

# CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Versión vigente a partir del 1 de febrero de 2026

- 1 Objeto – Ámbito de aplicación – Aceptación de las CGV ..... 2**
- 2 Identificación del Transportista – Datos de contacto – Normativa aplicable ..... 2**
- 3 Definiciones ..... 3**
- 4 Reserva / Pedido ..... 4**
- 5 Presupuesto – Validez – Modificación del presupuesto ..... 4**
- 6 Confirmación de reserva – Perfección del contrato ..... 5**
- 7 Tarifas – Contenido del precio – Gastos adicionales ..... 6**
- 8 Modalidades de ejecución del servicio (recogida, itinerario, duración, obligaciones de los pasajeros) ..... 7**
- 9 Espera – No-show – Retrasos (tren/vuelo, ajustes, inmovilización) ..... 9**
- 10 Equipaje – Objetos – Capacidad del vehículo – Pasajeros – Niños – Animales ..... 10**
- 11 Normas a bordo – Policía – Seguridad – Conductas – Daños / Suplemento de limpieza ..... 11**
- 12 Modificación de la reserva (por el Cliente / por FCLS) ..... 12**
- 13 Anulación – Gastos de anulación – Depósitos (anticipos) ..... 13**
- 14 Pago – Preautorización – Formas de pago – Facturación ..... 14**
- 15 Retraso en el pago – Penalizaciones – Suspensión de servicios – Cobro ..... 15**
- 16 Subcontratación / Fletamento ..... 16**
- 17 Seguros ..... 17**
- 18 Responsabilidad del Transportista – Limitaciones – Exclusiones – Fuerza mayor ..... 17**
- 19 Reclamaciones – Plazos – Procedimiento ..... 18**
- 20 Datos personales ..... 19**
- 21 Propiedad intelectual ..... 19**
- 22 Ley aplicable – Jurisdicción competente – Nulidad parcial ..... 20**
- 23 Confidencialidad ..... 20**

# 1 Objeto – Ámbito de aplicación – Aceptación de las CGV

## 1.1 Objeto

Las presentes Condiciones Generales de Venta definen los términos y condiciones conforme a los cuales FCLS presta servicios de transporte público particular de personas a título oneroso.

## 1.2 Ámbito de aplicación

Las presentes CGV se aplican a cualquier prestación reservada con FCLS, con independencia de que la reserva se efectúe:

- a través del sitio web [www.fcls.fr](http://www.fcls.fr),
- a través de un sitio asociado,
- por teléfono,
- por correo electrónico,
- o por cualquier otro medio aceptado por FCLS.

Se aplican a toda persona física o jurídica que actúe por cuenta propia o por cuenta de un tercero (en adelante, el “Cliente”).

## 1.3 Aceptación

Toda reserva o confirmación de una prestación implica la adhesión plena, íntegra y sin reservas del Cliente a las presentes CGV.

Las CGV prevalecen sobre cualquier otro documento, en particular condiciones generales de compra, órdenes de compra, correspondencia o cualquier otro soporte emitido por el Cliente, salvo aceptación previa, expresa y por escrito de FCLS.

## 1.4 Integridad contractual

Las presentes CGV recogen la totalidad de las obligaciones de las Partes en relación con los servicios prestados por FCLS.

Ninguna condición particular o general emitida por el Cliente podrá incorporarse a las presentes CGV sin el acuerdo expreso y por escrito de FCLS.

## 1.5 Versión aplicable

Las CGV aplicables son las vigentes en la fecha de confirmación de la reserva.

FCLS se reserva el derecho de modificar sus CGV en cualquier momento. Las modificaciones no serán aplicables a las reservas ya confirmadas.

# 2 Identificación del Transportista – Datos de contacto – Normativa aplicable

## 2.1 Identificación

Los servicios son prestados por:

**First Class Limousines Service – FCLS**

SARL con un capital social de 60.000 euros

RCS Créteil 442 962 114

Domicilio social: 31 rue Antoine Marie Colin – 94400 Vitry-sur-Seine (Francia)

Número de IVA intracomunitario: FR31442962114

Inscrita en el Registro de Explotantes de Vehículos de Transporte con Conductor con el número EVTC094110061.

## 2.2 Actividad regulada

El transporte de personas a título oneroso es una actividad regulada.

FCLS desarrolla su actividad conforme a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al transporte público particular de personas, en particular las derivadas del **Code des transports** y del **Code du tourisme** (derecho francés).

Los conductores asignados a los servicios disponen de las habilitaciones y tarjetas profesionales exigidas por la normativa vigente.

Los vehículos utilizados cumplen los requisitos legales aplicables a la actividad de Vehículo de Transporte con Conductor (VTC).

