



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre la société NORMANDY CAB & TOURS, immatriculée au RCS de Lisieux sous le n°949637474 et toute personne, agissant à titre professionnel ou non, (ci-après le « client ») désirant réserver un service de voiture de transport avec chauffeur ou VTC (ci-après le « service») pour son propre compte ou celui de personnes physiques qui l'ont dûment mandaté à cette fin (le(s) « passager(s) »).

Le fait de réserver un service auprès de notre société emporte l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client et des passagers aux présentes conditions générales de vente de (ci-après les « Conditions de Vente » ou «CGV»). Toute condition contraire opposée par le client ou le passager, notamment toute clause contraire issue de ses propres conditions générales, est inopposable à notre société, sauf acceptation expresse, écrite et préalable de notre part. Nous nous réservons le droit de modifier nos CGV à tout moment. Les CGV applicables à la réservation d'un service sont celles en vigueur à la date de la réservation ferme du service (ci-après « la réservation»).

Notre société garantit la bonne organisation et le bon déroulement des missions qui lui sont confiées en tant qu'entreprise de transport de personnes.

### **1. DÉFINITIONS**

#### Transfert

Est défini par le terme «transfert» toute commande de transport aller simple.

L'heure de prise en charge est définie dès la réservation. L'heure d'arrivée dépend du trajet à parcourir et des conditions de circulation.

Nos chauffeurs appliquent strictement les règles du Code de la Route. Ils respectent la signalisation routière et ne peuvent en aucun cas dépasser les vitesses limitées par la réglementation.

Le client ayant passé commande est seul responsable du délai de transport. Il doit donc prévoir les retards éventuels dus à la circulation pour déterminer l'heure de prise en charge. Si le client ne se présente pas au rendez-vous de prise en charge, à l'issue d'un délai de 15 minutes à compter de l'heure prévue pour la prise en charge, les chauffeurs sont habilités à retourner au siège de l'entreprise, ou répondre à une autre demande de transport le cas échéant. En cas de retard du client, nous déclinons toute responsabilité sur les conséquences de ce retard.

#### Mise à disposition

Le terme «mise à disposition» concerne toutes les commandes de transport incluant le transport aller et le retour, ainsi que le temps d'attente à destination. Plusieurs étapes sont possibles dans la même course.



### Tarif de nuit

Le tarif de nuit s'applique de 19h à 7h.

## **2. RÉSERVATION**

Pour réserver et/ou régler un service, le client doit être majeur ou mineur émancipé, être capable juridiquement de contracter et respecter les présentes CGV.

Le client est responsable des réservations qu'il effectue tant en son nom et pour son compte que pour le compte des passagers lorsqu'il agit pour le compte de ces derniers. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit.

### DEMANDE DE RÉSERVATION

La demande de réservation d'un service peut être effectuée par téléphone, message SMS, email, via le site internet [www.normandycabandtours.fr](http://www.normandycabandtours.fr) et par tout autre moyen approuvé par notre société. Lorsqu'elle est faite par téléphone, la demande de réservation doit nécessairement être confirmée par écrit via les méthodes précédemment citées.

Hors période de fermeture (ex : congés), le service de réservations par téléphone est ouvert de 8 h à 22 h. À partir de 22 h, une messagerie vous permet de déposer une demande de transport pour le lendemain à partir de 9h. Cette demande de réservation peut également être formulée par SMS, ou par courriel à : [contact@normandycabandtours.fr](mailto:contact@normandycabandtours.fr).

La réservation est systématiquement confirmée par notre société par quelque moyen que ce soit (exemple : sms, appel téléphonique, mail).

La demande de réservation doit mentionner les informations minimales suivantes :

- La date, l'heure et le lieu de prise en charge initiale du (des) passager(s)
- Le lieu de dépose finale et les arrêts intermédiaires à respecter s'il y en a
- Le nombre de personnes à transporter (préciser si le passager est à mobilité réduite et/ou en fauteuil roulant):
- Le nombre, poids et volume global approximatifs des bagages ;
- Les coordonnées téléphoniques et mails du client

### ÉMISSION D'UN DEVIS

A réception de la demande de réservation, notre société établit un devis sur la base des informations communiquées par le client ou le passager.

Tout changement dans les informations transmises est susceptible de modifier le prix initial du service. Par ailleurs, toute prestation non prévue au devis est facturable en sus de celui-ci.



### **3. TARIFS**

Les tarifs sont établis au forfait, ou déterminés à la course dès la commande proportionnellement au kilométrage parcouru, ou en fonction de la durée de la prestation et de la distance parcourue pour les mises à disposition.

