



Les couleurs du voyage

## Conditions générales et particulières de vente

## Transport de voyageurs



[www.notcar.fr](http://www.notcar.fr)



## Table des matières

1. APPLICATIONS ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS
2. PRIX
3. HORAIRES ET ITINERAIRES
4. MODALITES DE RESERVATION ET DE PAIEMENT
5. MODIFICATION ET ANNULATION DU FAIT DU CLIENT
6. MODIFICATION DU FAIT DU TRANSPORTEUR
7. MODIFICATION DU CONTRAT EN COURS DE REALISATION
8. SOUS-TRAITANCE
9. ASSURANCES
10. BAGAGES
11. CLASSIFICATION DES AUTOCARS
12. SIEGE GUIDE
13. UTILISATION DES CASSETTES VIDEO DANS LES AUTOCARS
14. SECURITE A BORD
15. REGLES DE BONNE CONDUITE
16. DEGRADATIONS
17. FORMALITES DE POLICE ET DOUANIERES, VISAS ET APTITUDE AU VOYAGE
18. CHANGES ET DEVICES
19. PERMANENCE
20. RECLAMATIONS



## 1. APPLICATIONS ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS

- Le transporteur n'est lié par aucune autre condition de vente que celles ci-dessous mentionnées sauf accord express, écrit et signé par l'un de ses représentants dûment habilités.
- Le fait de passer commande de quelque manière que ce soit, implique l'adhésion, sans réserve, aux présentes conditions. Toute condition contraire posée par l'acheteur sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au transporteur quel que soit le moment où elle aura été portée à sa connaissance.
- Le transporteur s'engage à informer expressément ses clients des présentes clauses et de toutes modifications qui leurs sont opposables
- Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les obligations respectives du transporteur, du client et des voyageurs.

On entend par :

- « Transporteur » toute personne qui, à titre professionnel, s'engage, en vertu du présent contrat à transporter une ou plusieurs personnes et, le cas échéant, leurs bagages,
- « Client » toute personne physique ou morale qui conclut le contrat de transport avec le transporteur;
- « Voyageur » toute personne physique qui est transporté à titre onéreux ou gratuit par le transporteur, à la demande du client.

Les conditions générales s'appliquent de plein droit sous réserve des dispositions prévues aux conditions particulières et communes.

## 2. PRIX

Nos prix s'entendent en euros et sont calculés en fonction des conditions économiques et des prestataires à la date d'édition de nos documents commerciaux. Ils sont variables en fonction de la saison, de la gamme et de la capacité du véhicule ou d'une base minimum de participants pour les voyages organisés. Les prix sont fermes et définitifs.

En cas de modifications des conditions économiques et sociales (gasoil, convention collective, taxes, prestataires,...) entraînant ensemble ou séparément une hausse de plus de 3% du prix, un nouveau prix peut être présenté au client. Le client peut accepter le nouveau prix ou annuler le voyage prévu, sans autre frais d'annulation que le montant exact des frais d'annulation subis par l'agence, et sans indemnité de part ou d'autre.

La description de nos offres indique la liste des prestations comprises dans le prix et peuvent varier d'une offre à l'autre selon le voyage ou une demande spécifique du client.

## 3. HORAIRES ET ITINERAIRES

- Les horaires sont définis en fonction de conditions normales de circulation et de déroulement de transport. Mais des aléas peuvent se produire.
- La définition d'une marge de sécurité permettra d'absorber ces aléas, sachant que si elle est dépassée, cela risque de bouleverser l'organisation du voyage qui doit toujours garantir le respect de la réglementation des temps de conduite et de repos du conducteur.
- Le choix de l'itinéraire, sauf exigence particulière du donneur d'ordre explicitement indiquée, doit être laissé au transporteur, à charge pour lui d'en informer le donneur d'ordre avant le début de la prestation.

## 4. MODALITES DE RESERVATION ET DE PAIEMENT

Les réservations impliquent l'adhésion sans réserve à l'ensemble de nos conditions particulières.

