

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version valable au 1er février 2026

1	Objet – Champ d’application – Acceptation des CGV	2
2	Identification du Transporteur – Coordonnées – Réglementation applicable	2
3	Définitions	3
4	Réservation / Commande	3
5	Devis – Validité – Modification du devis	4
6	Confirmation de réservation – Formation du contrat	5
7	Tarifs – Contenu du prix – Frais additionnels	5
8	Modalités d’exécution du service (prise en charge, itinéraire, durée, obligations passagers)	7
9	Attente – No-show – Retards (train/vol, ajustements, immobilisation)	8
10	Bagages – Objets – Capacité véhicule – Passagers – Enfants – Animaux	9
11	Règles à bord – Police – Sécurité – Comportements – Dégradations / Forfait nettoyage	10
12	Modification de réservation (par le Client / par FCLS)	10
13	Annulation – Frais d’annulation – Acomptes	11
14	Paiement – Préautorisation – Modes de règlement – Facturation	12
15	Retard de paiement – Pénalités – Suspension des prestations – Recouvrement	13
16	Sous-traitance / Affrètement	14
17	Assurances	14
18	Responsabilité du Transporteur – Limitations – Exclusions – Force majeure	15
19	Réclamations – Délais – Procédure	16
20	Données personnelles	16
21	Propriété intellectuelle	17
22	Droit applicable – Juridiction compétente – Nullité partielle	17

1 Objet – Champ d'application – Acceptation des CGV

1.1 Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les modalités selon lesquelles FCLS fournit des prestations de transport public particulier de personnes à titre onéreux.

1.2 Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toute prestation réservée auprès de FCLS, que la réservation soit effectuée :

- via le site internet www.fcls.fr,
- via un site partenaire,
- par téléphone,
- par courrier électronique,
- ou par tout autre moyen accepté par FCLS.

Elles s'appliquent à toute personne physique ou morale agissant pour son compte ou pour le compte d'un tiers (ci-après le « Client »).

1.3 Acceptation

Toute réservation ou confirmation de prestation implique l'adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

Elles prévalent sur tout autre document, notamment conditions générales d'achat, bons de commande, correspondances ou tout autre support émanant du Client, sauf acceptation écrite et préalable de FCLS.

1.4 Intégralité contractuelle

Les présentes CGV expriment l'intégralité des obligations des parties dans le cadre des prestations fournies par FCLS.

Aucune condition particulière ou générale émanant du Client ne peut s'intégrer aux présentes CGV sans accord exprès et écrit de FCLS.

1.5 Version applicable

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de confirmation de la réservation.

FCLS se réserve le droit de modifier ses CGV à tout moment. Les modifications ne s'appliquent pas aux réservations déjà confirmées.

2 Identification du Transporteur – Coordonnées – Réglementation applicable

2.1 Identification

Les prestations sont fournies par :

First Class Limousines Service – FCLS

SARL au capital de 60.000 euros

RCS Créteil 442 962 114

Siège social : 31 rue Antoine Marie Colin – 94400 Vitry-sur-Seine (France)

Numéro de TVA intracommunautaire : FR31442962114

Immatriculée au Registre des Exploitants de Voitures de Transport avec Chauffeur sous le numéro EVTC094110061.

2.2 Activité réglementée

Le transport de personnes à titre onéreux est une activité réglementée.

FCLS exerce son activité conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables au transport public particulier de personnes, notamment celles issues du Code des transports et du Code du tourisme.

Les chauffeurs affectés aux prestations sont titulaires des habilitations et cartes professionnelles requises par la réglementation en vigueur.

Les véhicules utilisés sont conformes aux exigences légales applicables à l'activité de Voiture de Transport avec Chauffeur.

3 Définitions

Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente, les termes ci-dessous ont la signification suivante :

« **FCLS** » ou « **le Transporteur** » : désigne la société First Class Limousines Service telle qu'identifiée à l'Article 2.

« **Client** » ou « **Donneur d'ordre** » : désigne toute personne physique ou morale procédant à une réservation auprès de FCLS, pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers, et responsable financièrement de la prestation.

« **Passager** » ou « **Voyageur** » : désigne la ou les personnes bénéficiant effectivement de la prestation de transport.

« **Réservation** » ou « **Commande** » : désigne toute demande de prestation validée par FCLS, quel que soit le canal de transmission.

« **Devis** » : document émis par FCLS précisant les conditions tarifaires et opérationnelles d'une prestation déterminée.

« **Contrat de transport** » : contrat formé entre FCLS et le Client à compter de la confirmation de la Réservation par FCLS.

« **Transfert** » : prestation consistant en un trajet direct entre un point de prise en charge et un point de dépose déterminés à l'avance.

