

## **Conditions générales:**

Entreprise de services de taxi, de location de voitures avec ou sans chauffeur et de service de coursier:

WEBTAXI s.à r.l.

85, Rue du Golf

L-1638 Senningerberg

Téléphone: 00352 – 27 51 5

Numéro de TVA: LU 27747966

Registre de commerce Luxembourg N° B197685

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

**1.1.** Le client conclut le contrat pour lui-même (et ses accompagnateurs dans le cas des services de taxi et de location de voitures avec ou sans chauffeur) sous les conditions énumérées ci-dessous avec l'entreprise: le contrat porte sur des services de taxi, la location de voitures avec ou sans chauffeur ou des services de coursier.

### **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 ou sur le site Internet.

**2.2.** La commande ayant été faite, l'entreprise 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 l'entreprise ce qui équivaut à une confirmation, fait par lequel se forme un contrat entre l'entreprise et le client. Une confirmation écrite qui vaut réservation est par après envoyée par l'entreprise au client ; si le client ne reçoit pas de confirmation écrite de la part de l'entreprise, 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 l'entreprise.

**3.2.** Si l'entreprise est censée d'entreprendre des modifications suite à des circonstances lui imposées par quelque nature que ce soit, l'entreprise a

l'obligation d'en informer le client pour lequel ces circonstances ne doivent pas revêtir un caractère inacceptable.

#### **4. Prestations garanties par l'entreprise**

**4.1.** L'entreprise 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 l'entreprise; 2. La réalisation du transport 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. Le transport des bagages du client et, le cas échéant, des petits animaux/colis.

**4.2.** Toute autre prestation en dehors de l'offre ou de la confirmation ne relève pas de celles garanties par l'entreprise.

#### **5. Paiements**

**5.1.** Le prix pour le service rendu est celui indiqué dans la confirmation. Ce prix comprend le transfert/transport ou les transferts/transports en taxis ou voitures avec ou sans chauffeur ainsi que le service et les taxes.

**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 taxis ou voitures, causées par le client ou ses accompagnateurs, les coûts y relatifs (réparations, nettoyage, etc.) sont à la charge du client. Dans ce contexte, par exemple, si un client ou un de ses accompagnateurs vomit dans un taxi ou une voiture, les frais de nettoyage s'élèvent à 100 euros.

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

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

**6.1.** Sauf disposition contraire, l'entreprise se réserve explicitement le droit de modifier le prix fixé dans le contrat si les coûts de transport (coût du carburant, logement du chauffeur, parkings, 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 de voyage**

**7.1.** Le client (le cédant) peut céder avant le départ du transport/transfert son contrat à un tiers (le cessionnaire) sous condition que ce tiers satisfasse aux exigences particulières du transport/transfert et que sa participation ne soit pas contraire à des dispositions légales ou des décisions administratives, circonstances dans lesquelles l'entreprise 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/transfert entre cédant et cessionnaire.

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

**8.1.** Toute course commandée pour tout de suite (via le bouton "Partir maintenant") peut être annulée gratuitement jusque trois minutes après que la course ait été envoyée de la centrale de taxis au chauffeur.

Toute course commandée pour plus tard (bouton "Réserver pour plus tard") peut être annulée gratuitement jusque 20 minutes avant l'heure exacte de 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., l'entreprise a le droit, en cas d'une annulation du transfert par le client, de facturer au client concerné des frais d'annulation. Dans cette optique, toute course dont le client ne se présente pas au plus tard cinq minutes après l'heure de départ prévue ou après que le client ait été prévenu par SMS de l'arrivée du véhicule sera considérée comme une annulation et sera facturée selon les tarifs ci-dessous :

Tarif :	Frais d'annulation :
WEBTAXI ECO	soit 5 euros au minimum, soit 10 euros au maximum ou soit 50% du prix total de la course
WEBTAXI LIMO	soit 5 euros au minimum, soit 20 euros au maximum ou soit 50% du prix total de la course
WEBTAXI VAN	soit 10 euros au minimum, soit 30 euros au maximum ou soit 50% du prix total de la course

## **9. Résiliation en cas de perturbation grave causée par le client ou ses accompagnateurs**

**9.1.** L'entreprise a le droit de résilier sans délai le contrat si le client ou un de ses accompagnateurs, même après avoir été averti, continue à perturber le transfert de manière significative, comportement qui rend pour l'entreprise une participation future de ce transfert intolérable ou si le client/un de ses accompagnateurs ne respecte pas des indications objectivement justifiées. Dans ce cas, l'entreprise a droit au paiement du prix total indiqué dans le contrat si celui-ci ne peut se prévaloir d'épargner des frais et d'en tirer d'autres avantages par toute autre utilisation des prestations originaires prévues dans le contrat, tout ceci sans préjudice au droit à des dommages-intérêts.