Les réservations peuvent s'effectuer :

A distance (téléphone / fax / mail / courrier) ou en ligne sur [www.notcar.fr](http://www.notcar.fr)

Au comptoir de l'agence

Quelque soit le mode de réservation, un contrat en double exemplaire est établi, précisant toutes les modalités du voyage. Pour être officiellement confirmée, toute réservation doit être signée et accompagnée d'un



règlement (acompte ou solde) au moment de la réservation ou au plus tard dans les huit jours qui suivent une commande à distance.

Quand cela est possible, un système d'option vous est également proposé, vous permettant sans engagement de votre part, de bloquer un véhicule pendant une durée déterminée en attendant votre décision finale.

Conditions de paiement :

Réservation à plus de 35 jours du départ	30 % à la réservation le solde 35j avant le départ
Réservation à moins de 35 jours du départ	100% à la réservation

- Les règlements peuvent s'effectuer par chèque bancaire, chèque vacances, en espèce ou encore par mandat administratif pour les collectivités.
- En cas d'accord exceptionnel de paiement différé, nos factures sont exigibles au comptant à réception et sans escompte. Le non-respect de l'échéance fixée ou le report d'échéance rendra les sommes restant dues, sans mise en demeure préalable, porteuses d'intérêts au taux d'intérêt légal majoré de 50%. En cas de paiement échelonné, le non paiement de l'une des échéances rendra, sans mise en demeure préalable, le solde immédiatement exigible. Tout paiement partiel s'imputera en premier lieu sur les intérêts dus. En cas de poursuite judiciaire, il sera exigé à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire égale à 15% des sommes dues sans préjudice de tous dommages intérêts

## 5. MODIFICATION ET ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toutes modifications devront pour être prises en compte nous être confirmées par télécopie, messagerie électronique ou courrier au moins 8 jours avant le départ. Si toutefois ces modifications entraînaient un surcoût, le transporteur appliquera ce supplément sur les mêmes bases que le calcul initial.

En cas d'annulation du fait du client et sauf mentions contraires sur le contrat, les frais d'annulation suivants seront retenus :

	Transport de 1 à 3 jours	Transport de 4 jours et plus
Le jour du départ (ou non présentation)	100 %	100 %
La veille et jusqu'à 3 jours avant le départ	80 %	50 %
Entre 4 et 7 jours avant le départ	30 %	50 %
Entre 8 et 20 jours avant le départ	-	30 %

## 6. MODIFICATION DU FAIT DU TRANSPORTEUR

Les horaires et les itinéraires mentionnés dans les programmes peuvent être modifiés dans l'intérêt des voyageurs sans avis préalable. Si, en cours de voyage, pour une raison quelconque, nous ou notre représentant sur place décidions de supprimer tout ou partie des engagements prévus, l'acheteur ne pourra prétendre qu'au remboursement des sommes correspondantes versées par lui, à l'exclusion de tous dommages et intérêts quelconques

## 7. MODIFICATION DU CONTRAT EN COURS DE REALISATION

- Ne donne droit à aucune indemnité les retards sur les délais de transport dus à des difficultés imprévues de circulation.
- Le donneur d'ordre peut toujours demander une modification du contrat en cours de réalisation mais le transporteur, le cas échéant représenté par son préposé conducteur, n'est pas tenu d'accepter.



- Le cas échéant, si le transporteur accepte cette modification, celle-ci doit nécessairement pouvoir se réaliser en respectant la réglementation.
- Toute modification du trajet de la part du client ou du voyageur incombe à sa responsabilité
- Une modification au contrat peut entraîner une modification des conditions tarifaires.
- Toute demande de modification au contrat, qu'elle soit du fait du donneur d'ordre ou du transporteur devra être confirmée par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation.
- Certains aléas peuvent se produire lors du voyage (bouchons, météo, déviations, retard d'un client,...) et peuvent entraîner des kilomètres supplémentaires ou un dépassement d'amplitude horaire imprévu. Dans ce cas, les kilomètres et heures supplémentaires, ainsi que le coût d'un changement de conducteur éventuel resteront à la charge du client.