« **Divers transferts** » ou « **Service à trajets multiples** » : prestation de transport comprenant plusieurs trajets successifs ou arrêts intermédiaires planifiés dans le cadre d'une mission unique, exécutée par un chauffeur professionnel dans le respect de la réglementation applicable au transport public particulier de personnes.

« **Prestation** » ou « **Service** » : mission de transport public particulier de personnes, exécutée par FCLS au moyen d'un véhicule avec chauffeur professionnel, dans le respect de la réglementation applicable, conformément aux éléments définis dans la Réservation ou le Devis.

« **Force majeure** » : événement imprévisible, irrésistible et extérieur au sens de la jurisprudence française rendant impossible l'exécution de la prestation.

4 Réservation / Commande

4.1 Modalités de réservation

Toute demande de prestation peut être effectuée via le site internet de FCLS, par courrier électronique, par téléphone ou par tout autre moyen accepté par FCLS.

La demande doit être suffisamment précise pour permettre l'exécution de la prestation dans des conditions normales d'exploitation.

4.2 Capacité – Responsabilité du donneur d'ordre

Le Client déclare être juridiquement capable de contracter.

Lorsqu'une réservation est effectuée au nom d'une personne morale par un salarié, collaborateur, chargé de projet ou représentant, celle-ci est réputée effectuée avec l'autorisation et sous la responsabilité de ladite personne morale.

FCLS n'a pas à vérifier les pouvoirs internes du signataire ou du demandeur.

FCLS n'accepte pas les réservations effectuées par des mineurs non accompagnés.

4.3 Informations obligatoires

Toute demande de réservation doit notamment préciser :

- l'identité et les coordonnées du Client / Donneur d'ordre ;
- l'identité et les coordonnées téléphoniques du Passager ;
- la date, l'heure et le lieu de prise en charge ;
- le lieu de destination et, le cas échéant, les arrêts intermédiaires ;
- les informations de vol ou de train lorsque la prestation y est liée ;
- le nombre de passagers ;
- le volume approximatif des bagages ;
- la catégorie de véhicule souhaitée ;
- toute contrainte particulière utile à l'exécution de la mission.

Le Client garantit l'exactitude des informations communiquées.

Toute omission ou inexactitude susceptible d'affecter l'exécution de la prestation pourra entraîner une facturation complémentaire ou rendre impossible l'exécution du service, sans que la responsabilité de FCLS ne puisse être engagée.

5 Devis – Validité – Modification du devis

5.1 Établissement du devis

À réception d'une demande de réservation suffisamment précise, FCLS établit un devis sur la base des informations communiquées par le Client.

Le devis précise notamment :

- la nature de la prestation (transfert ou divers transferts) ;
- la date et les horaires prévisionnels ;
- la catégorie de véhicule ;
- les conditions tarifaires applicables ;
- les éventuelles conditions particulières.

5.2 Validité du devis

Sauf mention contraire, les devis sont valables pour une durée de sept (7) jours à compter de leur date d'émission.

Ils restent expressément soumis à la disponibilité des véhicules et des chauffeurs au moment de la confirmation de la réservation.

Le devis ne vaut pas réservation.

5.3 Devis ferme ou estimatif

Le devis est considéré comme ferme lorsque l'ensemble des éléments nécessaires à l'exécution de la prestation est précisément défini.

Lorsque la mission repose sur un programme évolutif, incomplet ou susceptible de modifications (horaires variables, itinéraire non définitivement arrêté, contraintes opérationnelles incertaines), le devis est établi à titre estimatif.

Dans ce cas, le prix pourra être ajusté en fonction des éléments effectivement réalisés.

5.4 Modification du devis

Toute modification demandée par le Client après émission du devis, notamment en cas de changement:

- d'horaires ;
- d'itinéraire ;
- de durée ;
- de kilométrage ;
- de catégorie de véhicule ;

- ou de contraintes réglementaires imposant un relais conducteur, peut entraîner une révision du prix initial.

5.5 Prestations non prévues

Toute prestation non prévue au devis initial mais nécessaire à la bonne exécution du contrat sera facturée en supplément.

6 Confirmation de réservation – Formation du contrat

6.1 Confirmation par FCLS

La réservation ne devient ferme et définitive qu'après confirmation expresse de FCLS.

Le devis ne vaut pas confirmation.

FCLS se réserve le droit de subordonner toute confirmation à la validation du règlement ou à la fourniture d'une garantie de paiement.

6.2 Garantie de paiement

FCLS se réserve le droit d'exiger, préalablement à toute confirmation :

- le règlement total ou partiel de la prestation ;
- une préautorisation bancaire ;
- ou toute autre garantie de paiement jugée nécessaire.

À défaut de validation du règlement ou de la garantie demandée, la réservation ne pourra être confirmée.

6.3 Formation du contrat

Le contrat de transport est réputé formé à compter de l'envoi par FCLS de la confirmation écrite de la réservation.

