

#### ARTICLE 1 - GENERALITES

- TRANSFAIR Company exerce une activité de transport de personnes par route. Seuls les véhicules et conducteurs habilités par TRANSFAIR Company peuvent effectuer ce service sous son enseigne.
- Tout recours aux services de TRANSFAIR Company entraîne l'acceptation, par défaut et sans réserve des présentes conditions générales de vente (CGV), sauf dispositions expresses formulées dans le devis pro forma.

#### ARTICLE 2 - SERVICES FOURNIS

- On entend par « navette aéroport ou gare », « transfert simple », « transfert aller/retour », le service de location, par réservation préalable, de voiture(s) de transport avec chauffeur (VTC), organisé pour transporter, d'un lieu de départ donné à un lieu d'arrivée donné, une personne ou un groupe de personnes, selon un forfait tarifaire communiqué à l'avance.
- On entend par « mise à disposition » le service de location par réservation préalable, de voiture(s) de transport avec chauffeur (VTC) organisé pour transporter, une personne ou un groupe de personnes sur une période temporelle donnée, selon un forfait tarifaire horaire et/ou kilométrique communiqué à l'avance.

#### ARTICLE 3 - RESERVATION ET ETABLISSEMENT DU CONTRAT

- Avant toute conclusion d'un contrat de transport, une demande de réservation préalable est nécessaire. Elle peut être effectuée par mail, courrier, téléphone ou SMS.
- Toute réservation fera l'objet d'un ordre de mission établi par écrit, mail ou SMS. Cet ordre de mission pourra indiquer notamment :
  - Nom, prénom, coordonnées du Client/Passager (Adresse, GSM, N° chambre,...)
  - Date et heure du lieu de départ et/ou arrivée ou détails de la mise à disposition
  - Nombre de personnes transportées
  - Toute information relative à la mission demandée
  - Le prix TTC de la prestation
- Après avoir pris connaissances des présentes CGV, le Client doit valider l'ordre de mission en donnant son « bon pour accord » par écrit, mail, retour postal signé, téléphone, ou SMS.
- La réservation ne sera considérée comme ferme qu'à la réception par TRANSFAIR Company du « bon pour accord » ou similaire, après nouvelle vérification de disponibilité voiture et chauffeur à ce moment.
- Cette validation par le Client accompagnée de la confirmation par TRANSFAIR Company en retour vaut contrat et fait foi entre les parties.

#### ARTICLE 4 - MODIFICATION DU CONTRAT

- Toute modification du contrat initial 48 heures avant l'heure du départ prévue est possible d'un commun accord entre le Client et TRANSFAIR Company et selon leurs disponibilités/contraintes respectives.
- Dans le cadre des services énoncés au §3, toute modification du contrat en cours de trajet n'est pas possible sur les éléments suivants : jour, nombre de personnes, adresse de prise en charge et dépose, sauf d'un commun accord sur le principe et sur la tarification.
- Dans le cadre des services énoncés au §4, toute heure entamée est due et tout kilomètre supplémentaire entamé est dû. L'ordre de mission pourra contenir l'indication du prix de l'heure supplémentaire et du kilomètre supplémentaire.
- En cas de retard d'avion ou train (> 5 heures), TRANSFAIR Company fera son possible pour honorer le transfert (envoi d'un autre véhicule/chauffeur, prestataire tiers), à condition d'en avoir été informé et sous réserve de la faisabilité de la mission. A défaut, le prix de la prestation pourra être ajusté en conséquence, ou la prestation pourra ne pas être honorée.

#### ARTICLE 5 - TARIFS ET PAIEMENT

- Sauf dans le cadre de la « Mise à disposition », la tarification d'un déplacement est forfaitaire et fonction de plusieurs facteurs comme notamment : la destination, le(s) lieu(x) de prise en charge, le type de véhicule (Berline 2 places, Van 3-4 places, Van 5-7 places), le chargement du véhicule, voire le jour et l'horaire (notamment jour férié, heure tardive,...), ou le caractère tardif de la demande. Ces éléments pourront justifier une majoration ou une minoration sur les tarifs publics généralement affichés (flyer, site internet,...)

- Le paiement d'un éventuel acompte peut s'effectuer par espèces, carte bancaire ou par chèque.