Les tarifs sont annoncés toutes taxes comprises (TTC) en Euros (€) et incluent :

- le service chauffeur
- le carburant
- l'assurance responsabilité civile professionnelle pour les personnes transportées à titre onéreux
- la TVA aux taux en vigueur (au 1er janvier 2024 : 10 % pour les transferts, 20 % pour les mises à disposition)

Les prix indiqués sur nos devis sont valables quinze jours à compter de la date d'envoi du devis.

Pour tout service, notre société peut décider d'un minimum de facturation précisé dans le devis.

À tout moment pendant un service, le client peut décider de modifier la destination ou de l'interrompre. Dans ce cas, le client sera facturé pour le temps et la distance parcourus et effectués et au minimum du forfait prévu lors de la réservation.

Tout dépassement d'horaire sur l'heure prévue de retour ainsi que tout dépassement kilométrique sera facturé en complément sur la base du tarif communiqué lors de la réservation.

Un prix plancher est fixé pour les petites courses. Il ne peut être inférieur à 20 € TTC par course en journée, et à 30 € TTC par course la nuit, les dimanches et les jours fériés.

Les mises à disposition sont facturées à l'heure. Chaque heure de mise à disposition comprend un kilométrage forfaitaire de 40 kms inclus dans la prestation. Les kilomètres supplémentaires au-delà de ceux compris dans l'heure de mise à disposition sont facturés en plus.

Toute heure commencée est due et sera facturée une heure entière. Sauf accord préalable, les tarifs n'incluent ni les frais de péages autoroute, ni les frais de parking (notamment aux gares et aéroports), ni les frais d'accès sur les sites (musées, théâtres, châteaux...). Ces derniers sont facturés en plus.

Pour les mises à disposition incluant la plage horaire de 11h00 à 14h00 ou la plage horaire de 19h00 à 21h00, un repas chauffeur sera facturé en supplément, à raison de 15,00 € TTC par repas.



Pour les mises à disposition incluant une nuit, outre les frais de repas, les frais d'hébergement du chauffeur seront facturés. Lors de déplacements en France le forfait une nuit et petit déjeuner est de 90,00 € TTC, et pour l'étranger le forfait une nuit et petit déjeuner est de 120,00 € TTC. Toutefois si le chauffeur réside dans le même hôtel que le client, ce dernier a libre choix de régler lui-même la nuit d'hôtel et le petit-déjeuner du chauffeur auprès de l'hôtelier. Cette disposition doit avoir fait l'objet d'un accord préalable entre le client et son chauffeur.

Le prix du service est susceptible d'être révisé pour tenir compte notamment de l'augmentation du prix du carburant et de tous les frais engagés pour les besoins de la réalisation du service.

Des frais supplémentaires pourront être exigés en cas de demande spécifique du client telle que siège bébé, rafraîchissements particuliers. Les montants facturés seront précisés dans le devis ou la confirmation de réservation.

Notre société se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans préavis. Ces modifications seront communiquées au client et s'appliqueront à tous les services réservés après la mise à jour de nos tarifs.

#### **4. CONDITIONS D'EXÉCUTION DU SERVICE**

##### **PRISE EN CHARGE DU PASSAGER**

Le ou les passager(s) sont tenus de se conformer aux règles de prise en charge indiquées par notre société et/ou le chauffeur affecté à l'exécution du service. Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de non-respect par le ou les passagers de la procédure de prise en charge ayant pour effet d'empêcher la réalisation du service.

Le code de la route impose aux passagers d'attacher leur ceinture de sécurité à l'avant et à l'arrière du véhicule. Le non-respect de cette règle dégage la responsabilité de notre société en cas d'accident.

Notre société maintient une stricte politique non-fumeur dans l'ensemble de ses véhicules. Le non-respect de cette disposition entraînera la facturation de frais de nettoyage et de remise en état d'un montant forfaitaire égal à 250 € TTC.

La consommation d'alcool n'est pas autorisée dans nos véhicules. Le conducteur est en droit de refuser de transporter tout passager qui est pensé être sous l'influence de l'alcool ou de drogues et dont le comportement constitue une menace pour le chauffeur, la voiture ou tout autre passager.

Notre société peut choisir de sous-traiter, transférer ou céder tout ou une partie du service à un tiers de son choix, sans en aviser au préalable le client.

Les photographies et les images disponibles sur notre site internet, ses brochures et toute documentation de présentations ne sont pas contractuelles. Notre société ne sera pas responsable si la voiture et / ou le chauffeur ne correspondent pas aux photographies ou images.

Les véhicules affectés à la réalisation des services sont équipés d'un système de géolocalisation. En acceptant nos services, le client consent à l'utilisation de ce système de géolocalisation.