## 3 Definiciones

A efectos de las presentes CGV, los términos que se indican a continuación tendrán el significado siguiente:

- **“FCLS” o el “Transportista”**: la sociedad First Class Limousines Service tal y como se identifica en el Artículo 2.
- **“Cliente” o “Ordenante”**: toda persona física o jurídica que realice una reserva con FCLS, por cuenta propia o por cuenta de un tercero, y responsable económicamente del servicio.
- **“Pasajero” o “Viajero”**: la(s) persona(s) que se beneficia(n) efectivamente del servicio de transporte.
- **“Reserva” o “Pedido”**: toda solicitud de servicio validada por FCLS, cualquiera que sea el canal utilizado.
- **“Presupuesto”**: documento emitido por FCLS que detalla las condiciones tarifarias y operativas de un servicio determinado.
- **“Contrato de transporte”**: contrato celebrado entre FCLS y el Cliente desde la confirmación de la Reserva por FCLS.
- **“Traslado”**: servicio consistente en un trayecto directo entre un punto de recogida y un punto de destino determinados con antelación.
- **“Traslados múltiples” o “Servicio de trayectos múltiples”**: servicio que incluye varios trayectos sucesivos o paradas intermedias planificadas en el marco de una misión única, ejecutada por un conductor profesional conforme a la normativa aplicable al transporte público particular de personas.
- **“Prestación” o “Servicio”**: misión de transporte público particular de personas, ejecutada por FCLS mediante un vehículo con conductor profesional, conforme a la normativa aplicable y a los elementos definidos en la Reserva o el Presupuesto.
- **“Fuerza mayor”**: acontecimiento imprevisible, irresistible y externo según la jurisprudencia francesa que haga imposible la ejecución del servicio.

## 4 Reserva / Pedido

### 4.1 Modalidades de reserva

Toda solicitud de servicio podrá efectuarse a través del sitio web de FCLS, por correo electrónico, por teléfono o por cualquier otro medio aceptado por FCLS.

La solicitud deberá ser lo suficientemente precisa para permitir la ejecución del servicio en condiciones normales de explotación.

### 4.2 Capacidad – Responsabilidad del ordenante

El Cliente declara tener capacidad jurídica para contratar.

Cuando una reserva se efectúe en nombre de una persona jurídica por un empleado, colaborador, gestor de proyecto o representante, se considerará realizada con autorización y bajo la responsabilidad de dicha persona jurídica.

FCLS no está obligada a verificar los poderes internos del firmante o solicitante.

FCLS no acepta reservas realizadas por menores no acompañados.

### 4.3 Información obligatoria

Toda solicitud de reserva deberá indicar, en particular:

- la identidad y datos de contacto del Cliente / Ordenante;
- la identidad y número de teléfono del Pasajero;
- la fecha, hora y lugar de recogida;
- el destino y, en su caso, las paradas intermedias;
- los datos de vuelo o tren cuando el servicio esté vinculado a los mismos;
- el número de pasajeros;
- el volumen aproximado de equipaje;
- la categoría de vehículo deseada;
- cualquier restricción particular útil para la ejecución de la misión.

El Cliente garantiza la exactitud de la información facilitada.

Cualquier omisión o inexactitud que pueda afectar a la ejecución del servicio podrá dar lugar a una facturación adicional o hacer imposible la ejecución del servicio, sin que pueda imputarse responsabilidad a FCLS.

## 5 Presupuesto – Validez – Modificación del presupuesto

### 5.1 Emisión del presupuesto

Tras recibir una solicitud de reserva suficientemente precisa, FCLS emitirá un presupuesto basándose en la información facilitada por el Cliente.

El presupuesto indicará, en particular:

- la naturaleza del servicio (traslado o traslados múltiples);
- la fecha y horarios previstos;
- la categoría del vehículo;
- las condiciones tarifarias aplicables;
- las condiciones particulares, en su caso.

## 5.2 Validez del presupuesto

Salvo indicación en contrario, los presupuestos serán válidos durante siete (7) días a partir de su fecha de emisión.

Quedarán expresamente sujetos a la disponibilidad de vehículos y conductores en el momento de la confirmación de la reserva.

El presupuesto no constituye una reserva.

## 5.3 Presupuesto firme o estimativo

El presupuesto se considerará firme cuando todos los elementos necesarios para la ejecución del servicio estén definidos con precisión.

Cuando la misión se base en un programa evolutivo, incompleto o susceptible de cambios (horarios variables, itinerario no fijado definitivamente, incertidumbres operativas), el presupuesto se emitirá con carácter estimativo.

En tal caso, el precio podrá ajustarse en función de los elementos efectivamente realizados.

## 5.4 Modificación del presupuesto

Cualquier modificación solicitada por el Cliente tras la emisión del presupuesto, en particular en caso de cambios de:

- horarios;
- itinerario;
- duración;
- kilometraje;
- categoría de vehículo;
- o restricciones reglamentarias que impongan un relevo de conductor, podrá implicar una revisión del precio inicial.

## 5.5 Servicios no previstos

Cualquier servicio no previsto en el presupuesto inicial pero necesario para la correcta ejecución del contrato se facturará como suplemento.

# 6 Confirmación de reserva – Perfección del contrato

## 6.1 Confirmación por FCLS

La reserva solo será firme y definitiva tras la confirmación expresa de FCLS.

El presupuesto no equivale a confirmación.

FCLS se reserva el derecho de supeditar cualquier confirmación a la validación del pago o a la aportación de una garantía de pago.

## 6.2 Garantía de pago

FCLS se reserva el derecho de exigir, con carácter previo a cualquier confirmación:

- el pago total o parcial del servicio;
- una preautorización bancaria;

- o cualquier otra garantía de pago que considere necesaria.

