre plus longtemps, et accord des deux parties. Au-delà de 30 minutes d'attente et sans nouvelles du Client malgré plusieurs tentatives du chauffeur pour le contacter, le chauffeur quitte les lieux et la prestation est perdue. Le Client est facturé à hauteur de 100% du montant de la course sans possibilité de report et sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement.

Annulation du Client /

Une réservation peut être annulée par le client, avant l'horaire de prise en charge indiquée dans le bon de réservation, par courriel uniquement à [contact@ald-utc.fr](mailto:contact@ald-utc.fr).

L'annulation de la prestation devra être adressée par écrit soit par e-mail, ou courrier au Vendeur. En cas d'annulation d'une prestation de la part du Client, des frais d'annulation seront exigés selon les modalités suivantes :

En cas d'annulation 72 à 48 heures avant le début de la prestation pour quelque motif que ce soit : 30% du montant TTC de la prestation sera facturée

En cas d'annulation 48 à 24 heures avant le début de la prestation pour quelque motif que ce soit : 50% du montant TTC de la prestation sera facturée

En cas d'annulation le jour de la prestation pour quelque motif que ce soit : 100 % du montant TTC de la prestation sera facturée

## 6 – QUALITÉ DE SERVICE

Le transport de personnes à titre onéreux est une activité réglementée. Seuls les véhicules autorisés peuvent effectuer ce service en respectant les conditions suivantes :

- munis d'un numéro de carte professionnelle délivrée par la préfecture,
- munis d'une attestation d'immatriculation délivrée par le Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, Bureau de l'organisation du transport routier de voyageurs / pôle VTC,
- munis d'un macaron d'immatriculation apposé au pare-brise du véhicule.

ALD VTC s'engage à réaliser ou à faire réaliser les prestations de transport conformément au bon de réservation et dans le respect de toute réglementation et législation en vigueur. En cas de sous-traitance, l'entreprise ALD VTC s'assure que les personnes et sociétés auxquelles elle fait appel remplissent les mêmes conditions.

## 7 – RESPONSABILITÉS

ALD VTC est garantie par une compagnie d'assurance notoirement solvable qui couvre les risques liés à son activité conformément à la réglementation en vigueur. En cas de litige, la responsabilité de l'entreprise ALD VTC ne pourra être retenue qu'à la condition pour le Client de rapporter la preuve d'un comportement fautif de cette dernière et d'un lien de causalité avec le préjudice invoqué. L'assurance Multirisque illimitée de l'entreprise ALD VTC couvre les responsabilités liées à l'entreprise. Le Client est responsable de ses actes juridiquement et pénalement.

### 7 – 1 – RESPONSABILITÉ DU CLIENT ET DES PERSONNES TRANSPORTÉES

Le Client s'engage pour lui-même et pour les passagers pour lesquels il a contracté avec ALD VTC à se comporter comme un bon père de famille dès la prise en charge, en particulier, en respectant le chauffeur et le matériel de transport ainsi que les dispositions suivantes :

- Respect des règles du Code de la Route (port de la ceinture de sécurité, siège auto, rehausseur ...),

- Interdiction d'exiger du chauffeur qu'il dépasse la limitation de vitesse autorisée ou qu'il commette une quelconque infraction au code de la route,
  - Interdiction de fumer, de manger et de transporter des matières dangereuses. Au besoin, votre chauffeur fera un arrêt sur le trajet,
  - Interdiction de consommer de l'alcool à bord du véhicule,
  - Les bagages sont acceptés et demeurent sous la responsabilité du client. L'entreprise ALD VTC ne pourra être tenue responsable en cas de dégradation et/ou de perte de bagages ou appareil électronique (téléphone, tablette etc.),
  - Toute dégradation au véhicule, du fait du client, sera intégralement à sa charge,
  - Pour toutes autres dégradations entraînant une immobilisation du véhicule : Facturation au réel + Frais d'immobilisation + Manque à gagner en chiffre d'affaires sur une moyenne des 3 derniers mois. En cas de dégradation entraînant une annulation de la prestation suivante, un forfait fixe de 150€ sera appliqué en sus, payable de suite par CB.
- 
- Le nettoyage en cas de vomi sera facturé 150€ TTC en plus de la prestation payable de suite par CB.
  - Les animaux domestiques, de petites tailles, sont acceptés, à conditions d'être dans une cage de transport. Les chiens d'assistance de grande taille sont admis.
  - Plus généralement, le chauffeur se réserve le droit de refuser toute instruction et/ou demande du client qu'il considérerait comme étant de nature à compromettre la sécurité des occupants du véhicule et des autres usagers de la route, ou d'interrompre une prestation sur le champs, dans le cas où le comportement du client viendrait à mettre en péril la sécurité du chauffeur, du véhicule ou des autres usagers de la route.

Le non-respect de ces dispositions engage la responsabilité exclusive du Client et des passagers tant à l'égard de ALD VTC que des tiers. L'entreprise ALD VTC décline toute responsabilité concernant les agissements de son Client avant et après son transport. ALD VTC se réserve le droit de refuser la prise en charge, ou de débarquer, un passager qui ne respecterait pas ces obligations, ainsi qu'un passager alcoolisé.

## **8-1- TRANSFERT :**

La prestation de transfert commence à l'adresse du siège de l'entreprise ALD VTC et s'achève dès l'arrivée du client à l'adresse prévue.

## **8-2- MISE A DISPOSITION :**

Le transport est en kilométrage limité dans le cadre de mise à disposition à l'heure :

- 50 kilomètres pour 1 heure de mise à disposition,
- 200 kilomètres pour 4 heures de mise à disposition,
- 400 kilomètres pour 8 heures de mise à disposition.

Toute heure commencée est due dans son intégralité.

Tout kilomètre supplémentaire sera facturé sur la base de 2,40 € / kilomètre supplémentaire, tout temps supplémentaire sera facturé sur la base de 150 € / heure supplémentaire.

## **9- DONNEES PERSONNELES**

ALD VTC s'engage à respecter la vie privée de ses clients, et à respecter la confidentialité des données personnelles collectées sur son site internet conformément à la réglementation en vigueur.

## **10- RÉCLAMATIONS**

Toute réclamation n'est recevable que dans les 5 jours de l'exécution de la prestation de transport concernée.