Seuls les éléments figurant dans la confirmation engagent FCLS.

6.4 Notification de la confirmation

La confirmation de réservation est adressée par FCLS par courrier électronique à l'adresse communiquée par le Client.

L'envoi de cette confirmation vaut notification.

Il appartient au Client de s'assurer de la validité de l'adresse électronique communiquée et de vérifier immédiatement l'exactitude des éléments figurant dans la confirmation.

FCLS ne saurait être tenue responsable de la non-réception de la confirmation lorsque celle-ci résulte :

- d'une erreur dans l'adresse électronique communiquée ;
- d'un dysfonctionnement ou d'un paramétrage de la messagerie du Client ;
- ou de tout événement indépendant de la volonté de FCLS.

6.5 Vérification par le Client

Il appartient au Client de vérifier sans délai l'exactitude des éléments figurant dans la confirmation de réservation et de signaler à FCLS toute erreur ou omission avant l'exécution de la prestation.

À défaut de contestation formulée avant le début de la mission, les éléments figurant dans la confirmation sont réputés conformes à la demande du Client et acceptés sans réserve.

7 Tarifs – Contenu du prix – Frais additionnels

7.1 Principes généraux

Les prix des prestations sont exprimés en euros (€) et s'entendent toutes taxes comprises (TTC), sauf mention contraire.

La TVA applicable est celle en vigueur au jour de l'exécution de la prestation, conformément à la réglementation applicable au transport public particulier de personnes.

Les tarifs peuvent varier notamment en fonction :

- de la catégorie de véhicule ;
- de la durée de la prestation ;
- du kilométrage ;
- des plages horaires ;
- des périodes de forte activité ;
- de la zone géographique de prise en charge ou de destination.

7.2 Éléments inclus

Sauf stipulation contraire dans le devis ou la confirmation, les tarifs incluent :

- l'exécution de la prestation de transport par véhicule avec chauffeur professionnel, dans le cadre du transport public particulier de personnes ;
- le carburant ;
- l'assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les passagers transportés à titre onéreux ;
- la TVA au taux applicable.

7.3 Éléments non inclus

Sauf mention expresse contraire, ne sont pas inclus :

- les frais de péage autoroutier ou urbain ;
- les frais de stationnement ou de parking ;
- les droits d'entrée sur sites privés ou publics ;
- les frais de repas du chauffeur ;
- les frais d'hébergement du chauffeur en cas de déplacement hors région parisienne ou à l'étranger.

Ces frais sont facturés en sus.

7.4 Repas chauffeur

Pour toute prestation (hors transfert direct) incluant une plage horaire comprise entre 11h30 et 14h00 ou entre 19h00 et 21h00, un forfait repas chauffeur sera facturé.

7.5 Décompte du temps et du kilométrage

Sauf stipulation contraire, les temps et kilométrages sont décomptés départ garage – retour garage (Vitry-sur-Seine 94400).

Toute unité commencée (heure ou kilomètre) est due.

7.6 Transfert

Le tarif de transfert s'applique exclusivement à un trajet direct entre le point de prise en charge et le point de destination, sans arrêt intermédiaire non prévu.

Toute modification substantielle de l'itinéraire ou ajout d'arrêt entraîne une facturation complémentaire.

7.7 Bagages

Le volume des bagages transportés est proportionnel à la capacité du véhicule.

Les bagages demeurent sous la garde du passager.

FCLS ne saurait être tenue responsable des objets oubliés dans les véhicules.

8 Modalités d'exécution du service (prise en charge, itinéraire, durée, obligations passagers)

8.1 Prise en charge

Les passagers sont tenus de se présenter au lieu et à l'heure convenus dans la confirmation de réservation.

En cas de non-respect des modalités de prise en charge indiquées par FCLS ou le chauffeur, FCLS ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité d'exécuter la prestation.

8.2 Itinéraire

Le trajet est déterminé conformément aux éléments figurant dans la confirmation de réservation.

Sauf demande spécifique du Client, l'itinéraire est laissé à l'appréciation du chauffeur, dans le respect des conditions normales de circulation et des impératifs de sécurité.

Toute modification d'itinéraire ou ajout d'arrêt demandé par le Client pourra entraîner une facturation complémentaire.

8.3 Durée de la prestation

La prestation s'exécute dans les limites horaires prévues lors de la confirmation.

Tout dépassement demandé par le Client ou résultant de circonstances imputables au Client donnera lieu à facturation complémentaire selon le tarif en vigueur.

8.4 Obligations des passagers

Les passagers sont tenus :

- de respecter les règles de sécurité applicables ;
- de porter la ceinture de sécurité ;
- de ne pas adopter un comportement dangereux, inapproprié ou contraire aux lois en vigueur ;
- de ne pas dégrader le véhicule.