- Tout paiement du solde peut s'effectuer avant la prestation. A défaut, dans le cadre du service décrit au §3, le paiement s'effectuera au plus tard le jour de la prestation à la descente du véhicule pour les particuliers, et au plus tard deux mois après la présentation de la date de la facture pour les professionnels. Le règlement peut être effectué par carte bancaire, chèque, espèces ou virement bancaire.

- Les prix indiqués sont toutes taxes comprises (TTC), ils incluent la TVA à 10% pour les prestations de transferts classiques (cf §3), et la TVA à 20% pour les prestations de mise à disposition (cf §4).

- Les prix indiqués incluent : le service du chauffeur, le carburant, les frais de la voiture, les assurances professionnelles pour le transport de personnes à titre onéreux et la responsabilité civile professionnelle, les frais de parking et de péage. Pour la « Mise à disposition », les prix indiqués ne comprennent pas les frais de parking et de péage, l'entrée dans les lieux publics, l'hébergement et le repas du chauffeur lors de longs déplacements (> 6 heures) qui n'ont pas été prévus dans le devis initial. Ces frais supplémentaires pourront être rajoutés au forfait initial de l'ordre de mission.

- TRANSFAIR Company se réserve le droit de modifier à tout moment le tarif public de ses services. Par défaut, chaque devis est valable pour quinze (15) jours.

#### ARTICLE 6 - CONDITIONS RELATIVES AU TRANSPORT

- Le véhicule est fourni par TRANSFAIR Company ou l'un de ses partenaires. Il est conduit par un chauffeur professionnel représentant TRANSFAIR Company.

- La conduite et la garde du véhicule sont de la responsabilité du chauffeur mobilisé par TRANSFAIR Company. Le chauffeur garde toute discrétion et appréciation sur le choix du trajet défini dans le contrat. Il lui est interdit d'enfreindre de quelque manière et pour quelque cause que ce soit les règles de la route, sur la demande expresse du Client.

- Les bagages sont acceptés dans la limite d'une valise de 23 kg + 1 bagage cabine par personne transportée. Ils demeurent sous la garde de leur propriétaire. Le transport d'animal est autorisé dans une cage à condition d'en informer préalablement TRANSFAIR Company au moment de la réservation.

- Hors souhait exprès du Client, le choix final du véhicule reste à la discrétion de TRANSFAIR Company.

- En cas de sous-traitance d'une prestation, TRANSFAIR Company pourra recourir à ses partenaires sans en avvertir le Client. A tout moment, sur demande expresse, le Client peut être informé de l'identité du prestataire exécutant. En cas désaccord ou de rejet de ce dernier, le Client gardera le choix sur le maintien ou non de la prestation commandée, dans les conditions de l'article 7.

- TRANSFAIR Company s'emploie à appliquer les recommandations sanitaires édictées par les autorités publiques. Les mesures prises seront indiquées au client au moment de la réservation (paroi de séparation, port du masque, distanciation, pass sanitaire, test, etc...)

#### ARTICLE 7 - ANNULATION DE LA RESERVATION

- Hors condition invoquée aux §31 et §32, chaque partie peut annuler une commande validée devenue ferme, sous les conditions suivantes. Dans tous les cas, chaque partie mettra tout en œuvre pour avvertir l'autre dans les meilleurs délais.

- Indemnités contractuelles forfaitaires dues par le Client en cas d'annulation de sa part, J étant le jour de la prestation convenue :
  - J-3 : jusqu'à 10% du montant de la prestation réservée
  - J-2 : jusqu'à 20% du montant de la prestation réservée.
  - J-1 : jusqu'à 50 % du montant de la prestation réservée.
  - Le jour de la prestation : jusqu'à 100% du montant de la prestation réservée

- J-5 : jusqu'à 20% du montant de la prestation réservée
- J-3 : jusqu'à 30% du montant de la prestation réservée
- J-2 : jusqu'à 40% du montant de la prestation réservée
- J-1 : jusqu'à 50% du montant de la prestation réservée
- Jour de la prestation : jusqu'à 80 % du montant de la prestation réservée

- Si des sommes avaient déjà été versées par le Client (acompte, arrhes, solde), elles lui seront intégralement restituées sous quinze (15) jours maximum.