A falta de validación del pago o de la garantía solicitada, la reserva no podrá ser confirmada.

### 6.3 Perfección del contrato

El contrato de transporte se considerará perfeccionado desde el envío por FCLS de la confirmación escrita de la reserva.

Solo los elementos que figuren en la confirmación vinculan a FCLS.

### 6.4 Notificación de la confirmación

La confirmación de reserva será enviada por FCLS por correo electrónico a la dirección facilitada por el Cliente.

El envío de dicha confirmación constituye notificación.

El Cliente deberá asegurarse de la validez de la dirección de correo electrónico facilitada y verificar inmediatamente la exactitud de los datos incluidos en la confirmación.

FCLS no será responsable de la falta de recepción de la confirmación cuando esta se deba a:

- un error en la dirección de correo electrónico facilitada;
- un fallo o configuración inadecuada del sistema de correo del Cliente;
- o cualquier acontecimiento ajeno a la voluntad de FCLS.

### 6.5 Verificación por el Cliente

El Cliente deberá verificar sin demora la exactitud de los datos incluidos en la confirmación de reserva y comunicar a FCLS cualquier error u omisión antes de la ejecución del servicio.

En ausencia de reclamación formulada antes del inicio de la misión, los elementos de la confirmación se considerarán conformes a la solicitud del Cliente y aceptados sin reservas.

## 7 Tarifas – Contenido del precio – Gastos adicionales

### 7.1 Principios generales

Los precios de los servicios se expresan en euros (€) e incluyen todos los impuestos (TTC), salvo indicación en contrario.

El IVA aplicable será el vigente el día de ejecución del servicio, conforme a la normativa aplicable al transporte público particular de personas.

Las tarifas podrán variar, en particular, en función de:

- la categoría de vehículo;
- la duración del servicio;
- el kilometraje;
- las franjas horarias;
- los periodos de alta demanda;
- la zona geográfica de recogida o destino.

### 7.2 Elementos incluidos

Salvo estipulación en contrario en el presupuesto o la confirmación, las tarifas incluyen:

- la ejecución del servicio de transporte mediante vehículo con conductor profesional, en el marco del transporte público particular de personas;

- el combustible;
- el seguro de responsabilidad civil profesional que cubre a los pasajeros transportados a título oneroso;
- el IVA al tipo aplicable.

### 7.3 Elementos no incluidos

Salvo mención expresa en contrario, no están incluidos:

- peajes de autopista o urbanos;
- estacionamiento o parking;
- entradas a recintos privados o públicos;
- comidas del conductor;
- alojamiento del conductor en caso de desplazamiento fuera de la región parisina o al extranjero.

Estos gastos se facturarán como suplemento.

### 7.4 Comida del conductor

Para cualquier servicio (excepto traslado directo) que incluya una franja horaria entre 11:30 y 14:00 o entre 19:00 y 21:00, se facturará un suplemento fijo por comida del conductor.

### 7.5 Cómputo del tiempo y del kilometraje

Salvo estipulación en contrario, el tiempo y el kilometraje se computan desde salida de garaje hasta regreso a garaje (Vitry-sur-Seine 94400).

Toda unidad iniciada (hora o kilómetro) será debida.

### 7.6 Traslado

La tarifa de traslado se aplica exclusivamente a un trayecto directo entre el punto de recogida y el punto de destino, sin paradas intermedias no previstas.

Cualquier modificación sustancial del itinerario o la adición de una parada dará lugar a una facturación adicional.

### 7.7 Equipaje

El volumen de equipaje transportado es proporcional a la capacidad del vehículo.

El equipaje permanece bajo custodia del pasajero.

FCLS no será responsable de objetos olvidados en los vehículos.

## 8 Modalidades de ejecución del servicio (recogida, itinerario, duración, obligaciones de los pasajeros)

### 8.1 Recogida

Los pasajeros deberán presentarse en el lugar y a la hora indicados en la confirmación de reserva.

En caso de incumplimiento de las modalidades de recogida indicadas por FCLS o por el conductor, FCLS no será responsable de la imposibilidad de ejecutar el servicio.

## 8.2 Itinerario

El trayecto se determina conforme a los elementos incluidos en la confirmación de reserva. Salvo solicitud específica del Cliente, el itinerario queda a la discreción del conductor, respetando las condiciones normales de circulación y las exigencias de seguridad. Cualquier modificación de itinerario o adición de paradas solicitada por el Cliente podrá implicar una facturación adicional.

## 8.3 Duración del servicio

El servicio se ejecuta dentro de los límites horarios previstos en la confirmación. Cualquier ampliación solicitada por el Cliente o derivada de circunstancias imputables al Cliente dará lugar a una facturación adicional según la tarifa vigente.

## 8.4 Obligaciones de los pasajeros

Los pasajeros deberán:

- respetar las normas de seguridad aplicables;
- llevar puesto el cinturón de seguridad;
- abstenerse de cualquier comportamiento peligroso, inapropiado o contrario a la ley;
- no causar daños al vehículo.