Le chauffeur et/ou FCLS se réservent le droit de refuser la prise en charge ou d'interrompre la prestation si le comportement d'un passager compromet la sécurité des personnes, du véhicule ou le bon déroulement de la mission.

Dans ce cas, la prestation restera due.

8.5 Interdiction de fumer – Alcool – Comportement

FCLS applique une politique stricte de non-fumeur à bord de l'ensemble de ses véhicules.

Tout manquement entraînera la facturation d'un forfait de nettoyage de 250 € TTC, sans préjudice des frais complémentaires éventuellement nécessaires à la remise en état du véhicule.

La consommation d'alcool à bord des véhicules est interdite, sauf autorisation expresse et écrite préalable de FCLS.

Le chauffeur et/ou FCLS se réservent le droit de refuser la prise en charge ou d'interrompre la prestation de tout passager dont le comportement, notamment sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants ou de toute substance altérant le discernement, serait de nature à compromettre la sécurité des personnes, du véhicule ou le bon déroulement de la mission.

8.6 Bagages

Le volume et le poids des bagages sont limités à la capacité du véhicule affecté à la prestation.

Le chauffeur se réserve le droit de refuser tout bagage ou objet excédant la capacité normale du coffre ou présentant un risque pour la sécurité.

Pour des raisons de sécurité routière, de visibilité du conducteur et de protection des passagers, aucun bagage volumineux ne pourra être chargé dans l'habitacle du véhicule.

Les bagages et effets personnels demeurent sous la garde et la responsabilité exclusive du passager.

FCLS ne saurait être tenue responsable de toute perte, vol ou détérioration de bagages ou d'effets personnels pendant ou après l'exécution de la prestation.

8.7 Capacité du véhicule

Le nombre de passagers transportés ne peut excéder la capacité maximale autorisée du véhicule. Le chauffeur se réserve le droit de refuser toute prise en charge en cas de dépassement.

9 Attente – No-show – Retards (train/vol, ajustements, immobilisation)

9.1 Temps d'attente inclus

Sauf stipulation contraire figurant dans le devis ou la confirmation, les temps d'attente inclus sont les suivants :

- Transfert ville : 15 minutes
- Accueil gare : 15 minutes
- Accueil aéroport – vol France : 30 minutes
- Accueil aéroport – vol international : 60 minutes

Au-delà de ces délais, le temps d'attente est facturé selon le tarif en vigueur.

9.2 Délai maximal d'attente – No-show

À défaut de présentation du passager ou de prise de contact avec le chauffeur ou FCLS dans les délais ci-dessous, la prestation sera réputée non exécutée du fait du Client (« no-show ») et facturée intégralement :

- Transfert ville : 30 minutes après l'heure convenue ;
- Accueil gare : 30 minutes après l'arrivée effective du train ;
- Accueil aéroport – vol France : 45 minutes après l'atterrissage ;
- Accueil aéroport – vol international : 75 minutes après l'atterrissage.

9.3 Retards de train ou d'avion

Lorsque les informations de vol ou de train ont été communiquées lors de la réservation, FCLS suit l'heure d'arrivée prévue.

En cas de retard confirmé, l'heure de prise en charge est ajustée en conséquence.

Toutefois, le passager demeure tenu de maintenir un contact téléphonique avec le chauffeur ou FCLS en cas :

- de difficulté à récupérer ses bagages ;
- de contrôle prolongé (douane, immigration, sûreté) ;
- de changement de terminal, quai ou gare ;
- ou de toute situation entraînant un décalage significatif.

À défaut de prise de contact dans les délais mentionnés à l'article 9.2, la mission pourra être clôturée en no-show.

9.4 Immobilisation prolongée – Disponibilité opérationnelle

En cas de retard exceptionnel signalé par le Client avant l'expiration des délais mentionnés ci-dessus, FCLS pourra, sous réserve de disponibilité opérationnelle, prolonger l'attente.

Le temps d'immobilisation au-delà des délais inclus sera facturé selon le tarif en vigueur.

FCLS se réserve le droit, lorsque la prolongation compromet l'exécution d'autres prestations confirmées, de mettre fin à l'attente à l'expiration du délai maximal prévu et de clôturer la mission en no-show.

9.5 Retard imputable au Client

Tout retard imputable au Client, notamment en cas de sortie tardive d'un site, d'un événement ou d'un rendez-vous, donnera lieu à facturation du temps d'attente ou de dépassement selon le tarif applicable. La prolongation de la mission demeure en toute hypothèse subordonnée à la disponibilité du véhicule et du chauffeur.

10 Bagages – Objets – Capacité véhicule – Passagers – Enfants – Animaux

10.1 Capacité du véhicule

Le nombre de passagers transportés ne peut excéder la capacité maximale autorisée du véhicule, telle qu'indiquée sur le certificat d'immatriculation.

