



## Conditions générales de vente (CGV)

### Introduction

La société SB Sud VTC société sous la forme d'une Entreprise Individuel, immatriculé au registre de la chambre des Arts & Métiers de la Réunion sous le Numéro SIREN 930 345 608, dont le siège social est au 15 Chemin Venant, Appt 16 97429 PETITE-ILE, et immatriculé au registre des exploitants de voiture de tourisme avec chauffeur auprès de la Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer de la Réunion, propose à la clientèle des entreprises et des particuliers la vente d'une prestation de « location de voiture de transport avec chauffeur ».

Objet :

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre

D'une part,

La société SB SUD VTC

Ci-après dénommée Entreprise Individuelle

Et d'autre-part,

Toute personne physique ou morale souhaitant recourir aux services de SB SUD VTC EI

Ci-après dénommée « Le client »

Ensemble dénommées « Les parties »

Le vendeur se réserve le droit de modifier ou d'adapter à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales de vente, notamment, pour les mettre en conformité avec les dispositions légales réglementaires.

Le client est donc invité à les consulter de manière régulière et avant toute réservation de prestation. Les conditions générales applicables à chaque prestation seront celles en vigueur au jour de la validation définitive de la prestation par le client.

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations respectifs des Parties contractantes à l'occasion de la vente des prestations de services effectués par l'Entreprise Individuelle SB SUD VTC.

En signant le devis, bon commande ou en acceptant la confirmation de commande, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées.

Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit de l'entreprise Individuelle peuvent modifier l'application des présentes conditions générales.



## **1. Les prestations**

L'entreprise Individuelle exerce l'activité d'exploitant de voiture de transport avec chauffeur. Dans le cadre de cette activité, la quête de clients sur la voie publique ou autrement appelée « la maraude » est interdite et les prestations de transport dans le cadre de cette activité s'effectuent uniquement sur réservation.

Les différents types de prestations sont définis en annexe en même temps que leur tarification. La prestation de location de voitures de transport avec chauffeur fournie par l'entreprise Individuelle consiste à la mise à disposition d'un véhicule de transport indissociablement assortie des services d'un chauffeur.

- *Sont inclus dans le tarif de la prestation :*

L'assurance responsabilité civile professionnelle illimitée pour les personnes transportées.

Le carburant,

Le salaire du chauffeur qualité comme exigée par la réglementation

L'entretien du véhicule, sauf disposition particulière des présentes

Les kilomètres et le temps selon le devis départ et arrivée

Le transport des bagages

- *Ne sont pas inclus dans le tarif de la prestation*

Les droits d'entrée dans les sites et lieux publics.

Les frais d'hébergement du chauffeur en cas de long trajet. Si besoin, le chauffeur effectue une pause sur les longs trajets afin d'assurer la sécurité du client et du véhicule, conformément à la réglementation en vigueur.

Si la prestation du chauffeur comprend une nuitée, les heures de repos (exemple : de minuit à 7h du matin) sont comprises dans le prix de la prestation tel qu'annoncé au client.

Le kilométrage et le temps sont comptés en fonction du lieu de départ et de la destination du client.

Toute unité de facturation (kilomètre, heure) commencée est due.

Toute prestation supplémentaire demandée par le client (heures supplémentaires) non prévue dans le devis initial fera l'objet d'une facturation complémentaire à régler avec les moyens de paiement à disposition (espèces, Carte bancaire).

Si l'entreprise individuelle récupère le client à un aéroport, le chauffeur attend le client à la sortie du vol après que celui-ci ait récupéré ses bagages et passé la douane.

Dans le sens inverse, lorsque le chauffeur dépose le client à l'aéroport, il se dirige vers l'emplacement réservé au VTC, aide le client à descendre ses bagages et lui indique le chemin.

Le chauffeur aura si nécessaire une pancarte au nom du client ou celui de ses invités. En cas exceptionnel où le client ne verrait pas le chauffeur, le client s'engage à contacter le chauffeur au numéro suivant +262 692 39 21 41.



Si le client ne contacte pas le vendeur, ce dernier considère que le client ne s'est pas présenté et le transfert sera annulé.

Cette annulation sera régie par les dispositions de l'article 6- Annulation ci-dessous.

Une franchise de 30 minutes d'attente à compter de l'heure d'arrivée du vol telle indiquée par le client lors de la réservation, est incluse dans le prix.