## POLITIQUE EN MATIERE DE BAGAGE

Le poids total des bagages est limité à ce qui est compatible avec le véhicule utilisé, dans la limite de l'espace accessible. Le chauffeur pourra refuser les bagages ou objets excédant cet emport. En particulier, pour des questions de sécurité, nous nous réservons le droit de refuser de charger tout bagage volumineux dans l'habitacle.

Les effets personnels du passager sont sous la responsabilité de celui-ci et notre société ne sera pas tenue responsable de toute perte ou détérioration de ces effets.

## CAPACITE DU VEHICULE – NOMBRE DE PASSAGERS TRANSPORTÉS

Le nombre maximum de passagers dans la voiture (y compris le Chauffeur) ne doit pas dépasser le nombre maximal de passagers mentionné dans les spécifications techniques de la voiture. Le chauffeur et / ou notre société se réserve le droit de refuser un passager dépassant ces limites.

## ANIMAUX DOMESTIQUES

Les chiens de petite taille et autres petits animaux domestiques ne pesant pas plus de 6 kg, convenablement enfermés dans un contenant ne dépassant pas 45cmx30cmx25cm sont acceptés à bord des véhicules, dans la limite de deux. Sous cette réserve, aucun autre animal domestique n'est accepté à bord des véhicules, excepté les chiens d'assistances (exemples : chiens guides d'aveugles, handi chiens, etc.).

## **5. MODIFICATION ET ANNULATION DE RÉSERVATION**

Toute prestation réservée est due dès lors que le chauffeur est arrivé au point de prise en charge.

Toute modification de réservation doit nous être adressée par téléphone, message SMS, email au minimum 24 heures avant la prise en charge.

En cas d'annulation de réservation, des frais d'annulation seront facturés selon les conditions suivantes :

- aucun frais pour toute annulation plus de 72 heures avant la prise en charge
- 50 % de la course pour toute annulation moins de 72 heures avant la prise en charge
- 100 % de la course pour toute annulation moins de 24 heures avant la prise en charge

Notre société se réserve la possibilité d'appliquer des conditions d'annulations ou de modifications différentes, notamment en cas de période de forte activité ou pour des services mobilisant un nombre important de véhicules. Ces conditions spéciales apparaîtront dans le devis ou le récapitulatif de la commande reçu par le client et prévaudront sur les présentes dispositions.



## **6. RETARD**

Notre société n'est pas responsable des retards occasionnés en cas de force majeure et/ou pour des raisons indépendantes de sa volonté (grèves, catastrophes naturelles, retard train/avion).

Il est expressément convenu que les retards sur les délais de transports dus à des difficultés imprévues de circulation n'ouvrent droit à aucune indemnité (exemple : lors d'embouteillages, accidents, déviation, conditions météo, événements divers etc.).

### **RETARD DU CHAUFFEUR**

Le chauffeur est considéré en retard s'il arrive après l'heure de rendez-vous fixée lors de la réservation du service. En cas de retard, notre société contactera le client pour le prévenir de ce retard et, en cas d'impossibilité de prise en charge, lui proposera une solution alternative.

En l'absence de solution alternative, le client pourra être compensé, dédommagé ou remboursé étant entendu que le montant remboursé, tout comme la responsabilité de notre société, sera limité au montant prévu du service réservé ou, lorsque ce dernier n'est pas déterminé, à un maximum de 150 €.

### **RETARD DU CLIENT**

Le chauffeur est tenu d'attendre le client 15 minutes après l'heure de prise en charge fixée lors de la réservation du service. Passé ce délai, le client non présent au point de prise en charge est réputé absent (« no-show »). Dans cette hypothèse, le client sera facturé du montant le plus élevé entre le prix du transfert du lieu prévu de prise en charge au garage, d'une part, et celui du temps effectivement passé à attendre le client au lieu de rendez-vous, d'autre part.

Un délai d'attente de 30 mn pour permettre au client de récupérer les bagages et de rejoindre la voiture de transport est prévu lors des prises en charge aux aéroports par rapport à l'heure théorique de l'arrivée du vol.

Notre société n'étant pas responsable des retards des trafics aériens et ferroviaires, ni du bon fonctionnement des services aéroportuaires, au-delà de ce temps d'attente, un montant de 40 € TTC (en tarif jour) ou 50 € TTC (en tarif nuit et week-end) sera facturé par tranche de 30 minutes d'attente supplémentaire.

## **7. ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉ**

Notre société agit en qualité d'entreprise de transport de personnes avec chauffeurs et à ce titre déclare se conformer à la réglementation professionnelle en vigueur.

