

## **Conditions générales pour services de coursier:**

La société WEBTAXI S.à r.l. avec siège social à L-1638 Senningerberg, Rue du Golf, 85, (numéro de TVA: LU 2774796 / registre de commerce Luxembourg N° B197685) est exploitante d'une centrale de réservation de services de coursier qui permet de localiser les voitures connectées grâce à un système GPRS (General Packet Radio Service) et ainsi d'assurer la distribution quasi instantanée et efficace de courses en minimisant les trajets parcourus en vue des gaspillages. Les courses elles-mêmes sont effectuées par des adhérents faisant partie du réseau « Webtaxi » et étant liés à WEBTAXI S.à r.l. par un contrat d'affiliation à la centrale de réservation.

### **1. Objet du contrat**

**1.1.** Le client conclut le contrat pour lui-même sous les conditions énumérées ci-dessous avec WEBTAXI S.à r.l.: le contrat porte sur des services de coursier effectués par différentes catégories de véhicules, à savoir WEBTAXI eco (véhicules hybrides ou électriques), WEBTAXI limo (Mercedes Classe E) ou WEBTAXI van, et selon différents tarifs applicables.

### **2. Commande, offre et conclusion du contrat (réservation)**

**2.1.** La commande peut être faite par le client soit par téléphone, soit par écrit par courrier postal, par courrier électronique, par application mobile, sur le site Internet ou par l'intermédiaire d'un compte-client que le client peut créer auprès de WEBTAXI S.à r.l.

**2.2.** La commande ayant été faite, WEBTAXI S.à r.l. fait une offre au client en tenant compte des informations/souhaits donné(e)s par le client.

**2.3.** Après l'envoi de l'offre au client, celui-ci dispose d'un certain délai indiqué sur l'offre pour accepter celle-ci. Passé ce délai, l'offre n'est plus valable et considérée comme non acceptée.

**2.4.** Si le client accepte l'offre dans le délai y figurant, il doit valider/signer l'offre et la communiquer/renvoyer à WEBTAXI S.à r.l. ce qui équivaut à une confirmation, fait par lequel se forme un contrat entre WEBTAXI S.à r.l. et le client. Une confirmation écrite qui vaut réservation est par après envoyée par WEBTAXI S.à r.l. au client ; si le client ne reçoit pas de confirmation écrite de la part de WEBTAXI S.à r.l., il doit considérer sa réservation comme non validée.

**2.5.** Tous les accords, les accords accessoires et les souhaits particuliers du client, indiqués par lui-même lors de la commande, doivent être conclus par écrit, sinon ils n'ont aucune valeur probante. En cas de divergence entre le contenu de la commande et celui de la confirmation, le contenu de la confirmation prévaut.

### **3. Modifications de la commande après confirmation**

**3.1.** Des modifications demandées par le client après la conclusion du contrat ne sont possibles qu'avec le consentement exprès de WEBTAXI S.à r.l.

**3.2.** Si WEBTAXI S.à r.l. est censée d'entreprendre des modifications suite à des circonstances lui imposées par quelque nature que ce soit, WEBTAXI S.à r.l. a l'obligation d'en informer le client pour lequel ces circonstances ne doivent pas revêtir un caractère inacceptable.

#### **4. Prestations garanties par WEBTAXI S.à r.l.**

**4.1.** WEBTAXI S.à r.l. ne garantit que les prestations stipulées explicitement dans l'offre, respectivement dans la confirmation, qui sont notamment les suivantes: 1. La catégorie et la capacité de voitures requises, voire supérieures selon l'organisation interne de WEBTAXI S.à r.l.; 2. La réalisation du service de coursier du lieu du départ au lieu de l'arrivée; 3. Le respect strict de la réglementation européenne en matière des temps de conduite, de travail journalier, de repos des chauffeurs et de la circulation routière.

**4.2.** Toute autre prestation en dehors de la confirmation ne relève pas de celles garanties par WEBTAXI S.à r.l.

#### **5. Tarification et méthodes de paiement**

**5.1.** Le prix pour le service rendu est celui indiqué dans la confirmation. Ce prix comprend le service de coursier ainsi que les taxes, une énumération des différents tarifs se trouvant en annexe des présentes conditions générales.

**5.2.** Les frais supplémentaires qui résultent des modifications de la commande après confirmation requises par le client sont à payer par lui-même.