#### ARTICLE 8 - RESPONSABILITES

- Le Client ou les passagers bénéficiaires du service restent responsables des dégâts matériels ou corporels causés par eux-mêmes ou par les autres bénéficiaires et pouvant être occasionnés à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule, de même que des amendes routières, sanctions pénales qui sont la conséquence de leur fait ou de leur négligence.

- En cas de dommages causés à l'intérieur ou au l'extérieur du véhicule (coup carrosserie, vomissement, entaille cuir,...) un dédommagement forfaitaire pourra être réclamé jusque 600 € par élément concerné (porte, siège,...)

- TRANSFAIR Company informera le Client du temps de trajet estimé pour le déplacement, décidera de l'heure de départ adéquate. En cas de retard de présentation du Client, TRANSFAIR Company se réserve le droit d'honorer ou non la prestation convenue, en dehors des contraintes horaires initialement définies dans l'ordre de mission et se dégage de toute responsabilité en cas de préjudice annexe (vol, correspondance, RDV ratés...)

- TRANSFAIR Company se dégage de toute responsabilité à l'occasion d'événements fortuits ou en cas de force majeure induits par un tiers et impactant la prestation : perturbations dans la circulation (déviation, interdiction de circuler, accidents tiers, manifestations publiques), conditions météorologiques présentant un danger pour la circulation (neige, verglas, inondation, glissement de terrain), altération de l'état de santé du conducteur (blessure, malaise), émeutes, grèves, état de guerre. De même, TRANSFAIR Company se dégage de toute responsabilité en cas d'inobservation par le Client ou par les passagers des prescriptions relatives aux transports et aux dispositions des présentes CGV.

- Les deux parties devront tout mettre en œuvre pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure ; la partie désirant invoquer un tel événement devra notifier à l'autre partie, dans les meilleurs délais et sur présentation de justificatif, le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité et des indemnités de l'article 7.

- En cas d'accident ou de panne du véhicule, le chauffeur déclenchera les secours et l'assistance. Nos assurances garantissent les dommages matériels (100 millions d'euros) et corporels (sans limitation de somme). Elles prévoient une mise en lieu sûr des personnes et la mobilisation d'un autre véhicule pour la fin de la mission. TRANSFAIR Company et son chauffeur mettront tout en œuvre pour assurer la continuité de la mission et son exécution dans les délais souhaités par le Client. En cas de dommages matériels/immatériels consécutifs ou non consécutifs, la responsabilité civile professionnelle de TRANSFAIR Company pourra être actionnée.

- TRANSFAIR Company décline toute responsabilité en cas d'objets oubliés par le(s) Client(s)/Passager(s) dans les véhicules ou ailleurs durant la prestation. En cas d'accident ou de vol, l'ensemble des bagages est couvert à hauteur de 1500 €.

- Toute réclamation devra être formulée dans les quinze (15) jours suivant la prestation par courrier recommandé AR au siège de TRANSFAIR Company, 11 rue Roger Salengro, 59233 MAING. Passé ce délai, tout litige répondra aux conditions fixées à l'article 9.

#### ARTICLE 9 - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

- Le contrat, sa forme, sa validité et les obligations en découlant sont soumis au droit du pays où siège TRANSFAIR Company, soit le droit français.

- Une procédure amiable peut être engagée auprès de la Médiation Tourisme et Voyages sur [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

- Tout litige découlant du contrat et ne pouvant pas être réglé à l'amiable sera soumis, par défaut, à la juridiction territorialement compétente.

**ARTICLE 1 - GENERAL**

- TRANSFAIR Company carries out a passenger transportation business by road. Only vehicles and drivers authorized by TRANSFAIR Company can perform these services under its sign.
- Any use of TRANSFAIR Company services entails acceptance, by default and without reservation of these General Terms and Conditions (GTC), except specific provisions formulated in the pro forma quotation.

**ARTICLE 2 - SERVICES PROVIDED**

- By « Airport Shuttle », « one way transfer/transportation », we mean the rental service of chauffeured car by early booking, organized to transport a person or a group of person, from a A point to a B point, according to a fixed price announced in advance.
- By « hourly availability », or « disposal », we mean the rental service of chauffeured car by early booking, organized to transport a person or a group of person, over a given period, according to an hourly price package and/or mileage announced in advance.