Elle assume l'obligation de sécurité dont est tenu tout transporteur professionnel envers les personnes transportées ainsi que les responsabilités liées à la maîtrise du véhicule de transport de personnes, qu'il en soit propriétaire ou locataire.



Notre société est titulaire d'un contrat d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle au titre de l'exercice de l'activité de transport de personnes et notamment toutes les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels dont elle aurait à répondre dans le cadre de la réalisation des services notamment consécutivement à un accident de la circulation et ce depuis la montée du passager dans le véhicule jusqu'à sa descente, à l'exception des dommages causés par la faute du passager.

## **8. DÉTÉRIORATION**

Le client sera responsable de tout dommage causé par lui ou par les personnes avec lui dans la voiture (à l'exception du chauffeur) ou le(s) passager(s) pendant le service, à l'intérieur de la voiture, et sera facturé en conséquence pour toute réparation ou dépannage nécessaire pour remettre la voiture en état de bon fonctionnement et/ou de propreté et/ou de présentation.

## **9. RÈGLEMENT, PAIEMENT ET JUSTIFICATIFS**

### MODALITÉS DE PAIEMENT DU SERVICE

Toutes nos prestations sont payables au comptant à la fin de la mission, hormis pour les missions supérieures à une demi-journée pour lesquelles un acompte est exigé à la commande. Le montant de cet acompte est communiqué au client lors de sa demande de réservation. Les acomptes perçus ne sont pas restituables. Toute résiliation par le client d'une réservation, qu'elle qu'en soit la cause, entraîne pour celui-ci la perte de l'acompte, à titre d'indemnité forfaitaire et irréductible.

Nous acceptons les règlements en espèces ou par carte bancaire (Visa, EuroCard, Mastercard, AMEX) ou pour les réservations réalisées au moins 3 jours en avance ou pour nos clients professionnels par virement bancaire.

Pour certains services, notre société se réserve le droit de demander un règlement partiel ou total du service à l'avance (exemple : prise en charge de nuit ou éloignée de notre siège social). Dans ce cas, la réservation n'est confirmée qu'à réception de ce règlement.

### FACTURATION – RÈGLEMENT

Le service est payable comptant à son achèvement. Le client est informé que le débit peut se produire immédiatement après l'exécution du service.

Dans le cas de services réalisés sur plusieurs jours consécutifs, notre société pourra être amenée à prélever chaque jour le montant estimé du service de la veille, à charge pour notre société de régulariser le montant final en fonction des services facturés.

Pour les clients-sociétés ayant un compte ouvert dans notre société, une facturation directe est établie.

Dans tous les cas, la société commanditaire de la prestation demandée est seule responsable du paiement, y compris en cas d'annulation, modification, no-show ou défaillance de son propre client (exemple : client d'un établissement hôtelier dont la réservation a été effectuée par cet établissement).



Nos prestations sont payables à 30 jours à date d'émission de facture pour les clients-sociétés bénéficiant d'un compte ouvert en nos livres, sauf accord particulier faisant l'objet d'un contrat écrit. Aucun escompte n'est accordé pour paiement à une date antérieure à la prestation.

### RETARD DE PAIEMENT

Tout retard dans le paiement entraîne de plein droit et sans rappel de notre part, à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, le versement de pénalités d'un montant au moins équivalent à trois fois le taux d'intérêt légal ainsi que l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais administratifs de recouvrement d'un montant forfaitaire de 40 € HT par facture impayée conformément aux dispositions de l'article L441-10 du Code de commerce.

Si une action en recouvrement s'avère nécessaire, tous les frais afférents à cette procédure seront mis à la charge du client.

En cas de retard de paiement, notre société a la faculté de suspendre ou d'annuler les ordres de services en cours sans préjudice de tout autre recours.

### RECLAMATION – RESPONSABILITES

En cas de contestation du montant de la facture ou des modalités de réalisation du service, le client peut adresser par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (LRAR) une réclamation auprès de notre société à l'adresse suivante : NORMANDY CAB & TOURS, Lieu dit La Cour Saint Denis – 14130 LE BREUIL EN AUGER.

Toute réclamation n'est recevable que dans les 8 jours de l'exécution du service concerné et par écrit, à défaut de quoi elle ne pourra être prise en compte.

Notre société et ses chauffeurs ne sont pas responsables des objets oubliés dans nos véhicules ou ailleurs pendant la prestation.

En cas de litige, le Tribunal de Commerce de LISIEUX est seul compétent.

### **10. GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Les présentes conditions sont soumises à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel (notamment Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et loi « informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978).