El conductor y/o FCLS se reservan el derecho de rechazar la recogida o interrumpir el servicio si el comportamiento de un pasajero compromete la seguridad de las personas, del vehículo o el correcto desarrollo de la misión.

En tal caso, el servicio seguirá siendo debido.

## 8.5 Prohibición de fumar – Alcohol – Comportamiento

FCLS aplica una política estricta de no fumadores en todos sus vehículos.

Cualquier incumplimiento conllevará la facturación de un suplemento fijo de limpieza de 250 € (TTC), sin perjuicio de los gastos adicionales eventualmente necesarios para la reparación o puesta a punto del vehículo.

Queda prohibido el consumo de alcohol a bordo, salvo autorización previa, expresa y por escrito de FCLS.

El conductor y/o FCLS se reservan el derecho de rechazar la recogida o interrumpir el servicio de cualquier pasajero cuyo comportamiento, en particular bajo la influencia del alcohol, estupefacientes o cualquier sustancia que altere el juicio, pueda comprometer la seguridad de las personas, del vehículo o el correcto desarrollo de la misión.

## 8.6 Equipaje

El volumen y el peso del equipaje están limitados a la capacidad del vehículo asignado.

El conductor se reserva el derecho de rechazar cualquier equipaje u objeto que exceda la capacidad normal del maletero o que suponga un riesgo para la seguridad.

Por razones de seguridad vial, visibilidad del conductor y protección de los pasajeros, no se permitirá cargar equipaje voluminoso en el habitáculo.

El equipaje y los efectos personales permanecen bajo custodia y responsabilidad exclusiva del pasajero.

FCLS no será responsable de pérdidas, robos o daños del equipaje o efectos personales durante o después del servicio.

## 8.7 Capacidad del vehículo

El número de pasajeros no podrá exceder la capacidad máxima autorizada del vehículo.  
El conductor se reserva el derecho de rechazar la recogida en caso de exceso.

# 9 Espera – No-show – Retrasos (tren/vuelo, ajustes, inmovilización)

## 9.1 Tiempo de espera incluido

Salvo estipulación en contrario en el presupuesto o la confirmación, los tiempos de espera incluidos son los siguientes:

- Traslado urbano: 15 minutos
- Recepción en estación: 15 minutos
- Recepción en aeropuerto – vuelo nacional (Francia): 30 minutos
- Recepción en aeropuerto – vuelo internacional: 60 minutos

Transcurridos dichos plazos, el tiempo de espera se facturará según la tarifa vigente.

## 9.2 Plazo máximo de espera – No-show

A falta de presentación del pasajero o de contacto con el conductor o con FCLS dentro de los plazos indicados a continuación, el servicio se considerará no ejecutado por causa imputable al Cliente (“no-show”) y se facturará íntegramente:

- Traslado urbano: 30 minutos después de la hora convenida;
- Recepción en estación: 30 minutos después de la llegada efectiva del tren;
- Recepción en aeropuerto – vuelo nacional (Francia): 45 minutos después del aterrizaje;
- Recepción en aeropuerto – vuelo internacional: 75 minutos después del aterrizaje.

## 9.3 Retrasos de tren o avión

Cuando los datos del vuelo o del tren hayan sido comunicados en el momento de la reserva, FCLS seguirá la hora prevista de llegada.

En caso de retraso confirmado, la hora de recogida se ajustará en consecuencia.

No obstante, el pasajero deberá mantener contacto telefónico con el conductor o con FCLS en caso de:

- dificultad para recuperar el equipaje;
- control prolongado (aduanas, inmigración, seguridad);
- cambio de terminal, andén o estación;
- o cualquier situación que provoque un desfase significativo.

A falta de contacto dentro de los plazos indicados en el artículo 9.2, la misión podrá cerrarse como no-show.

## 9.4 Inmovilización prolongada – Disponibilidad operativa

En caso de retraso excepcional comunicado por el Cliente antes de la expiración de los plazos anteriores, FCLS podrá, sujeto a disponibilidad operativa, prolongar la espera.

El tiempo de inmovilización más allá de los plazos incluidos se facturará según la tarifa vigente.

FCLS se reserva el derecho, cuando dicha prolongación comprometa la ejecución de otros servicios confirmados, de finalizar la espera al expirar el plazo máximo aplicable y cerrar la misión como no-show.

## 9.5 Retraso imputable al Cliente

Todo retraso imputable al Cliente, en particular por salida tardía de un lugar, evento o reunión, dará lugar a la facturación del tiempo de espera o del exceso según la tarifa aplicable.

La prolongación del servicio quedará, en todo caso, supeditada a la disponibilidad del vehículo y del conductor.

# 10 Equipaje – Objetos – Capacidad del vehículo – Pasajeros – Niños – Animales

## 10.1 Capacidad del vehículo

El número de pasajeros no podrá exceder la capacidad máxima autorizada del vehículo, tal como figure en el permiso de circulación.

El conductor podrá rechazar la recogida en caso de exceso.

## 10.2 Niños – Sistemas de retención

El transporte de niños está sujeto a la normativa vigente relativa a los sistemas de retención adecuados.

El Cliente deberá indicar al reservar:

- el número de niños;
- su edad;
- la necesidad de silla infantil o elevador.