Au-delà, toute attente fera l'objet d'une facturation complémentaire au client de 20€/heure entamée et sera soumise à appréciation du chauffeur.

## **2. Calcul de l'itinéraire**

Tous les itinéraires des prestations de transports demandés, et leurs kilométrages sont calculés à l'aide d'applications telles que Michelin, Mappy, Waze et le GPS intégrés au véhicule du chauffeur. Nos tarifs sont déterminés en fonction de ces applications.

Une adresse exacte de départ et d'arrivée doit être communiquée afin de calculer l'itinéraire se faisant le kilométrage.

L'adresse doit être exacte et sous la forme suivante : *Nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, nom complet la commune*. En l'absence d'adresse complète, aucun devis, ni une réservation ne sera effectuée.

## **3. Changements d'itinéraires**

Les changements d'itinéraire et détours résultant d'événements indépendants de la volonté du client notamment à la suite de travaux, des intempéries, des déviations, embouteillages ou accidents peuvent être facturés au client. Selon les conséquences financières engagées (exemple : la route du littoral basculé par la montagne).

Ces événements ne peuvent pas constituer une contestation ou réclamation.

En revanche, les changements d'itinéraire et détours effectués à la demande du client sont autorisés si le chauffeur accepte la demande si elle n'a pas d'influence sur la bonne marche de l'entreprise.

Tout changement d'itinéraire ou détour demandé par le client fera l'objet d'une facturation supplémentaire dont le montant sera fixé en fonction de la distance.

## **4. Réservation de la prestation**

La réservation d'une prestation se fait par téléphone (+262 692 39 41 21), par e-mail ([sbsudvtcei@gmail.com](mailto:sbsudvtcei@gmail.com)) ou via notre site internet ([sbsudvtc.com](http://sbsudvtc.com))

La réservation par téléphone doit avoir lieu au minimum 2 heures avant l'heure du début de la prestation de transport.

Dès réception de la prestation et sera considérée comme définitive entre les parties après le retour du devis accepté par le client, avec la mention « bon pour accord ».

## **5. Paiement des prestations**

Les prix indiqués par l'entreprise individuelle sont libellés en euro et en TTC.



Toute prestation de transport est payable comptant auprès du chauffeur une fois le lieu de destination atteint par les moyens de paiement suivant : Espèces, carte bleue.

Dans le cas où un acompte a été perçu (prestations de mariage) par l'entreprise individuelle lors de la réservation de la prestation, celui-ci ne sera pas restituable et sera conservé à titre d'indemnité forfaitaire.

Toute prestation entamée est due dans sa totalité. Un acompte égal à 40% du montant total de la prestation envisagée pourra être exigé au plus tard pour les prestations supérieures à 100 €.

Cet acompte devra être payée au plus tard lors de l'envoi par le client du devis accepté avec la mention « bon pour accord ».

Le règlement du solde s'effectuera auprès du chauffeur une fois le lieu de la destination atteint selon les mêmes moyens de paiement qu'indiqués ci-dessus.

En cas de retard de paiement des intérêts de retard égaux à 1.5 fois le taux d'intérêt légal sera appliqué de plein droit et sans mise en demeure préalable.

#### □ **Déplacement professionnel**

Pour les clients professionnels, la facturation pourra être établie de manière mensuelle à partir des doubles des bons d'intervention établie à l'occasion de chaque prestation, contre signé par le bénéficiaire de l'intervention, et devra être honoré dans un délai de moins 30 jours,

Tout retard de paiement et non-respect par la présente condition générale de vente, le client est automatiquement mis en demeure, sans rappel préalable.

La suspension de l'exécution des prestations en cours et futures conclues avec le client.

#### **6. Annulation de prestation ou non présentation**

15 minutes de retard maximum sont tolérées par l'entreprise individuelle.

En cas d'annulation de la prestation, devra être adressé soit par écrit soit par message (SMS), e-mail.

Pour toutes les prestations, une annulation de 48 heures avant la prestation est acceptée, cependant des frais d'annulation sont exigés. Le montant total de course doit être réglé dans sa totalité si celui-ci était réservé.

En cas de non-présentation à l'heure et lieu convenus lors de la réservation, 100 % du montant TTC de la prestation sera à régler soit par l'envoi d'un lien de paiement adressé par téléphone.