## DONNÉES RECUEILLIES

Les données à caractère personnel recueillies par notre société à l'occasion de la réservation et de la réalisation des services (notamment via le système de géolocalisation dont les véhicules sont équipés) sont :

- Les données d'identification ainsi que les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du client ;
- l'email et les coordonnées téléphoniques du ou des passager(s) ;
- les données relatives aux moyens de paiement ;
- les données relatives aux déplacements et à la localisation du véhicule (vitesse de déplacement, itinéraire emprunté et distance parcourue).

## FINALITES DE TRAITEMENT

Les finalités du traitement des données recueillies par notre société sont :

- la préparation et l'exécution du contrat, notamment :
  - la gestion de la réservation des services et de leur confirmation;
  - le suivi et la facturation des services;
  - les appels d'urgence en cas d'incident ou d'accident ;
  - la gestion des réclamations ;
  - la lutte contre la fraude.
- La réalisation de l'intérêt légitime poursuivi par notre société en matière de promotion et de prospection, notamment :
  - suivi de la relation client (maintien de la satisfaction du client, fidélisation de la clientèle) ;
  - élaboration de statistiques et/ou analyses commerciales ;
  - transmission d'informations publicitaires ou des offres commerciales pour proposer des biens ou des services analogues à ceux objet des présentes.

Notre société ne pourra utiliser les données personnelles communiquées par le client pour lui transmettre des informations publicitaires ou des offres commerciales de ses partenaires commerciaux que sous réserve d'avoir obtenu son consentement.

En acceptant les présentes CGV, le client accepte la collecte et le traitement des données personnelles susvisées pour les finalités visées ci-dessus, par notre société, responsable du traitement.

## CONSERVATION DES DONNÉES



Notre société enregistre et conserve les données personnelles en relation avec le service pendant une durée de 3 ans à compter de la réservation.

A l'issue de ce délai, les dites données personnelles pourront être archivées par notre société, afin de lui permettre de se conformer aux obligations comptables, fiscales et légales lui incombant (notamment délai de prescription de 5 ans applicable au contrat/article 2224 du Code Civil ; délai de 10 ans pour la conservation des factures/ L123-22 du Code de Commerce).

Notre société dispose de moyens techniques lui permettant de garantir la confidentialité et la sécurité des données collectées.

Notre société s'autorise à transmettre son fichier clients à une autre société en cas de reprise de l'activité par un tiers, sans préjudice des dispositions sus-mentionnées.

## DROITS DU CLIENT

Conformément à la loi française Informatique et Liberté n°78-17 du 6 janvier 1978, le client peut exercer un droit d'accès à son fichier et un droit de rectification ou de suppression pour les renseignements le concernant. Il peut à tout moment demander :

- la rectification, la mise à jour et/ou la suppression de ses données personnelles ;
- la limitation du traitement de ses données ;
- la portabilité de ses données ;
- l'opposition au traitement de ses données pour motifs légitimes.
- 

Pour exercer ces droits, le client peut adresser sa demande par courrier à : NORMANDY CAB & TOURS – Lieu Dit La Cour Saint Denis – 14130 LE BREUIL EN AUGÉ  
Le client devra joindre un justificatif d'identité pour exercer les droits susvisés.

## 11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Notre site internet, y compris, mais sans s'y limiter, les photographies, le graphisme, l'interface client, le contenu éditorial, les scripts et les logiciels, contiennent des informations et éléments appartenant à notre société et / ou ses sous-traitants, protégés par la loi sur la propriété intellectuelle. Le client et/ou l'utilisateur du site reconnaît expressément qu'il ne doit pas utiliser ces informations ou documents, sauf pour une utilisation en conformité avec nos CGV.

Le client et/ou l'utilisateur de notre site internet ne doit pas copier, reproduire, afficher ou utiliser tout élément de notre site internet protégé par la propriété intellectuelle de quelque manière que ce soit sans notre accord préalable.

Le client et/ou l'utilisateur du site ne doit pas établir de connexion, y compris par l'intermédiaire d'un lien hypertexte, « miroir », que ce soit par voie électronique ou autrement, à toute partie du site Web ou d'une application sans notre consentement préalable écrit.

Pour toute question, contactez-nous par email : [contact@normandycabandtours.fr](mailto:contact@normandycabandtours.fr).



***TRÈS IMPORTANT***

***Le transport de personnes à titre onéreux est une activité réglementée. Seuls les véhicules autorisés (Voiture de Transport avec Chauffeur; Transport Occasionnel) peuvent effectuer ce service, dans les dispositions légales et réglementaires prévues. Nous nous permettons de mettre en garde notre clientèle contre certaines sociétés ou individus ne respectant pas ces dispositions et ne pouvant offrir aucune garantie.***