## **8. SOUS-TRAITANCE**

Le transporteur se réserve la possibilité de sous traiter l'exécution des services. Dans ce cas, il garde vis-à-vis du client, l'entière responsabilité d'obligation découlant du contrat de transport.

## **9. ASSURANCE INCLUSE ET OPTIONNELLE**

- NOT'CAR Tourisme est couvert par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle en et hors circulation contractée auprès de CONTINENT ASSURANCES n° 521 027 473.
- La responsabilité du transporteur couvre les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux voyageurs, depuis la montée dans l'autocar jusqu'à la descente, ces deux actions comprises, sauf les dommages causés par la faute du voyageur ou par la nature des bagages ou de leur emballage.
- En complément de cette assurance, NOT'CAR Tourisme vous propose et conseille de souscrire une assurance Assistance, Rapatriement, Annulation ou Bagages. Les garanties exactes, les formalités et démarches à accomplir en cas de sinistre sont précisées dans le formulaire disponible auprès de notre agence.

## **10. BAGAGES**

- Le transporteur est responsable des valises placées en soute. Les réclamations pour pertes et avaries de bagages placés en soute doivent être effectuées par le voyageur ou le donneur d'ordre dès la constatation du dommage et confirmées par lettre recommandée avec accusé réception, au plus tard 8 jours après la fin du voyage.
- Les bagages volumineux, précieux, fragiles ou spécifiques feront l'objet d'un contrat d'assurance « bagages ».
- Les bagages à mains (sacs, cartables, cabas, etc....) restent sous la garde des voyageurs.

## **11. CLASSIFICATION DES AUTOCARS**

- Not'Car Tourisme dispose d'un parc de véhicules de tourisme classé de 1 à 4 étoiles. C'est un choix de transparence et de qualité.
- Les éléments essentiels du confort, tels que l'espace entre les sièges, l'inclinaison des dossiers, les services à bord et les équipements techniques, ont été pris en considération pour que chaque client puisse choisir en toute liberté et bénéficier ainsi des meilleures conditions de voyage. La gamme choisie figure sur le contrat du client.

## **12. SIEGE GUIDE**

Par arrêté du 5/12/97, le siège guide est uniquement réservé au membre d'équipage (conducteur, hôtesse et guide officiel).

## **13. UTILISATION DE CASSETTES VIDEO DANS LES AUTOCARS**

L'utilisation du matériel vidéo dans les autocars qui en sont pourvu est exclusivement sous la responsabilité du conducteur. Seuls sont utilisables dans le cadre d'une projection publique, les vidéocassettes et DVD faisant



l'objet d'un contrat de location dont notre société est titulaire. Le conducteur a en sa possession les vidéocassettes dûment autorisées.