#### **7. Règlement à bord du véhicule – Code de la Route**

La responsabilité du chauffeur étant engagée pendant la période des prestations, il a pour consigne de respecter et de faire respecter la réglementation routière et les lois en vigueur.

En aucun cas, le client ne pourra exiger un dépassement de la limitation de vitesse autorisée où qu'il commette des infractions au code de la route.

Le chauffeur s'interdit de prêter son concours à toute entreprise ou action contraire à la morale et aux bonnes mœurs.

Le client s'engage à garder une attitude correcte, à ne pas fumer, à ne pas consommer de produits stupéfiants ou de boissons alcoolisées à l'intérieur du véhicule.

Le port de la ceinture à l'avant comme à l'arrière est obligatoire. Le non-respect de cette règle exonère l'entreprise individuelle de toute responsabilité en cas d'accident.



L'entreprise individuelle se réserve le droit de cesser l'exécution de la prestation ou de refuser l'accès au véhicule à la personne au comportement agressif, irrespectueux, vulgaire ou insultant à l'égard de la clientèle, des passants, des usagers de la route ou du chauffeur.

Cet arrêt ou ce refus de la prestation entraînera la facturation de la totalité de celle-ci et n'ouvrira à aucune indemnité.

Également, la réservation d'un véhicule ne garantit pas l'accès au véhicule, le chauffeur étant autorisé par la Direction, pour des raisons de sécurité ou médicales, de refuser l'accès aux personnes présentant un état d'alcoolémie où nécessitant des soins spécifiques.

Les dégâts causés au véhicule ainsi qu'à son équipement seront à la charge du client.

Toute dégradation sur le véhicule ou dégâts par l'ouverture intempestive des portières ou fenêtres par le client lui sera facturée.

L'entreprise individuelle demande au client de laisser le chauffeur ouvrir et fermer les portières, fenêtres du véhicule.

L'apport et la consommation de nourriture et de boissons, autres que celles mises à la disposition du client par l'entreprise individuelle, ne sont pas acceptés dans le véhicule.

Aucun animal ne sera accepté dans le véhicule sauf dans une cage ou un contenant hermétique prévu à cet effet. L'acceptation de tout animal dans le véhicule reste à l'entière appréciation du chauffeur.

Les pourboires ne sont ni inclus ni obligatoires. Ils sont laissés à l'appréciation du client.

Lorsque le trajet est long, le chauffeur doit se reposer en cours de trajet, afin d'assurer la sécurité du client et du véhicule et de se conformer à la réglementation en vigueur.

### **8. Bagages, effets personnels**

La quantité de bagages transportés est proportionnelle au volume du coffre à bagages du véhicule. Un maximum de 4 bagages est accessible à bord du véhicule afin de tenir dans le coffre arrière du véhicule et être d'une taille raisonnable pour la sécurité des passagers et du chauffeur. Le poids des bagages est limité à 25 kg par personne. En cas de bagages dépassant le poids indiqué, le client devra informer l'entreprise individuelle lors de la réservation de la prestation.

Tout bagage susceptible de détérioration du véhicule sera facturé au client. Les bagages demeurent sous la responsabilité du client. Les objets fragiles éventuellement présents dans les bagages demeurent sous la responsabilité du client. L'entreprise individuelle ne sera, en aucun cas, tenu pour responsable en cas de perte ou d'oubli de bagage ou de toute autre objet dans le véhicule.

### **9. Réclamations**

Toutes réclamations devront être formulées par écrit sous 8 jours suivant les prestations encourues, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de l'entreprise individuelle. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte.

### **10. Cas de force majeure**

La responsabilité de l'entreprise individuelle SB SUD VTC ne pourra être mise en œuvre si la non-exécution de la prestation ou le retard dans l'exécution de celle-ci découle d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du code civil.

### **11. Intégralité des conditions générales – Droit applicables en cas litige**



Dans l'éventualité qu'une des clauses des présentes conditions générales de vente serait déclarée illégale ou inopposable, par un changement de législation, ou par une décision de justice devenue définitive, la nullité ou l'inopposabilité serait strictement limitée et n'affecterait en aucun cas la validité des autres stipulations.

Les présentes conditions générales de ventes, ainsi que l'ensemble des rapports contractuels qui pourraient en découler sont soumis au droit français.

En cas de litige entre l'entreprise Individuelle et le client, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable, prenant en compte les intérêts de chacune d'elles avant d'engager toute action judiciaire.

A défaut, seuls les tribunaux français seront compétents.