Le chauffeur est en droit de refuser toute prise en charge en cas de dépassement.

10.2 Enfants – Dispositifs de retenue

Le transport d'enfants est soumis à la réglementation en vigueur relative aux dispositifs de retenue adaptés.

Il appartient au Client de préciser lors de la réservation :

- le nombre d'enfants ;
- leur âge ;
- la nécessité de sièges bébé ou rehausseurs.

À défaut d'information préalable, FCLS ne pourra garantir la disponibilité des équipements adaptés.

10.3 Bagages et objets transportés

Les bagages sont acceptés dans la limite de la capacité du véhicule affecté à la prestation.

Le chauffeur peut refuser tout bagage :

- excédant la capacité normale du coffre ;
- présentant un risque pour la sécurité ;
- ou incompatible avec la configuration du véhicule.

Aucun bagage volumineux ne pourra être transporté dans l'habitacle pour des raisons de sécurité et de visibilité.

10.4 Objets interdits

Il est interdit de transporter à bord des véhicules :

- des substances illicites ;
- des matières dangereuses ou inflammables ;
- des objets susceptibles de porter atteinte à la sécurité des personnes ou du véhicule.

Le chauffeur se réserve le droit de refuser toute prise en charge en cas de doute sérieux sur la nature des objets transportés.

10.5 Animaux

Les animaux domestiques de petite taille sont acceptés uniquement après accord préalable de FCLS et doivent être transportés dans un sac ou une cage de transport adapté(e) et sécurisé(e).

Les animaux de grande taille ne sont pas admis à bord des véhicules.

Les chiens guides d'aveugle et chiens d'assistance sont admis conformément à la réglementation en vigueur.

Le Client est tenu d'en informer FCLS lors de la réservation afin de permettre l'organisation de la prestation dans des conditions adaptées.

10.6 Responsabilité relative aux effets personnels

Les bagages et effets personnels demeurent sous la garde exclusive du passager.

FCLS ne saurait être tenue responsable de toute perte, vol ou détérioration d'effets personnels pendant ou après la prestation.

11 Règles à bord – Police – Sécurité – Comportements – Dégradations / Forfait nettoyage

11.1 Respect des règles de sécurité

Les passagers sont tenus de respecter les dispositions du Code de la route et toute réglementation applicable.

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les passagers lorsque le véhicule en est équipé.

Le non-respect de ces obligations engage la responsabilité exclusive du passager concerné.

11.2 Autorité du chauffeur

Le chauffeur demeure seul responsable de la conduite et de la sécurité du véhicule.

Il peut refuser toute instruction incompatible avec la réglementation routière ou les règles de sécurité.

En cas de comportement mettant en danger la sécurité des personnes, du véhicule ou du chauffeur, celui-ci peut refuser la prise en charge ou interrompre la prestation.

Dans ce cas, la mission restera due.

11.3 Interdictions

Il est interdit à bord des véhicules :

- de fumer ;
- de consommer des substances illicites ;
- d'adopter un comportement agressif ou inapproprié ;
- de manipuler les équipements du véhicule sans autorisation.

11.4 Dégradations – Nettoyage

Le Client est responsable de tout dommage causé par lui-même ou par les passagers transportés.

Toute dégradation, salissure importante ou remise en état nécessaire fera l'objet d'une facturation correspondant au coût réel des réparations ou, le cas échéant, d'un forfait de nettoyage de 250 € TTC minimum, sans préjudice des frais complémentaires.

11.5 Responsabilité financière

Le Donneur d'ordre demeure financièrement responsable des conséquences des agissements des passagers transportés.

12 Modification de réservation (par le Client / par FCLS)

12.1 Modification à l'initiative du Client

Toute demande de modification d'une réservation confirmée doit être formulée par écrit.

La modification n'est effective qu'après acceptation expresse de FCLS.

FCLS se réserve le droit de refuser toute modification notamment en cas d'indisponibilité opérationnelle.

12.2 Conséquences tarifaires

Toute modification portant notamment sur :

- l'horaire de prise en charge ;
- l'itinéraire ;
- la durée de la mission ;
- la catégorie de véhicule ;
- le nombre de passagers ;
- ou les contraintes logistiques,

peut entraîner une révision du prix initial.

Les conditions tarifaires applicables seront celles en vigueur au moment de la modification.

12.3 Modification tardive

Toute demande de modification intervenant moins de quatre (4) heures avant l'heure prévue de prise en charge est considérée comme tardive.

Elle entraîne soit :

- le refus pur et simple de la modification ;
- soit l'application des frais correspondants à l'impact opérationnel de la modification ;
- soit l'application des conditions d'annulation prévues aux présentes CGV.

La prise en compte d'une modification tardive demeure subordonnée à la disponibilité du véhicule et du chauffeur.