#### **14. SECURITE A BORD**

- Le transporteur est responsable de la sécurité du transport, y compris des montées et des descentes du véhicule. Le conducteur, préposé du transporteur, prend les mesures nécessaires et donne en cas de besoin des instructions aux passagers. Ceux-ci sont tenus de les respecter.
- S'il s'agit d'un groupe accompagné, le transporteur, comme le conducteur, doivent connaître le nom des personnes ayant une responsabilité d'organisation ou de surveillance, dont la nature doit être précisée. Réciproquement, ce responsable doit connaître les conditions particulières d'organisation du transport convenues avec le transporteur, de même que la liste des voyageurs. Le donneur d'ordre doit prendre les dispositions pour que ces informations soient communiquées aux intéressés avant le début du voyage.
- Le conducteur fera, avant le départ, une démonstration des manœuvres d'ouverture de secours des portes et une information sur l'existence, la localisation et éventuellement le maniement des éléments de sécurité de l'autocar (fenêtres de secours, trappe d'évacuation, extincteurs(s), boîte de premier secours...)
- Si l'autocar en est équipé, le siège basculant ou pliant, dit siège guide, ne doit être occupé que par un membre d'équipage, c'est-à-dire un professionnel (hôtesse, steward, guide...).
- Concernant plus spécifiquement le transport d'enfants  
Le conducteur s'assurera de la présence des pictogrammes réglementaires  
Le donneur d'ordre doit donner consigne aux accompagnateurs de compter les enfants un à un à chaque montée dans le véhicule
- Le responsable du groupe, en liaison avec le conducteur, répartit les adultes accompagnateurs dans tout le véhicule en les plaçant d'abord à proximité des portes de service ou de secours. Les places exposées de l'autocar doivent, en priorité, être occupées par des adultes. S'il s'agit d'un voyage de nuit, les accompagnateurs organisent un tour de veille.
- Le donneur d'ordre veille à ce que les accompagnateurs aient les connaissances en matière de sécurité nécessaires pour les transports d'enfants. Il leur demande de dispenser les consignes de sécurité à appliquer (danger autour de l'autocar, rester assis,...), notamment celles qui concernent le port obligatoire de la ceinture de sécurité dans les véhicules équipés, et de veiller à leur respect
- Pour des raisons de sécurité, il est interdit de transporter des substances inflammables, explosives, corrosives ou toxiques. Il appartient au client et aux voyageurs de vérifier que leurs bagages ne contiennent pas de telles substances. Le non respect de cette disposition engage la responsabilité du client et des voyageurs. Le transporteur se réserve la possibilité de tout recours éventuel

#### **15. REGLES DE BONNE CONDUITE**

- Les cahiers des charges ou règlements de service fixent les règles que doivent observer les usagers, telles les modalités d'acceptation dans les véhicules d'objets encombrants.
- Au-delà de ces obligations particulières, l'usager d'un service régulier est astreint à une sorte de code de « bonne conduite ».
- Certains comportements peuvent être sanctionnés pénalement sur le fondement du décret no 730 du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et local, dont un certain nombre d'articles sont applicables aux transports publics routiers de personnes, réguliers et à la demande.
- Nous ne retiendrons ci-après que les comportements répréhensibles susceptibles de se produire pendant le temps de transport.

##### **a) Rapports avec les autres voyageurs**

Il est interdit aux passagers de prendre une place déjà retenue régulièrement par un autre voyageur (D. no 730, 22 mars 1942, art. 74, § 2o), d'occuper abusivement les places et filets avec des effets, colis ou autres objets, chaque voyageur ne pouvant disposer que de l'espace situé au-dessus ou au-dessous de la place à laquelle il a droit ou encore de faire usage dans les véhicules d'appareils ou instruments sonores (art. 74 préc., § 11o).

##### **b) Objets dangereux et animaux**

L'entrée des véhicules est interdite à toute personne portant des matières qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être la source de dangers ou des objets qui, par leur nature leur





volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les autres voyageurs (D. préc. art. 77, § 1o). De même, aucun animal n'est admis dans les véhicules, (D. préc., art. 79) des exceptions pouvant néanmoins être prévues pour les animaux de petite taille convenablement enfermés.

c) Conditions de sécurité

Les passagers ne doivent pas entraver la circulation dans les couloirs, faire obstacle à la fermeture des portières immédiatement avant le départ ou encore les ouvrir pendant la marche ou avant l'arrêt complet, et ils ne sont autorisés à monter ou descendre qu'aux arrêts prévus à cet effet et alors que le véhicule est complètement arrêté (D. préc., art. 74, § 3o et 5o).

Enfin, ils ne doivent pas se pencher en dehors du véhicule ou rester sur les marchepieds pendant la marche (art. 74 préc., § 6o).

d) Respect du matériel

Les voyageurs doivent s'abstenir de souiller ou de détériorer le matériel, d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service (D. préc., art. 74, § 10o).

e) Boissons alcoolisées et cigarette

Conformément aux dispositions du code des débits de boissons, il est interdit de consommer des boissons alcoolisées à bord des autocars

Conformément au décret n°92-478 du 29/05/92, il est interdit de fumer à bord des autocars.