## **10. Annulation par l'entreprise**

**10.1.** L'entreprise se conserve le droit d'annuler le contrat avant le début du transfert. 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.

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

**11.1.** Si une prestation essentielle du contrat ne peut pas être exécutée par l'entreprise 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 l'entreprise. 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.

## **12. Défauts de transport, droits et obligations du client**

**12.1.** Si pendant le transport une prestation essentielle du contrat ne peut être garantie pour quelque raison que ce soit, l'entreprise 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, l'entreprise 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.

**12.2.** Le client a l'obligation de s'informer lui-même, sans intervention de l'entreprise, au sujet des conditions lui applicable en matières de passeport, de visa, de devises, douanes ainsi que de formalités sanitaires en ce qui concerne le transport et de s'en conformer.

**12.3.** Durant le trajet, les instructions du chauffeur de l'entreprise sont à respecter de manière stricte par le client. Si le client ou ses accompagnateurs ne se conforment pas à ces instructions, ils risquent d'être exclus du transport s'ils constituent un danger pour la bonne exécution du transfert. Aucun recours de la part du client contre l'entreprise n'est dans ce cas envisageable.

## **13. Limites de responsabilité**

**13.1.** La responsabilité contractuelle de l'entreprise pour des dommages autres que des dommages corporels est limitée au prix du transport tant que le dommage ne résulte pas d'un comportement inacceptable, d'un dol ou d'une négligence grave du client ou d'un de ses accompagnateurs ou d'un fait d'un tiers ou d'un cas ayant les caractéristiques de force majeure.

**13.2.** L'exécution du transport selon les dispositions légales nationales,

européennes et internationales en vigueur relève de la responsabilité de l'entreprise.

**13.3.** 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, l'entreprise peut se baser vis-à-vis du client sur ces conventions et les dispositions légales y afférentes.

**13.4.** L'entreprise n'assume aucune responsabilité pour le comportement du client et de ses accompagnateurs durant le trajet – cette responsabilité relève du client lui-même ou de ses accompagnateurs.

## **14. Obligations de collaboration du client**

**14.1.** Sauf convention expresse contraire, le client doit communiquer à l'entreprise le trajet définitif du transfert ainsi que le nombre exact des participants dans un délai raisonnable avant le départ.

**14.2.** Durant le trajet, le client doit, dans la mesure du possible, assumer le rôle de médiateur entre ses accompagnateurs et le chauffeur de l'entreprise en cas de différends.

## **15. Bagages du client/transport d'un petit animal ou colis et option (rehausseur)**

**15.1.** Le client doit signaler avant le départ quelles sortes de bagages/colis/petits animaux il veut emporter durant le transport afin que l'entreprise puisse s'organiser de la meilleure façon et selon les besoins.

**15.2.** De même, le client doit indiquer lors de la réservation s'il doit profiter pour son transport d'un rehausseur. Par conséquent, le chauffeur n'est pas obligé à mettre à disposition du client des sièges adaptés et a même le droit de refuser une course si aucun dispositif conforme n'est disponible au cas où le client a oublié de commander un tel dispositif au moment de la réservation. Le client ne peut commander qu'un rehausseur par taxi/voiture.

**15.3.** La garde des bagages appartient au client.

**15.4.** Lors du chargement et du déchargement des bagages, l'entreprise n'est pas responsable en cas de vol des bagages.

**15.5.** Les tarifs pour un rehausseur et du transport de petits animaux ou colis sont à payer par le client en plus du prix total de la course.

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

**16.1.** Des réclamations pour cause de prestations insuffisantes – excepté

celles concernant des dommages corporels – sont à adresser par le client dans un délai de 30 jours (le cachet de la poste en faisant foi) après l'exécution du transport/transfert fixé au contrat à l'entreprise. Un délai d'une durée plus longue peut être accordé au client s'il peut prouver qu'un tel délai prolongé est justifié.

**16.2.** Le droit de réclamer du client prévu par l'article 16.1. – excepté celui concernant des dommages corporels – se prescrit de façon générale une année après la fin du transport/transfert 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 l'entreprise.

## **17. Informations concernant les assurances**

**17.1.** Le transport/transfert en taxis ou voitures de location est assuré dans le cadre des dispositions légales.

## **18. Disposition finale**

**18.1.** L'entreprise 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.

## **19. Loi applicable**

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

## **20. Règlement des conflits**

**20.1.** Les différends que pourraient susciter la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat conclu entre l'entreprise 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.

**20.2.** 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.

**20.3.** 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.

**20.4.** 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 l'entreprise et le client, les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg

seront exclusivement compétents pour traiter de et régler ce différend.