**ARTICLE 3 - BOOKING AND CONTRACT ESTABLISHMENT**

- Before any conclusion of a transportation contract, a prior booking is necessary. It can be done by writing, mail, post, phone, or text message.
- Any booking will be the subject of a mission order established in writing, email, post, phone, or SMS. This order will indicate in particular :
  - Name, First Name, coordinates of Customer/ Passenger (Address, mobile phone, room number,...)
  - Date and time of pickup or detail of hourly disposal services
  - Number of passengers
  - Any information relating the transportation
  - Price including VAT
- After reading these GTC, the Customer must validate the mission order by giving his "good for agreement", by writing, email, post, phone, or text message.
- The booking will only be considered as firm upon receipt by TRANSFAIR Company of the "voucher for agreement" or similar, after further checking of availability of a car and a driver.
- This validation by the Customer following the confirmation by TRANSFAIR Company constitutes a contract and is authentic between the parties.

**ARTICLE 4 - CONTRACT MODIFICATION**

- Any modification of the initial contract 48 hours before the scheduled pickup is possible by mutual agreement between TRANSFAIR Company and Customer, according to their respective availabilities or constraints.
- As part of the services described in §3, any modification of the contract during the journey is not possible on the following elements : day, number of passengers, pickup/drop-off address, except by mutual agreement on the principle and the rate.
- As part of the services described in §4, any hour started is due, any additional kilometer started is due. The mission order may contain an indication of the price of the additional kilometer and additional hour.
- In case of flight or train delay (> 5 hours), TRANSFAIR Company will do its best to honor the transportation (booking another driver or vehicle, third party service provider), provided that it has been informed and under reservation of the feasibility of the mission. Otherwise, the price of the service may be adjusted accordingly or the service may be not honored.

**ARTICLE 5 - RATES AND PAYMENT**

- Except within the disposal services (§4), the pricing of a trip is fixed and depends on several factors such as : destination, pickup place, the type of vehicle (2 seater sedan, 3-4 seater Van, 5-7 seater Van), loading of the vehicle, even the day and time (in particular public holidays, day-off, late hour, ...) or last minute request. These elements may justify an increase or a reduction of the public rates generally seen on flyers or website.

- Payment of any deposit can be made by cash, credit card or check..
- Any payment of the balance can be made before the service is provided. Failing that, as part of the service described in §3, payment will be made on the day of the service when getting off the vehicle for individuals and at the latest, two months of invoice date for professionals. The Payment can be made par Credit Card, check, cash, or Bank transfer.
- Rates indicated are all taxes included, they include 10% VAT for transfer services (§3), and 20% VAT for Hourly Disposal Services (§4)
- Rates indicated include : driver's service, car costs, fuel, professional insurances, parking and toll costs, entry to public places. For the hourly disposal services, the rates don't include parking and toll costs, entry to public places, accommodation and meals for the driver during long journey (>6 days) which were not planned on initial quotation. These additional costs may be added to the initial order package.
- TRANSFAIR Company reserves the right to modify the public rates of its services at any time. By default, quotation is valid for fifteen (15) days.

**ARTICLE 6 - TRANSPORTATION CONDITIONS**

- The vehicle is supplied by TRANSFAIR Company or one of its partners. It is driven by a professional driver with all the necessary documents for the trip. This driver is the representative of TRANSFAIR Company during the execution of the contract.
- Driving and monitoring the vehicle are under the responsibility of TRANSFAIR Company Drivers. The driver retains the discretion on the choice of route. It is forbidden for him to infringe in any way, and for any reason whatsoever the rules of the road, at the express request of the Customer.
- Luggage is accepted within the limit of 23kg suitcase + 1 cabin baggage per person. They remains under the responsibility of their owner. Animal transport is authorized in a cage, under the condition customer informed TRANSFAIR Company.
- Unless the Customer expressly wishes, the final choice of vehicle remains at the discretion of TRANSFAIR Company.
- In case of subcontracting, TRANSFAIR Company may recourse to its partners without notifying the Customer. At any time, the Customer can be informed of the identity of the service provider. In case of disagreement, the Customer will have the choice whatever or not to maintain the booked services, under the conditions of article 7.
- TRANSFAIR Company works to apply the health recommendations issued by public authorities. The measures taken will be indicated to the Customer at the time of booking (dividing wall inside vehicle, wearing a mask, health pass, test, etc.)