**5.3.** En cas de dégradations de quelque nature que ce soit dans les véhicules, causées par les colis, les coûts y relatifs (réparations, nettoyage, etc.) sont à la charge du client.

**5.4.** Le paiement d'un service de coursier est effectué selon trois méthodes différentes: 1. Le client paye à la fin du transport l'adhérent directement en espèces ou par un autre moyen de paiement (carte VPAY ou carte de crédit); 2. Le client paye le service à la centrale de réservation de WEBTAXI S.à r.l.; 3. Le client ayant un compte-client auprès de la centrale de réservation WEBTAXI S.à r.l. se voit débiter le montant du service de sa carte de crédit.

**5.5.** En cas de non-paiement de la facture du contrat, WEBTAXI S.à r.l. se réserve le droit de s'emparer du montant dû par tout moyen légal approprié.

#### **6. Modifications de prix**

**6.1.** Sauf disposition contraire, WEBTAXI S.à r.l. se réserve explicitement le droit de modifier le prix fixé dans le contrat si les coûts de transport (coût du carburant, taxes routières, etc.), accessoires au contrat, subissent une hausse imprévue lors de la réservation; dans ce cas et après avoir en informé le client, ladite hausse doit être payée par ce dernier.

#### **7. Cession du contrat**

**7.1.** Le client (le cédant) peut céder avant le départ du transport son contrat à un tiers (le cessionnaire) sous condition que ce tiers et son/ses colis satisfassent aux exigences particulières du transport et que ce transport ne soit pas contraire à des dispositions légales ou des décisions

administratives, circonstances dans lesquelles WEBTAXI S.à r.l. ne peut pas accepter la cession du contrat. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement tenus responsables pour le paiement du prix fixé dans le contrat et pour des coûts supplémentaires résultant de la cession du transport entre cédant et cessionnaire.

## **8. Annulation par le client – Non-présentation du client**

**8.1.** Tout service de coursier commandé pour tout de suite (via le bouton "Partir maintenant") peut être annulé gratuitement jusque trois minutes après que le transport ait été envoyé de la centrale de réservation au chauffeur destiné à effectuer le transport.

Tout service commandé pour plus tard (bouton "Réserver pour plus tard") peut être annulé gratuitement jusque vingt minutes avant l'heure exacte du départ.

**8.2.** L'annulation par le client doit être faite par écrit ou oralement par téléphone.

**8.3.** Hormis les cas énumérés à l'article 8.1., WEBTAXI S.à r.l. a le droit, en cas d'une annulation du service par le client, de facturer au client concerné des frais d'annulation. Dans cette optique, tout service dont le client ne se présente pas avec son/ses colis au plus tard cinq minutes après l'heure du départ prévue ou après que le client ait été prévenu par SMS ou par toute autre notification de l'arrivée du véhicule sera considéré comme une annulation et sera facturé selon les tarifs ci-dessous :

Tarifs :	Frais d'annulation :
WEBTAXI eco	soit 5,00 euros au minimum, soit 10,00 euros au maximum ou soit 50% du prix total du transport pour tout transport d'un montant entre 10,01 et 19,99 euros ;
WEBTAXI limo	soit 5,00 euros au minimum, soit 20,00 euros au maximum ou soit 50% du prix total du transport pour tout transport d'un montant entre 10,01 et 39,99 euros ;
WEBTAXI van	soit 10,00 euros au minimum, soit 30,00 euros au maximum ou soit 50% du prix total du transport pour tout transport d'un montant entre 20,01 et 59,99 euros.

## **9. Annulation par WEBTAXI S.à r.l.**

**9.1.** WEBTAXI S.à r.l. se conserve le droit d'annuler le contrat avant le début de la course. Si cette annulation ne résulte pas de la faute du client, tous les paiements déjà effectués en relation directe avec la commande sont remboursés au client après l'annulation du contrat. Le client n'a pas droit à des dommages-intérêts si le contrat est annulé avant le départ pour les causes suivantes :

- Annulation en cas de force majeure, c'est-à-dire en cas de circonstances externes anormales et imprévisibles pour celui qui s'en appuie et qui ne pouvaient être évitées malgré toute diligence.