12.4 Modification à l'initiative de FCLS

FCLS se réserve le droit de modifier les modalités d'exécution de la prestation en cas de :

- contraintes réglementaires ;
- conditions de circulation exceptionnelles ;
- indisponibilité imprévisible du véhicule initialement prévu ;
- cas de force majeure.

Dans ce cas, FCLS proposera une solution alternative équivalente dans la mesure du possible.

13 Annulation – Frais d'annulation – Acomptes

13.1 Principe

Toute annulation d'une réservation confirmée doit être formulée par écrit.

La date et l'heure de réception par FCLS de la demande d'annulation font foi pour le calcul des frais.

Les frais sont calculés sur le montant total TTC de la prestation confirmée.

13.2 Transfert simple en véhicule de moins de 9 places

Est considérée comme transfert simple toute prestation consistant en un trajet direct entre un point de prise en charge et un point de destination, sans immobilisation prolongée du véhicule ni engagement horaire étendu.

Les frais d'annulation sont les suivants :

- Moins de 24 heures avant la prise en charge : 100 %
- Entre 24 heures et 48 heures : 50 %
- Plus de 48 heures : 0 %

13.3 Longue distance – Divers transferts en véhicule de moins de 9 places

Est considérée comme prestation longue distance ou divers transferts toute mission impliquant:

- plusieurs arrêts ;
- une immobilisation horaire du véhicule ;
- un engagement sur demi-journée ou journée ;
- ou un déplacement significatif hors zone urbaine immédiate.

Les frais d'annulation sont les suivants :

- Moins de 24 heures avant la prise en charge : 100 %
- Entre 24 heures et 96 heures : 50 %
- Plus de 96 heures : 0 %

13.4 Minibus – Autocar (véhicule de plus de 9 places)

Pour toute prestation réalisée en minibus ou autocar :

- Moins de 24 heures : 100 %
- Entre 24 heures et 96 heures : 100 %
- Entre 4 jours et 7 jours : 50 %

- Au-delà de 07 jours : 0 %

13.5 Acomptes

Pour toute prestation impliquant une mobilisation anticipée de moyens humains, matériels ou organisationnels, FCLS peut exiger le versement d'un acompte lors de la confirmation.

Cet acompte constitue une garantie ferme de réservation et couvre les frais d'organisation, de planification et de mobilisation engagés par FCLS dès la confirmation.

En cas d'annulation, l'acompte demeure acquis à FCLS à titre d'indemnité minimale, sans préjudice de l'application des frais d'annulation prévus au présent article lorsque ceux-ci sont supérieurs au montant de l'acompte.

13.6 Conditions spécifiques

FCLS se réserve le droit d'appliquer des conditions d'annulation particulières pour les prestations :

- mobilisant plusieurs véhicules ;
- présentant un caractère événementiel ;
- nécessitant des moyens humains ou logistiques spécifiques.

Ces conditions particulières figurent alors au devis ou à la confirmation et prévalent sur les présentes dispositions.

13.7 Force majeure

Aucun frais d'annulation ne sera dû en cas de force majeure dûment justifiée au sens de la jurisprudence française.

Ne constituent pas des cas de force majeure les changements d'organisation interne du Client, l'indisponibilité d'un participant, contraintes budgétaires ou toute circonstance ne présentant pas les caractères d'imprévisibilité et d'irrésistibilité.

En cas d'événement grave, exceptionnel et dûment justifié affectant personnellement le Client ou le passager, FCLS se réserve la faculté d'examiner, à titre commercial et sans obligation, une adaptation des conditions financières.

14 Paiement – Préautorisation – Modes de règlement – Facturation

14.1 Conditions de paiement

Sauf accord particulier écrit, les prestations sont payables :

- soit intégralement avant exécution ;
- soit au comptant à l'issue de la prestation.

Pour les Clients disposant d'un compte ouvert en nos livres, les conditions (échéance, périodicité, modalités) sont celles figurant au devis, à la confirmation ou à la facture, conformément à l'accord écrit en vigueur.

14.2 Modes de règlement

FCLS accepte les moyens de paiement suivants :

- carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express) ;
- virement bancaire (frais à la charge de l'émetteur) ;
- espèces dans les limites légales.

Tout paiement par American Express donne lieu à la facturation de frais de 3 % du montant TTC.

14.3 Préautorisation – Garantie de paiement

FCLS peut exiger, préalablement à l'exécution de la prestation :

- la communication des coordonnées complètes d'une carte bancaire valide ;
- une préautorisation bancaire ;

- ou tout autre mode de garantie jugé nécessaire.

En cas d'invalidité de la carte, d'absence de provision ou de refus d'autorisation bancaire, la réservation pourra être suspendue ou annulée sans préavis.

14.4 Facturation

La facture est établie sur la base de la prestation réellement exécutée et tient compte, le cas échéant :

- des dépassements horaires ;
- des kilomètres supplémentaires ;
- des frais annexes ;
- des modifications intervenues.

