

Conditions générales de vente

L'objectif de TRANSFERT est de proposer un service de transport routier de personnes, d'accompagnement personnalisé et adapté à l'ensemble des voyageurs qui prennent l'avion, et ce, sur l'ensemble de l'île de la Réunion. TRANSFERT prend en charge les voyageurs depuis leur domicile ou leur lieu de séjour afin de les transporter, à bord de véhicules climatisés et tout confort, jusqu'à l'aéroport de Saint-Denis ou de Saint-Pierre ou inversement depuis l'aéroport jusqu'à leur domicile ou leur lieu de séjour.

1. - Application des Conditions Générales de Vente (CGV)

Les présentes CGV figurent sur l'ensemble des documents commerciaux de la SARL Transfert (au verso des devis, des factures, sur le site internet de réservation en ligne). Elles s'appliquent à l'ensemble des relations commerciales contractuelles ou précontractuelles. En conséquence, le fait de réserver un transfert implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces CGV, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, émis par TRANSFERT et qui n'ont qu'une valeur indicative. Toute condition de vente contraire aux présentes CGV sera, donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à TRANSFERT, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que TRANSFERT ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. En cas de contradiction entre les présentes CGV et les conditions particulières, ces dernières prévaudront.

2. - Réservation

Le voyageur ou la personne réservant en ses lieux et place, garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de la réservation sur le Site internet "www.transfert.re". ou par voie téléphonique.

Réservation par téléphone au n° 06.93.002.002 : le voyageur transmet à l'opératrice l'ensemble de ses coordonnées ainsi que le n° du vol sur lequel il voyage. TRANSFERT pourra envoyer un mail de confirmation si les parties en conviennent. La veille de l'acheminement du client, TRANSFERT confirmera par téléphone la réservation. En cas d'annulation de l'acheminement lors de cette confirmation, TRANSFERT se réserve le droit de poursuivre le prix du transfert ainsi réservé.

Réservation en ligne sur le site : vous devez être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser le Site conformément aux présentes Conditions Générales. Vous êtes responsable financièrement de l'utilisation du Site tant en votre nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de votre part. Le Site a pour fonction de vous proposer des services de transferts et de transports routiers de voyageurs, et d'effectuer les réservations appropriées à votre déplacement entre votre domicile ou lieu de vacances et l'aéroport ou inversement.

La procédure de validation de votre réservation se déroule en 5 étapes telles qu'elles sont sollicitées par le site internet :

1/ Vous renseignez toutes les informations utiles relatives à votre transfert ou transport. Le voyageur devra prendre ses dispositions afin de procéder à une réservation lui permettant d'être à l'heure à la destination convenue (aéroport ou autre) et ce, en tenant compte des aléas de la circulation. TRANSFERT ne garantit pas les horaires d'arrivée à destination.

2/ Un bon de transport ou voucher reprenant l'ensemble des informations renseignées, et notamment celles relatives à votre adresse de départ et de destination, le type de prestation sélectionnée, le prix, votre identité et les informations relatives à votre mode de paiement, vous permet au moment du départ de vérifier le détail de votre réservation,

3/ Vous pouvez ensuite sous réserve d'avoir préalablement accepté les présentes, valider votre commande. Le contrat est alors valablement conclu.

4/TRANSFERT pourra vous transmettre un accusé de réception valant confirmation de votre commande par courrier électronique dès la validation de votre commande ou à défaut et sur demande expresse par courrier ordinaire ou par fax dans les meilleurs délais, l'accusé de réception reprenant les éléments essentiels de votre commande et à titre indicatif l'heure de votre acheminement.

A cet égard, il est de votre responsabilité de vous assurer que les coordonnées que vous communiquez lors de votre réservation sont correctes et qu'elles vous permettront de recevoir la confirmation de votre réservation. Dans l'hypothèse où vous ne recevriez pas cet accusé de réception de votre réservation valant confirmation de votre commande, il vous incombe de contacter TRANSFERT au n° suivant : 06.93.002.002 ou encore via notre site en ligne à l'adresse www.transfert.re. TRANSFERT ne garantit pas les horaires des vols et attire l'attention des voyageurs sur les horaires des vols en heure locale pour les arrivées et les départs de la Réunion et sur la nécessité de prévoir un temps d'acheminement suffisant compte tenu de l'heure prévue du vol et des éventuels aléas de la circulation. TRANSFERT décline toute responsabilité en cas de réservation prise par le client sans qu'il ait été tenu compte de ces paramètres pour permettre un acheminement vers l'aéroport dans des conditions normales.