En ausencia de información previa, FCLS no puede garantizar la disponibilidad de los dispositivos adecuados.

## 10.3 Equipaje y objetos transportados

El equipaje se acepta dentro del límite de la capacidad del vehículo asignado.

El conductor podrá rechazar cualquier equipaje:

- que exceda la capacidad normal del maletero;
- que suponga un riesgo para la seguridad;
- o que sea incompatible con la configuración del vehículo.

No se permitirá transportar equipaje voluminoso en el habitáculo por razones de seguridad y visibilidad.

## 10.4 Objetos prohibidos

Queda prohibido transportar a bordo:

- sustancias ilícitas;
- materiales peligrosos o inflamables;
- objetos susceptibles de comprometer la seguridad de las personas o del vehículo.

El conductor se reserva el derecho de rechazar la recogida en caso de duda seria sobre la naturaleza de los objetos transportados.

## 10.5 Animales

Los animales domésticos de pequeño tamaño solo se aceptan con el acuerdo previo de FCLS y deberán transportarse en bolsa o transportín adecuado y asegurado.

No se admiten animales de gran tamaño a bordo.

Los perros guía y perros de asistencia se admiten conforme a la normativa vigente.

El Cliente deberá informar a FCLS en el momento de la reserva para permitir la organización del servicio en condiciones adecuadas.

## 10.6 Responsabilidad sobre efectos personales

El equipaje y los efectos personales permanecen bajo la custodia exclusiva del pasajero.

FCLS no será responsable de su pérdida, robo o deterioro durante o después del servicio.

---

# 11 Normas a bordo – Policía – Seguridad – Conductas – Daños / Suplemento de limpieza

## 11.1 Respeto de las normas de seguridad

Los pasajeros deberán respetar el Código de circulación y cualquier normativa aplicable.

El uso del cinturón de seguridad es obligatorio para todos los pasajeros cuando el vehículo esté equipado.

El incumplimiento de estas obligaciones será responsabilidad exclusiva del pasajero afectado.

## 11.2 Autoridad del conductor

El conductor es el único responsable de la conducción y de la seguridad del vehículo.

Podrá rechazar cualquier instrucción incompatible con la normativa vial o las reglas de seguridad.

En caso de comportamiento que ponga en peligro la seguridad de las personas, del vehículo o del conductor, este podrá rechazar la recogida o interrumpir el servicio.

En tal caso, el servicio seguirá siendo debido.

## 11.3 Prohibiciones

Queda prohibido a bordo:

- fumar;
- consumir sustancias ilícitas;
- adoptar una conducta agresiva o inapropiada;
- manipular equipos del vehículo sin autorización.

## 11.4 Daños – Limpieza

El Cliente es responsable de cualquier daño causado por él o por los pasajeros.

Cualquier deterioro, suciedad importante o necesidad de puesta a punto dará lugar a una facturación correspondiente al coste real de reparación o, en su caso, a un suplemento mínimo de limpieza de 250 € (TTC), sin perjuicio de gastos adicionales.

## 11.5 Responsabilidad económica

El Ordenante seguirá siendo responsable económicamente de las consecuencias de los actos de los pasajeros transportados.

# 12 Modificación de la reserva (por el Cliente / por FCLS)

## 12.1 Modificación a iniciativa del Cliente

Toda solicitud de modificación de una reserva confirmada deberá formularse por escrito.

La modificación solo será efectiva tras la aceptación expresa de FCLS.

FCLS se reserva el derecho de rechazar cualquier modificación, en particular por indisponibilidad operativa.

## 12.2 Consecuencias tarifarias

Toda modificación relativa, en particular, a:

- la hora de recogida;
- el itinerario;
- la duración;
- la categoría del vehículo;
- el número de pasajeros;
- o las restricciones logísticas,

podrá conllevar una revisión del precio inicial.

Las condiciones tarifarias aplicables serán las vigentes en el momento de la modificación.

## 12.3 Modificación tardía

Toda solicitud de modificación realizada con menos de cuatro (4) horas de antelación a la hora prevista de recogida se considerará tardía.

Podrá dar lugar, según el caso, a:

- rechazo puro y simple de la modificación;
- aplicación de gastos adicionales en función del impacto operativo;
- o aplicación de las condiciones de anulación previstas en las presentes CGV.

La aceptación de una modificación tardía queda supeditada a la disponibilidad del vehículo y del conductor.

## 12.4 Modificación a iniciativa de FCLS

FCLS se reserva el derecho de modificar las condiciones de ejecución del servicio en caso de:

- restricciones reglamentarias;
- condiciones de tráfico excepcionales;
- indisponibilidad imprevisible del vehículo inicialmente previsto;
- fuerza mayor.

En tal caso, FCLS propondrá, en la medida de lo posible, una solución alternativa equivalente.

## 13 Anulación – Gastos de anulación – Depósitos (anticipos)

### 13.1 Principio

Toda anulación de una reserva confirmada deberá formularse por escrito.

La fecha y hora de recepción por FCLS de la solicitud de anulación serán determinantes para el cálculo de los gastos.

Los gastos se calculan sobre el importe total (TTC) del servicio confirmado.