## **10. Résiliation en cas de force majeure**

**10.1.** Si une prestation essentielle du contrat ne peut pas être exécutée par WEBTAXI S.à r.l. avant le départ suite à un événement ayant pour lui le caractère d'extériorité, le client qui en a été dûment informé a le droit de résilier le contrat dans un délai raisonnable ou d'accepter une prestation de remplacement équivalente ou de meilleure qualité proposée par WEBTAXI S.à r.l. Si le client résilie le contrat, tous les montants déjà payés lui seront remboursés sans frais dans un délai d'un mois. Le client a droit au remboursement du différentiel de prix en cas d'une prestation de remplacement de qualité inférieure.

## **11. Défauts de transport, droits et obligation du client**

**11.1.** Si pendant le transport une prestation essentielle du contrat ne peut être garantie pour quelque raison que ce soit, WEBTAXI S.à r.l. proposera, dans la mesure du possible, une prestation de remplacement du moins équivalente à la prestation originale. En cas d'une prestation de meilleure qualité, WEBTAXI S.à r.l. prend en charge les frais de majoration; en cas d'une prestation de qualité inférieure, le différentiel de prix entre la prestation originale prévue et la prestation fournie est remboursé. Les prestations prévues dans le contrat et fournies comme telles lors du transport sont à payer par le client.

**11.2.** Le client a l'obligation de s'informer lui-même, sans intervention de WEBTAXI S.à r.l., au sujet des conditions applicables au/aux colis en matière de douanes ainsi que de formalités sanitaires en ce qui concerne le transport et de s'en conformer.

## **12. Limites de responsabilité**

**12.1.** La responsabilité contractuelle de WEBTAXI S.à r.l. pour des dommages est limitée au prix du transport tant que le dommage ne résulte pas d'un dol ou d'une négligence grave du client ou d'un fait d'un tiers, du/des colis transporté(s) ou d'un cas ayant les caractéristiques de force majeure.

**12.2.** L'exécution du transport selon les dispositions légales nationales, européennes et internationales en vigueur relève de la responsabilité de WEBTAXI S.à r.l.

**12.3.** Si des conventions internationales sont applicables à des prestations ou s'il existe des dispositions légales se basant sur ces conventions et prévoyant que des dommages-intérêts ne peuvent être réclamés sous des conditions bien définies ou sous restrictions, WEBTAXI S.à r.l. peut se baser vis-à-vis du client sur ces conventions et les dispositions légales y afférentes.

### **13. Obligation de collaboration du client**

**13.1.** Sauf convention expresse contraire, le client doit communiquer à l'entreprise le trajet définitif du transport ainsi que le nombre exact de colis dans un délai raisonnable avant le départ.

### **14. Informations précises**

**14.1.** Le client doit signaler avant le départ quelles sortes de colis il veut emporter durant le transport afin que WEBTAXI S.à r.l. puisse s'organiser de la meilleure façon et selon les besoins.

**14.2.** La garde des colis appartient au client.

**14.3.** Lors du chargement et du déchargement du/des colis, WEBTAXI S.à r.l. n'est pas responsable en cas de vol du/des colis.

### **15. Délai de prescription en cas de réclamation**

**15.1.** Des réclamations pour cause de prestations insuffisante sont à adresser par le client dans un délai de 30 jours (le cachet de la poste en faisant foi) après la date d'exécution du transport fixé au contrat à WEBTAXI S.à r.l. Un délai d'une durée plus longue peut être accordé au client s'il peut prouver qu'un tel délai prolongé est justifié.

**15.2.** Le droit de réclamer du client prévu par l'article 15.1. se prescrit de façon générale une année après la fin du transport fixée au contrat. Le délai de prescription d'une année ne prend effet qu'au moment de la communication du défaut par le client à WEBTAXI S.à r.l.

### **16. Informations concernant les assurances**

**16.1.** Le transport du/des colis est assuré dans le cadre des dispositions légales.

### **17. Disposition finale**

**17.1.** WEBTAXI S.à r.l. se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Des modifications éventuelles ne sont opposables au client que si ce dernier en a été dûment informé avant la conclusion du contrat.

### **18. Loi applicable**

**18.1.** La loi luxembourgeoise est applicable aux contrats conclus.

### **19. Règlement des conflits**

**19.1.** Les différends que pourraient susciter la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat conclu entre WEBTAXI S.à r.l. et le client seront soumis à la médiation conformément au règlement de médiation du Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) de Luxembourg auquel les parties déclarent adhérer dans ce cas avec la signature d'un accord en vue de la médiation prévu par l'Article 1251-9 du Nouveau Code de Procédure Civile.