## 16. DEGRADATIONS

Le client est responsable des dégradations autre que l'usure normale, subies par l'autocar en raison du comportement des voyageurs

Il appartient au client de signaler au conducteur toutes anomalies dans le véhicule au moment du départ (tag, déchirure, marteaux pics manquants, etc.)

En cas de dégradation ou de vols pendant le déplacement, les deux parties (client/ transporteur) constateront les faits qui seront ensuite estimés et facturés.

Pour certains groupes sensibles, un état des lieux et une caution pourront être exigés avant le départ.

## 17. FORMALITES DE POLICE ET DOUANIERES, APTITUDE AU VOYAGE

- Les voyageurs doivent être en possession de la carte nationale d'identité délivrée depuis moins de 10 ans à la date du voyage.

- Pour les voyages à l'étranger, les voyageurs doivent prendre les mesures nécessaires au bon passage des frontières. Un voyageur, qui ne serait admis dans un pays, serait invité à quitter le voyage. En aucun cas l'agence ne pourrait être tenue pour responsable du rejet d'un voyageur à une frontière. Le prix du voyage ou des prestations non utilisées par un voyageur refusé à une frontière, ne serait remboursé ni en partie, ni en intégralité. Le transporteur n'est pas non plus responsable des conséquences et frais dus aux retards et aux incidents consécutifs au défaut de production ou aux difficultés avec la police et la douane ou toute autre organisation officielle. Not'Car Tourisme renseigne avec plaisir ses clients sur les formalités de douane et de frontière, ainsi que sur les vaccinations conseillées ou nécessaires.

- L'entreprise se réserve le droit pour lui ou son représentant de refuser le transport, de débarquer un passager, lorsque suivant une appréciation raisonnable, cette décision paraît nécessaire pour des raisons de sécurité ou lorsque le comportement mental ou physique du passager est tel qu'il crée une gêne ou présente un danger pour les autres passagers.

- Le transporteur ne pourra être tenu pour responsable des dommages subis par un passager en relation avec le transport et qui seraient la conséquence indirecte d'un état, d'un âge, d'une condition physique ou mentale comportant des risques pour lui. Il en sera ainsi notamment en cas de maladie ou d'incapacité dont le passager viendrait à être victime ou encore d'aggravation de son état ou de son décès.

## 18. CHANGES ET DEVICES

Les voyageurs résidant en France se rendant à l'étranger peuvent emporter à chaque voyage, sans limitation, tous moyens de paiement en euros ou en devises étrangères. La plupart des grandes villes et des grands hôtels possèdent un bureau de change. Toutefois pour votre tranquillité il est fortement conseillé de vous munir à l'avance de devises du pays visité.



## **19. PERMANENCE**

En cas d'urgence et uniquement dans ce cas, une permanence est à votre disposition en dehors des heures de bureau 7j/7.

Composez le 03.20.37.93.93, un répondeur vous accueille et vous annonce le numéro de permanence de la semaine en cours qui pourra, soit répondre directement ou lire les messages URGENTS.

Ce service gratuit ne pourrait être mis en cause en cas de défaillance technique ou d'indisponibilité temporaire et ne garantit pas non plus une réponse immédiate.

## **20. RECLAMATIONS**

Par le seul fait qu'il nous formule commande, l'acheteur accepte implicitement nos conditions générales nonobstant toutes clauses contraires mentionnées sur leur contrat de confirmation. Dans le cas où les services rendus n'auraient pas donnés satisfaction, NOT'CAR Tourisme examinera avec la plus grande attention les réclamations qui lui seront transmises 8 jours après le voyage par lettre recommandée et seront prises en considération dans la mesure où elles auront été constatées.