### 13.2 Traslado simple en vehículo de menos de 9 plazas

Se considera traslado simple toda prestación consistente en un trayecto directo entre un punto de recogida y un punto de destino, sin inmovilización prolongada del vehículo ni compromiso horario extendido.

Los gastos de anulación son los siguientes:

- Menos de 24 horas antes de la recogida: 100 %
- Entre 24 horas y 48 horas: 50 %
- Más de 48 horas: 0 %

### 13.3 Larga distancia – Traslados múltiples en vehículo de menos de 9 plazas

Se considera larga distancia o traslados múltiples toda misión que implique:

- varias paradas;
- una inmovilización horaria del vehículo;
- un compromiso de media jornada o jornada completa;
- o un desplazamiento significativo fuera de la zona urbana inmediata.

Los gastos de anulación son los siguientes:

- Menos de 24 horas antes de la recogida: 100 %
- Entre 24 horas y 96 horas: 50 %
- Más de 96 horas: 0 %

### 13.4 Minibús – Autocar (vehículo de más de 9 plazas)

Para cualquier servicio realizado en minibús o autocar:

- Menos de 24 horas: 100 %
- Entre 24 horas y 96 horas: 100 %
- Entre 4 días y 7 días: 50 %
- Más de 7 días: 0 %

### 13.5 Depósitos (anticipos)

Para cualquier servicio que implique una movilización anticipada de medios humanos, materiales u organizativos, FCLS podrá exigir el pago de un depósito en el momento de la confirmación.

Dicho depósito constituye una garantía firme de reserva y cubre los costes de organización, planificación y movilización asumidos por FCLS desde la confirmación.

En caso de anulación, el depósito quedará adquirido por FCLS como indemnización mínima, sin

perjuicio de la aplicación de los gastos de anulación previstos en el presente artículo cuando estos sean superiores al importe del depósito.

## 13.6 Condiciones específicas

FCLS se reserva el derecho de aplicar condiciones de anulación específicas para servicios:

- que movilicen varios vehículos;
- de carácter event-driven / evento;
- que requieran medios humanos o logísticos específicos.

Estas condiciones específicas constarán en el presupuesto o en la confirmación y prevalecerán sobre las presentes disposiciones.

## 13.7 Fuerza mayor

No se devengará gasto de anulación en caso de fuerza mayor debidamente justificada según la jurisprudencia francesa.

No constituyen fuerza mayor los cambios de organización interna del Cliente, la indisponibilidad de un participante, restricciones presupuestarias o cualquier circunstancia que no reúna los requisitos de imprevisibilidad e irresistibilidad.

En caso de acontecimiento grave, excepcional y debidamente justificado que afecte personalmente al Cliente o al pasajero, FCLS se reserva la posibilidad de estudiar, a título comercial y sin obligación, una adaptación de las condiciones económicas.

# 14 Pago – Preautorización – Formas de pago – Facturación

## 14.1 Condiciones de pago

Salvo acuerdo particular por escrito, los servicios serán pagaderos:

- íntegramente antes de su ejecución; o
- al contado al finalizar el servicio.

Para los Clientes con cuenta abierta en nuestros registros, las condiciones (vencimiento, periodicidad, modalidades) serán las indicadas en el presupuesto, la confirmación o la factura, conforme al acuerdo escrito vigente.

## 14.2 Formas de pago

FCLS acepta los siguientes medios de pago:

- tarjeta bancaria (Visa, Mastercard, American Express);
- transferencia bancaria (gastos a cargo del ordenante);
- efectivo dentro de los límites legales.

Todo pago con American Express conllevará la facturación de un recargo del 3 % del importe total (TTC).

## 14.3 Preautorización – Garantía de pago

FCLS podrá exigir, antes de la ejecución del servicio:

- los datos completos de una tarjeta bancaria válida;
- una preautorización bancaria;

- o cualquier otro medio de garantía que considere necesario.

En caso de invalidez de la tarjeta, falta de fondos o denegación de autorización, la reserva podrá ser suspendida o anulada sin preaviso.

## 14.4 Facturación

La factura se emite sobre la base del servicio efectivamente ejecutado y tiene en cuenta, en su caso:

- excesos de duración;
- kilómetros adicionales;
- gastos anexos;
- modificaciones realizadas.

Toda unidad iniciada será debida.

## 14.5 Responsabilidad del ordenante

El Ordenante seguirá siendo el único responsable del pago del servicio, incluso en caso de facturación a un tercero o de incumplimiento del pasajero.

# 15 Retraso en el pago – Penalizaciones – Suspensión de servicios – Cobro

## 15.1 Impago

Cualquier suma no abonada a su vencimiento constituye un retraso en el pago.

La denegación de autorización, la imposibilidad de cargo o el rechazo de un cobro se considerarán impago.

## 15.2 Penalizaciones – Clientes profesionales

Conforme al artículo L441-10 del Code de commerce (derecho francés), todo retraso de pago por parte de un Cliente profesional conlleva, de pleno derecho y sin requerimiento previo:

- intereses de demora al tipo de tres (3) veces el tipo de interés legal;
- una indemnización fija por gastos de cobro de 40 € por factura impagada.