Toute unité commencée est due.

14.5 Responsabilité du donneur d'ordre

Le Donneur d'ordre demeure seul responsable du paiement de la prestation, y compris en cas de facturation à un tiers ou de défaillance du passager transporté.

15 Retard de paiement – Pénalités – Suspension des prestations – Recouvrement

15.1 Défaut de paiement

Toute somme non réglée à son échéance constitue un retard de paiement.

Le refus d'autorisation, l'impossibilité de débit ou le rejet d'un prélèvement sont assimilés à un défaut de paiement.

15.2 Pénalités – Clients professionnels

Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement par un Client professionnel entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'application d'intérêts de retard au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture impayée.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs, FCLS pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification.

15.3 Pénalités – Clients consommateurs

En cas de retard de paiement d'un Client consommateur, des intérêts de retard pourront être appliqués dans les conditions prévues par le droit applicable.

15.4 Suspension des prestations

En cas de retard de paiement, FCLS se réserve le droit :

- de suspendre l'exécution des prestations en cours ;
- de refuser toute nouvelle réservation ;
- d'exiger le règlement préalable de toute nouvelle commande.

15.5 Déchéance du terme

En cas de non-respect d'une échéance, l'ensemble des sommes dues par le Client à FCLS, au titre des prestations exécutées et/ou commandées, devient immédiatement exigible.

15.6 Recouvrement

Tous frais engagés pour le recouvrement des sommes dues (y compris frais d'huissier, honoraires d'avocat et frais judiciaires) seront mis à la charge du Client défaillant.

16 Sous-traitance / Affrètement

16.1 Principe

FCLS se réserve le droit de confier l'exécution de tout ou partie de la prestation à un partenaire, sous-traitant ou affréteur sélectionné par ses soins.

Le Client accepte expressément cette faculté.

16.2 Conditions d'exécution

Le sous-traitant ou affréteur intervient sous la responsabilité de FCLS dans le cadre de l'exécution contractuelle de la prestation.

FCLS veille à ce que les partenaires auxquels elle fait appel disposent :

- des autorisations administratives nécessaires ;
- des assurances professionnelles requises ;
- des compétences conformes aux exigences de la mission.

16.3 Absence de droit d'opposition

Le Client ne peut exiger l'exécution de la prestation exclusivement par un véhicule appartenant à FCLS, sauf stipulation expresse et écrite figurant au devis ou à la confirmation.

16.4 Standards de qualité

Lorsque FCLS recourt à un partenaire ou affréteur, elle veille au respect de standards de qualité, de discrétion et de professionnalisme équivalents à ceux appliqués par FCLS.

FCLS demeure responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution contractuelle de la prestation.

16.5 Prestations exécutées hors du territoire français

Lorsque la prestation est exécutée en tout ou partie hors du territoire français, FCLS peut recourir à des partenaires locaux sélectionnés pour leur conformité aux réglementations applicables dans le pays d'exécution.

Ces prestations demeurent soumises aux présentes CGV, sous réserve des dispositions impératives locales.

17 Assurances

17.1 Assurance responsabilité civile professionnelle

FCLS déclare être titulaire d'un contrat d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle pour l'activité de transport public particulier de personnes à titre onéreux.

Cette assurance couvre notamment les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs à un accident de la circulation, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

17.2 Étendue de la garantie

La garantie s'applique depuis la montée du passager dans le véhicule jusqu'à sa descente, dans le cadre de l'exécution normale de la prestation.

Ne sont pas couverts les dommages résultant :

- d'un comportement fautif du passager ;
- d'une violation des règles de sécurité ;
- ou d'un événement constitutif de force majeure.

17.3 Assurance complémentaire

Il appartient au Client de souscrire, s'il le souhaite, toute assurance complémentaire couvrant notamment :

- les frais d'annulation ;
- les bagages ;
- ou tout préjudice spécifique non couvert par la responsabilité légale du transporteur.

18 Responsabilité du Transporteur – Limitations – Exclusions – Force majeure

18.1 Qualité et cadre réglementaire

FCLS exerce une activité d'Exploitant de Voitures de Transport avec Chauffeur (VTC).

Cette activité réglementée relève du Transport Public Particulier de Personnes (T3P), au même titre que les taxis et les véhicules motorisés à deux ou trois roues (VMDTR), conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

À ce titre, FCLS assume les obligations mises à la charge du transporteur, notamment une obligation de sécurité à l'égard des passagers transportés.

18.2 Étendue de la responsabilité

La responsabilité de FCLS est engagée dans les conditions prévues par la loi.

Sauf faute lourde ou intentionnelle et sauf en matière de dommages corporels, la responsabilité de FCLS est strictement limitée au montant TTC de la prestation concernée.