3. - Modification et annulation de commande

TRANSFERT invite les voyageurs à se faire confirmer les horaires des vols au moins 12 heures avant leur départ auprès des compagnies. En cas de modification ou d'annulation de vol, ils s'engagent à prévenir TRANSFERT dans les meilleurs délais.

Toute modification de commande par le client n'est opposable à TRANSFERT qu'après accord exprès de sa part. Si TRANSFERT n'accepte pas la modification, les éventuels acomptes versés ne seront pas restitués, sans préjudice du paiement de tous dommages et intérêts qui pourraient être dus à TRANSFERT en réparation du complet préjudice lié à cette annulation de commande. On entend par modification les changements relatifs notamment aux dates et horaires de départ (à l'aller ou au retour), au nombre de personnes, au nombre d'étapes. La modification ou l'annulation d'une réservation entraîne le paiement de frais mentionnés ci-après.

4. - Acheminement

L'acheminement sera réalisé par TRANSFERT ou par tout autre prestataire agréé par TRANSFERT et proposant des services identiques. Le trajet est organisé pour les personnes d'une même réservation. À ce titre, un seul point de ramassage aura été fixé lors de la réservation. Toutefois, si plusieurs personnes faisant partie de la même réservation doivent être récupérés à deux points différents, le tarif initial du trajet sera augmenté de 8 euros.

Exceptionnellement, Transfert se réserve le droit de regrouper plusieurs voyageurs sur un même trajet, dans cette hypothèse une ristourne de 10 ou 20 euros sera accordée au groupe de voyageurs partageant le véhicule. Lors de chaque transfert et prise en charge des voyageurs, l'émission d'un bon de voyage, valant facture et faisant mention des coordonnées complètes de chacun d'eux, de la date du transfert, de l'heure de départ et d'arrivée à destination, du montant du transfert leur sera remis, le paiement du prix intervenant aussitôt. Dès la prise en charge le bon de transport sera signé.

a) Assistance particulière et voyage des personnes à mobilité réduite

Tout besoin d'assistance particulière lié à un état de santé, une mobilité réduite ou toute autre cause, doit être formulé au moment de la réservation. Si votre état de santé le nécessite, nous vous recommandons de demander l'avis de votre médecin traitant avant d'effectuer votre voyage. Les chauffeurs de TRANSFERT se réservent le droit de refuser la prise en charge d'une personne, si son état de santé ou d'ébriété, ou son comportement présente un risque pour elle-même ou pour les autres passagers.

b) Animaux domestiques :

Le transport des animaux domestiques (chiens et chats) est possible à condition d'avoir été indiqué lors de la réservation. Votre animal devra être transporté dans une cage répondant aux normes de transport aérien et restera à l'intérieur de celle-ci durant toute la durée du trajet.

c) Transport d'armes et de produits dangereux :

Le transport d'armes ou de produits dangereux ne pourra se faire qu'avec notre autorisation écrite. Le transport de jerricanes d'essence est strictement interdit.

5. - Garantie

Etendue : TRANSFERT s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les services aux voyageurs et s'engage à fournir les moyens humains et matériels nécessaires à la bonne exécution de la prestation. Le voyageur reconnaît que TRANSFERT n'est soumis qu'à une obligation de moyens.

TRANSFERT s'engage à remplir l'ensemble des prescriptions légales afférentes au transport de personnes et à assurer l'entretien de ses véhicules.

TRANSFERT s'engage à ce que ses chauffeurs soient présents sur le lieu de prise en charge à l'heure prévue du rendez-vous (avec plus ou moins 15 min).

TRANSFERT décline toute responsabilité en cas de dommage causé aux effets personnels des voyageurs, lesquels s'engagent à informer le chauffeur de l'éventuelle présence de marchandise fragile au sein de ses bagages.

Exclusions : TRANSFERT décline sa responsabilité en cas de retard sur les horaires de départ ou d'arrivée des vols aériens rendant impossible la prise en charge par ses soins, conformément à la réservation, des voyageurs. TRANSFERT décline également sa responsabilité en cas de retard des voyageurs sur le lieu de rendez-vous et à l'heure prévue dans le cadre de la réservation excédant 15 minutes, contraignant le chauffeur à quitter le point de rendez-vous afin de garantir la prise en charge d'autres voyageurs ayant réservé les services de TRANSFERT.

6. - Prix

Le prix de vente applicable est celui en vigueur au jour de l'exécution de la prestation de services, à savoir le jour de l'acheminement des voyageurs. Les tarifs sont fixés TTC par TRANSFERT et sont modifiables sans préavis. Les tarifs sont révisés chaque fois qu'une augmentation entre en vigueur. Tout impôt, taxe, droit ou autre prestation à payer en application des règlements français afférents à l'activité de TRANSFERT est susceptible de donner lieu à augmentation des tarifs.