**ARTICLE 7 - BOOKING CANCELLATION**

- Except the case of §31 and §32, each party may cancel a firm booking, under the following conditions. In all cases, each party will do the best to notify the other one as soon as possible.
- Contractual Indemnities due by the Customer, in case of cancellation on his part, D being the day of the booked services :
  - D-3 : up to 10% of the amount of booked services
  - D-2 : up to 20% of the amount of booked services
  - D-1 : up to 50% of the amount of booked services.
  - Day of booking : up to 100% of the amount of booked services

- In case of the entire service has been paid, this amount will be returned to the customer, less the amount due according the terms defined in the previous paragraph.
- In addition of the legal or recourse, contractual indemnities due by TRANSFAIR Company in the case of cancellation by its part, excluding case of §31 and in the impossibility of offering an alternative solution at its costs via sub-treatment, D being the day the booked services :

- D-5 : up to 20% of the amount of booked services
- D-3 : up to 30% of the amount of booked services
- D-2 : up to 40% of the amount of booked services
- D-1 : up to 50% of the amount of booked services
- Day of booked services : up to 80% of the amount of booked services

If some had already paid by the Customer (deposit, balance,...), they will be fully returned to him within fifteen (15) days.

**ARTICLE 8 - LIABILITY**

- Customers / Passengers remain responsible for material or bodily damage caused by themselves or by others beneficiaries and which lay be caused inside or outside the vehicle, as well as traffic fine, criminal penalties which are the consequence of their fault or negligence. They may be billed for compensation later.
- In case of damages caused to the interior or exterior of vehicle (body shot, vomit, leather cut,...), lump sum compensation may be claimed up to 600 € per item (door, seat,...)
- TRANSFAIR Company informs the Customer of the estimated travel time for the trip, decides on the appropriate departure time. In case of late shows by the Customer, TRANSFAIR Company reserves the right to honor or not the agreed service, outside of time constraints initially defined in the order and disclaims all liability in case of damage (flight/train/ RDV missed,...)
- TRANSFAIR Company disclaims all liability in case of fortuitous event or force majeure induced by a third party and impacting the services : traffic disturbances, third party accident, public events), meteorological conditions presenting a danger to traffic (snow, ice, flood, landslide,...), deterioration of the driver's state of health (injury, illness), riots, strikes, state of war. Likewise, TRANSFAIR Company disclaims all liability in case of non compliance by the Customer or passengers with the requirements of transportation laws and GTC.
- Both parties must do their best to prevent or reduce the consequences of an inexecution of the contract caused by an event of force majeure. The party wishing to invoke such an event must notify the other, as soon as possible, and on presentation of a proof, of the beginning and the end of this event, otherwise, it cannot be released from its liability and compensation described on article 7
- In case of accident or breakdown of the vehicle, the driver will initiate rescue and assistance. Our insurance covers material damages (up to 100 millions) and bodily damages (without limit). They provide a safe place for the passengers and the calling of another vehicle for the rest of the trip. TRANSFAIR Company and its drivers will make their best to ensure the continuity of the mission and its execution within the timeframes desired by the Customers. In case of consequential or non-consecutive material / immaterial damage, the professional civil liability of TRANSFAIR Company may be triggered.

- TRANSFAIR Company declines all responsibility in the event of items left by the Customer or passengers inside the vehicle. In case of accident or theft, all luggage is covered up to € 1.500.

- Any complaint must be made within fifteen (15) days of the service by registered post to the Head Office of TRANSFAIR Company, 11 rue Roger Salengro, 59233 MAING. After this period, they cannot be taken into consideration and any dispute will meet the conditions set out according to article 9.

**ARTICLE 9 - APPLICABLE LAW AND JURISDICTION**

- The Contract, its form, its validity and obligations therefrom are subject to the law of the country of TRANSFAIR Company's headquarter, i.e French law
- An amicable procedure can be initiated with the Tourism and Travel Mediation at [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)
- Any dispute arising from the contract and which cannot be settled amicably will be submitted by default, to the competent jurisdiction.