**19.2.** Selon l'Article 1251-9 du Nouveau Code de Procédure Civile, la signature de l'accord en vue de la médiation suspend le cours de la prescription durant la médiation.

**19.3.** L'obligation de règlement de différends par voie de médiation prévue par ces conditions générales est censée accomplie et la médiation censée avoir pris fin au sens de l'Article 1251-5, alinéa 2, phrase 3, du Nouveau Code de Procédure Civile si, au bout de la première audience devant le médiateur, les parties ou l'une d'elles décide(nt) de ne plus poursuivre leur résolution du conflit par voie de médiation.

**19.4.** Si une médiation conformément au règlement de médiation du Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) de Luxembourg n'arrivait pas à régler un différend entre WEBTAXI S.à r.l. et le client, les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg seront exclusivement compétents pour traiter de et régler ce différend.

## **20. Traitement des données à caractère personnel**

**20.1.** Tout contrat conclu entre le client et WEBTAXI S.à.r.l. peut supposer la collecte par WEBTAXI S.à.r.l. auprès du client de données à caractère personnel dont le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat et/ou le respect d'obligations légales. En pareil cas de figure, les données peuvent être traitées, enregistrées et archivées par WEBTAXI S.à.r.l., voire communiquées à des tiers ou sous-traitants. Toute communication des données à caractère personnel se fait en conformité avec le droit luxembourgeois et le droit de l'Union Européenne dont le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (N°679/2016/UE).

**20.2.** Sauf stipulation contraire, ces données comprennent le nom du client ou de son/ses représentant(s) (s'il s'agit d'une personne morale), une adresse postale de correspondance, une adresse de facturation, une adresse email. Toutefois, lorsque cela sera nécessaire à l'exécution du contrat, il sera possible que les informations transmises par le client soient plus larges.

**20.3.** L'accès à ces données sera sécurisé et WEBTAXI S.à.r.l. informera le client de toute violation desdites données.

**20.4.** Le client déclare avoir été informé qu'il bénéficie à tout moment, d'une part, d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel le concernant conformément à la législation relative au traitement des données à caractère personnel en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg et, d'autre part, du droit de

refuser le traitement de ses données, avec pour conséquence que WEBTAXI S.à.r.l. se réserve alors le droit de refuser la conclusion d'un contrat avec lui dans l'hypothèse où lesdites données seraient nécessaires à l'exécution du présent contrat.

**20.5.** Les données sont susceptibles d'être conservées pendant toute la durée du contrat et dix (10) années après son expiration, sans préjudice de tout délai de prescription, obligation légale ou réglementaire imposant un délai de conservation plus long.

### Grille tarifaire annoncée à l'article 5.1. des présentes conditions générales :

#### WEBTAXI eco :

Prix total minimum : min. 8,00 euros

Prise en charge : max. 2,50 euros

Tarif au kilomètre : max. 2,70 euros

Temps d'attente : 0 à 5 minutes => 0,00 euros / plus de 5 minutes => max. 0,50 euros

Temps d'attente à l'aéroport: 0 à 15 minutes => 0,00 euros / plus de 15 minutes => max. 0,50 euros

Supplément nuit (22h00 à 06h00) : max. 10%

Supplément dimanche et jour férié : max. 25%

#### WEBTAXI limo :

Prix total minimum : min. 8,50 euros

Prise en charge : max. 2,60 euros

Tarif au kilomètre : max. 2,90 euros

Temps d'attente : 0 à 10 minutes => 0,00 euros / plus de 10 minutes => max. 0,50 euros

Temps d'attente à l'aéroport: 0 à 15 minutes => 0,00 euros / plus de 15 minutes => max. 0,50 euros

Supplément nuit (22h00 à 06h00): max. 10%

Supplément dimanche et jour férié : max. 25%

#### WEBTAXI van :

Prix total minimum : min. 15,00 euros

Prise en charge : max. 2,60 euros

Tarif au kilomètre : max. 3,50 euros

Temps d'attente : 0 à 10 minutes => 0,00 euros / plus de 10 minutes => max. 0,65 euros

Temps d'attente à l'aéroport: 0 à 15 minutes => 0,00 euros / plus de 15 minutes => max. 0,65 euros

Supplément nuit (22h00 à 06h00): max. 10%

Supplément dimanche et jour férié : max. 25%

WEBTAXI pro :

Abonnement gratuit exclusivement réservé aux sociétés et professionnels