7. - Facturation – contestation – remboursement et réclamation

Un bon de voyage est signé dès la prise en charge du trajet aller par les voyageurs, il tient lieu de facture. Un double de ce bon est remis au client. Pour ce qui est des réservations de transferts allers-retours, TRANSFERT émet un seul bon de voyage à l'aller ce qui donne lieu à règlement immédiat pour le trajet aller-retour. Le voyageur peut solliciter TRANSFERT dans le cadre de l'ouverture d'un compte client à son bénéfice. Dans ce cas, l'ensemble des bons de voyages dûment signés par le voyageur et émis sur une période mensuelle sera regroupé et adressé mensuellement, sous bordereau récapitulatif valant facture, au voyageur bénéficiant de ce compte. Le voyageur a en tout état de cause la possibilité de vérifier et de contester la facturation dans le délai de 15 jours. Passé ce délai, aucune contestation ne saurait être acceptée par TRANSFERT. Toute demande de remboursement devra être adressée, par écrit, au n° 4, Rue du Trésor, 97436 Saint-Leu, dans un délai maximum de 15 jours à compter de l'émission de la facture. La demande doit être accompagnée, si besoin, des documents justificatifs permettant de prendre en considération ladite demande. Il est également entendu que si vous souhaitez effectuer une réclamation, celle-ci devra être adressée à l'adresse susvisée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture. La demande doit être accompagnée, si besoin, des documents justificatifs permettant de prendre en considération ladite demande.

8 - Paiement

Pour les voyageurs sans compte client ouvert au sein de TRANSFERT

Modalités : TOUTES RÉSERVATIONS EST SOUSMISE A UN VÉRSEMENT D'ARRHES ; Les acheminements sont payables au comptant en espèce ou par chèque. Tout règlement par chèque nécessitera la présentation d'une pièce d'identité. Les chèques hors place ne sont pas acceptés.

Défaut de paiement : En cas de défaut de paiement, quarante-huit heures après une mise en demeure restée infructueuse, TRANSFERT se réserve le droit d'engager une action en paiement du prix de la prestation réalisée, sans préjudice de tous autres dommages-intérêts. Toute réservation d'un acheminement aller-retour, dont le paiement intégral des deux transferts n'aura pas été réglé annulera la commande du trajet "retour" ainsi que toutes les commandes prévues. En cas de retard de paiement, TRANSFERT pourra suspendre toutes les réservations de trajets prévues jusqu'à complet paiement, sans préjudice de toute autre voie d'action. Toute somme non payée à l'échéance entraîne l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal sans qu'il soit nécessaire d'avoir recours à une mise en demeure préalable. Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de TRANSFERT. Le voyageur devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires des auxiliaires de justice et officiers ministériels.

Pour les voyageurs bénéficiant d'un compte client ouvert au sein de TRANSFERT

Modalités : les acheminements sont payables à trente jours dès l'émission de la facture par TRANSFERT. Le paiement pourra être réalisé par prélèvement automatique. Dans cette dernière hypothèse, le voyageur effectuera les démarches de mises en place de ce moyen de paiement. L'ensemble des bons de voyages émis pour un même client, et dûment signé par le/les voyageur(s), sera communiqué au client sous bordereau récapitulatif valant facture.

Défaut de paiement : En cas de défaut de paiement, quarante-huit heures après une mise en demeure restée infructueuse, TRANSFERT se réserve le droit d'engager une action en paiement du prix de la prestation réalisée, sans préjudice de tous autres dommages-intérêts. En cas de retard de paiement, TRANSFERT pourra suspendre toutes les réservations de trajets prévues jusqu'à complet paiement, sans préjudice de toute autre voie d'action. Toute somme non payée à l'échéance entraîne l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal sans qu'il soit nécessaire d'avoir recours à une mise en demeure préalable. Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de TRANSFERT. Le voyageur devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires des auxiliaires de justice et officiers ministériels.

9- Responsabilité

La responsabilité de TRANSFERT ne pourra être engagée en cas de dommages indirects. Par dommages indirects on entend notamment tout préjudice financier ou commercial.

10. Nullité

La nullité éventuelle de l'une quelconque des conditions particulières ou générales du contrat n'entraînera pas la nullité de l'entiereté du contrat mais de la seule clause nulle.

11. - COMPETENCE - CONTESTATION

TOUT LITIGE RELATIF A LA CONCLUSION, L'EXECUTION, L'INTERPRETATION ET LA RUPTURE DU CONTRAT CONCLUT ENTRE LES PARTIES SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE SAINT-PIERRE DE LA REUNION