Si los gastos de cobro incurridos fueran superiores, FCLS podrá solicitar una indemnización complementaria previa justificación.

## 15.3 Penalizaciones – Clientes consumidores

En caso de retraso de pago de un Cliente consumidor, podrán aplicarse intereses de demora en las condiciones previstas por la normativa aplicable.

## 15.4 Suspensión de servicios

En caso de retraso en el pago, FCLS se reserva el derecho a:

- suspender la ejecución de los servicios en curso;
- rechazar nuevas reservas;
- exigir el pago previo de cualquier nuevo pedido.

## 15.5 Vencimiento anticipado

En caso de incumplimiento de un vencimiento, la totalidad de las sumas debidas por el Cliente a FCLS por servicios ejecutados y/o encargados se considerará inmediatamente exigible.

## 15.6 Cobro

Todos los gastos incurridos para el cobro de las sumas debidas (incluidos gastos de notario/huissier, honorarios de abogado y gastos judiciales) serán a cargo del Cliente deudor.

# 16 Subcontratación / Fletamento

## 16.1 Principio

FCLS se reserva el derecho de confiar la ejecución total o parcial del servicio a un socio, subcontratista o fletador seleccionado por ella.

El Cliente acepta expresamente dicha facultad.

## 16.2 Condiciones de ejecución

El subcontratista o fletador interviene bajo la responsabilidad de FCLS en el marco de la ejecución contractual del servicio.

FCLS se asegurará de que los socios a los que recurre dispongan de:

- las autorizaciones administrativas necesarias;
- los seguros profesionales requeridos;
- competencias conformes a las exigencias de la misión.

## 16.3 Ausencia de derecho de oposición

El Cliente no podrá exigir que el servicio sea ejecutado exclusivamente por un vehículo propiedad de FCLS, salvo estipulación expresa y por escrito en el presupuesto o la confirmación.

## 16.4 Estándares de calidad

Cuando FCLS recurra a un socio o fletador, velará por el respeto de estándares de calidad, discreción y profesionalidad equivalentes a los aplicados por FCLS.

FCLS seguirá siendo responsable frente al Cliente de la correcta ejecución contractual del servicio.

## 16.5 Servicios ejecutados fuera del territorio francés

Cuando el servicio se ejecute total o parcialmente fuera del territorio francés, FCLS podrá recurrir a socios locales seleccionados por su conformidad con la normativa aplicable en el país de ejecución. Dichos servicios seguirán sujetos a las presentes CGV, sin perjuicio de las disposiciones imperativas locales.

## 17 Seguros

### 17.1 Seguro de responsabilidad civil profesional

FCLS declara disponer de un seguro que cubre su responsabilidad civil profesional para la actividad de transporte público particular de personas a título oneroso.

Este seguro cubre, en particular, las consecuencias económicas de daños corporales, materiales e inmateriales consecutivos a un accidente de circulación, en las condiciones previstas por la normativa aplicable.

### 17.2 Alcance de la cobertura

La cobertura se aplica desde el momento en que el pasajero sube al vehículo hasta su descenso, en el marco de la ejecución normal del servicio.

No quedan cubiertos los daños resultantes de:

- un comportamiento culposo del pasajero;
- una infracción de las normas de seguridad;
- o un acontecimiento constitutivo de fuerza mayor.

### 17.3 Seguro complementario

Corresponde al Cliente, si lo desea, contratar cualquier seguro complementario que cubra, en particular:

- gastos de anulación;
- equipaje;
- o cualquier perjuicio específico no cubierto por la responsabilidad legal del transportista.

## 18 Responsabilidad del Transportista – Limitaciones – Exclusiones – Fuerza mayor

### 18.1 Condición y marco regulatorio

FCLS ejerce una actividad de Explotante de Vehículos de Transporte con Conductor (VTC).

Esta actividad regulada forma parte del Transporte Público Particular de Personas (T3P), al igual que los taxis y los vehículos motorizados de dos o tres ruedas (VMDTR), conforme a la normativa vigente.

En este marco, FCLS asume las obligaciones impuestas al transportista, incluida una obligación de seguridad respecto de los pasajeros transportados.

### 18.2 Alcance de la responsabilidad

La responsabilidad de FCLS se rige por lo previsto en la ley.

Salvo falta grave o dolosa y salvo en materia de daños corporales, la responsabilidad de FCLS queda estrictamente limitada al importe total (TTC) del servicio afectado.

### 18.3 Exclusión de daños indirectos

FCLS no será responsable de daños indirectos o inmateriales, en particular:

- pérdida de explotación;

- pérdida de oportunidad;
- pérdida de ingresos;
- perjuicio comercial;
- daño reputacional;
- o cualquier daño consecuencial.

## 18.4 Retrasos y circunstancias externas

FCLS no será responsable de retrasos o imposibilidades de ejecución debidos a circunstancias ajenas a su voluntad, en particular:

- condiciones de tráfico;
- accidentes;
- atascos;
- restricciones administrativas;
- condiciones meteorológicas;
- huelgas;
- o cualquier acontecimiento asimilable a fuerza mayor.