18.3 Exclusion des dommages indirects

FCLS ne saurait être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels, notamment :

- perte d'exploitation ;
- perte de chance ;
- perte de revenus ;
- préjudice commercial ;
- atteinte à l'image ;
- ou tout dommage consécutif.

18.4 Retards et circonstances extérieures

FCLS ne saurait être tenue responsable des retards ou impossibilités d'exécution résultant de circonstances indépendantes de sa volonté, notamment :

- conditions de circulation ;
- accidents ;
- embouteillages ;
- restrictions administratives ;
- conditions météorologiques ;
- grèves ;
- ou tout événement assimilable à un cas de force majeure.

18.5 Force majeure

La responsabilité de FCLS ne pourra être engagée en cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence française, à savoir un événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties.

18.6 Effets personnels et bagages

Les effets personnels, bagages et objets transportés demeurent sous la garde du passager.

FCLS ne saurait être tenue responsable de leur perte, vol ou détérioration, sauf faute prouvée de sa part.

19 Réclamations – Délais – Procédure

19.1 Réclamations

Toute réclamation relative à l'exécution de la prestation devra être adressée par écrit dans les meilleurs délais et, au plus tard, dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de réalisation de la prestation.

À défaut de réclamation formulée dans ce délai, la prestation sera réputée conforme, sous réserve des dispositions légales impératives applicables, notamment en matière de responsabilité contractuelle.

La réclamation doit préciser :

- le numéro de réservation ou de facture ;
- la date de la prestation ;
- l'identité du passager ;
- l'objet précis de la contestation.

Aucune réclamation ne peut justifier la suspension du paiement des sommes dues.

19.2 Médiation à la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, tout Client ayant la qualité de consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à FCLS.

Pour FCLS, le médiateur compétent est :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu

75008 Paris

Le Client peut saisir le médiateur :

- via la plate-forme : <https://www.cm2c.net>
- par courriel : contact@cm2c.net
- par téléphone : 01 89 47 00 14

Le recours au médiateur ne peut intervenir qu'après tentative préalable de résolution amiable du litige auprès de FCLS.

20 Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre des réservations et de l'exécution des prestations font l'objet d'un traitement par FCLS, en qualité de responsable de traitement.

Ces données sont nécessaires :

- à la gestion des réservations ;
- à l'exécution des prestations ;
- à la facturation ;
- au respect des obligations légales et réglementaires.

Les données peuvent également être utilisées à des fins de gestion de la relation client.

Les données sont conservées pour la durée strictement nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées, augmentée des délais légaux de conservation applicables.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité des données le concernant, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Les modalités détaillées de traitement des données personnelles figurent dans la Politique de confidentialité accessible sur le site internet de FCLS.

21 Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments figurant sur le site internet de FCLS, notamment les textes, photographies, graphismes, logos, vidéos, éléments visuels, structure et charte graphique, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Ils demeurent la propriété exclusive de FCLS ou de ses partenaires.

Toute reproduction, représentation, diffusion, exploitation ou utilisation, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable de FCLS est strictement interdite.

La réservation d'une prestation n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit du Client.

22 Droit applicable – Jurisdiction compétente – Nullité partielle

22.1 Droit applicable

Les présentes Conditions Générales ainsi que tout contrat conclu avec FCLS sont régis par le droit français.

22.2 Tentative de résolution amiable

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable avant toute action judiciaire.

22.3 Jurisdiction compétente

En cas d'échec de la résolution amiable :

- Lorsque le Client agit à titre professionnel ou commercial, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de commerce de Créteil, France, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris lorsque la prestation est exécutée en tout ou partie hors du territoire français.
- Lorsque le Client agit en qualité de consommateur, les règles impératives de compétence prévues par le droit applicable, notamment le Code de la consommation et les règlements européens en vigueur, s'appliquent.

Les présentes Conditions Générales demeurent soumises au droit français, sauf dispositions impératives contraires applicables dans le pays d'exécution de la prestation.

22.4 Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV étaient déclarées nulles ou inapplicables, les autres stipulations conserveraient toute leur force et leur portée.

23 Confidentialité

FCLS s'engage à assurer la stricte confidentialité des informations dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution des prestations, notamment :

- identité des Clients et des passagers ;
- nature des déplacements ;
- informations logistiques ou organisationnelles ;
- données stratégiques ou professionnelles.

Ces informations ne peuvent être divulguées à des tiers, sauf obligation légale ou nécessité opérationnelle liée à l'exécution de la prestation.

Le Client s'engage réciproquement à ne pas divulguer à des tiers les informations confidentielles relatives à l'organisation, aux méthodes de travail, aux conditions tarifaires ou aux collaborateurs de FCLS, sauf obligation légale.

Les obligations de confidentialité prévues au présent article survivent à l'exécution de la prestation.