## 18.5 Fuerza mayor

La responsabilidad de FCLS no podrá ser exigida en caso de fuerza mayor tal como la define la jurisprudencia francesa, es decir, un acontecimiento imprevisible, irresistible y externo a las Partes.

## 18.6 Efectos personales y equipaje

Los efectos personales, equipaje y objetos transportados permanecen bajo custodia del pasajero. FCLS no será responsable de su pérdida, robo o deterioro, salvo prueba de culpa por su parte.

# 19 Reclamaciones – Plazos – Procedimiento

## 19.1 Reclamaciones

Cualquier reclamación relativa a la ejecución del servicio deberá presentarse por escrito a la mayor brevedad y, en todo caso, a más tardar en un plazo de ocho (8) días desde la fecha de realización del servicio.

A falta de reclamación en dicho plazo, el servicio se considerará conforme, sin perjuicio de las disposiciones legales imperativas aplicables, en particular en materia de responsabilidad contractual.

La reclamación deberá indicar:

- el número de reserva o de factura;
- la fecha del servicio;
- la identidad del pasajero;
- el objeto preciso de la reclamación.

Ninguna reclamación podrá justificar la suspensión del pago de las sumas debidas.

## 19.2 Mediación de consumo

Conforme al Code de la consommation (derecho francés), todo Cliente con condición de consumidor podrá recurrir gratuitamente a un mediador de consumo para la resolución amistosa de un litigio con FCLS.

Para FCLS, el mediador competente es:

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

49 rue de Ponthieu

75008 París

El Cliente puede acudir al mediador:

- a través de la plataforma: <https://www.cm2c.net>
- por correo electrónico: [contact@cm2c.net](mailto:contact@cm2c.net)
- por teléfono: +33 1 89 47 00 14

El recurso al mediador solo podrá realizarse tras un intento previo de resolución amistosa del litigio con FCLS.

## 20 Datos personales

Los datos personales recopilados en el marco de las reservas y de la ejecución de los servicios serán objeto de tratamiento por FCLS, en calidad de responsable del tratamiento.

Estos datos son necesarios para:

- la gestión de reservas;
- la ejecución de los servicios;
- la facturación;
- el cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias.

Los datos podrán utilizarse asimismo para fines de gestión de la relación con el cliente.

Los datos se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para las finalidades para las que fueron recopilados, ampliado en su caso por los plazos legales de conservación aplicables.

El Cliente dispone de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, en las condiciones previstas por la normativa vigente.

Los detalles del tratamiento de datos personales figuran en la Política de privacidad accesible en el sitio web de FCLS.

## 21 Propiedad intelectual

Todos los elementos que figuran en el sitio web de FCLS, en particular textos, fotografías, gráficos, logotipos, vídeos, elementos visuales, estructura y carta gráfica, están protegidos por derechos de propiedad intelectual.

Son propiedad exclusiva de FCLS o de sus socios.

Queda estrictamente prohibida cualquier reproducción, representación, difusión, explotación o utilización, total o parcial, sin autorización previa y por escrito de FCLS.

La reserva de un servicio no implica ninguna cesión de derechos de propiedad intelectual a favor del Cliente.

## 22 Ley aplicable – Jurisdicción competente – Nulidad parcial

### 22.1 Ley aplicable

Las presentes CGV, así como cualquier contrato celebrado con FCLS, se rigen por el derecho francés.

### 22.2 Intento de resolución amistosa

En caso de litigio, las Partes se comprometen a buscar prioritariamente una solución amistosa antes de iniciar cualquier acción judicial.

### 22.3 Jurisdicción competente

En caso de fracaso de la resolución amistosa:

- Cuando el Cliente actúe como profesional o comerciante, se atribuye competencia exclusiva al Tribunal de comercio de Créteil (Francia), sin perjuicio de pluralidad de demandados o llamada en garantía, incluso cuando el servicio se ejecute total o parcialmente fuera del territorio francés.
- Cuando el Cliente actúe como consumidor, se aplicarán las normas imperativas de competencia previstas por el derecho aplicable, en particular el Code de la consommation y los reglamentos europeos vigentes.

Las presentes CGV permanecen sometidas al derecho francés, salvo disposiciones imperativas contrarias aplicables en el país de ejecución del servicio.

### 22.4 Nulidad parcial

Si una o varias estipulaciones de las presentes CGV fueran declaradas nulas o inaplicables, las demás estipulaciones conservarán toda su fuerza y alcance.

## 23 Confidencialidad

FCLS se compromete a mantener la estricta confidencialidad de la información de la que pueda tener conocimiento en el marco de la ejecución de los servicios, en particular:

- identidad de Clientes y pasajeros;
- naturaleza de los desplazamientos;
- información logística u organizativa;
- datos estratégicos o profesionales.

Dicha información no podrá divulgarse a terceros, salvo obligación legal o necesidad operativa vinculada a la ejecución del servicio.

El Cliente se compromete recíprocamente a no divulgar a terceros la información confidencial relativa a la organización, los métodos de trabajo, las condiciones tarifarias o los colaboradores de FCLS, salvo obligación legal.

Las obligaciones de confidencialidad previstas en el presente artículo seguirán vigentes tras la ejecución del servicio.