



CONDITIONS GENERALES DE VENTE – CLIENTS INDIVIDUELS

applicables à compter du 01/01/2014

Définition

Détours Pyrénéens est une entreprise de transport public routier de personnes qui propose les prestations suivantes : excursions, transferts gare et aéroport, circuits touristiques, transport à la demande. La société offre ses services en France et en Europe.

Le siège social de l'entreprise se situe au 46 rue de la Tour d'Oléac, 65350 Boulin - France.

SIRET : 531.583.067.00019

CODE APE : 4939B

Licence : 2011/73/0000447

Le fait de réserver une prestation auprès de la société Détours Pyrénéens implique que tous les clients, passagers ou membres du groupe adhèrent et acceptent sans réserve les conditions générales de vente énoncées ci-dessous. Lorsqu'une personne réserve pour deux personnes ou plus, elle s'engage au nom des autres personnes et de ce fait Détours Pyrénéens considère que tous les membres du groupe acceptent également les conditions générales de vente.

Détours Pyrénéens se réserve le droit d'y apporter à tout moment des changements ou des mises à jour selon l'évolution de la réglementation en vigueur ou selon la politique de l'entreprise.

Tarifs

Nos tarifs sont en libre consultation sur notre site internet ou peuvent faire l'objet d'un devis sur simple demande. Les prix indiqués s'entendent TTC et tout compris (péages, parking). Il n'y a pas de supplément pour les prestations réalisées un dimanche ou un jour férié. Aucun supplément ne vous sera demandé ultérieurement sauf modification de la réservation ou de l'itinéraire initial, personne supplémentaire non déclarée à la réservation, excédent bagages, retard de vol ou de train...

Les tarifs présentés sur notre site internet ou nos documents commerciaux peuvent faire l'objet d'un changement sans préavis pour cause d'augmentation du coût des carburants ou d'une hausse de la TVA.

Réservation et modes de règlement

La demande de réservation peut s'effectuer par mail ou par téléphone et fait l'objet d'une confirmation écrite. **Pour être confirmée, la réservation doit faire l'objet d'un paiement partiel ou total** (sauf cas spéciaux et après arrangement entre les deux parties).

Une fois que ce paiement est effectif, Détours Pyrénéens émettra une confirmation écrite avec tous les détails de la réservation et l'enverra par email, dans un délai de 24 heures. Il convient que vous en vérifiez toutes les données afin de vous assurer de l'exactitude des informations fournies.

La réservation ne devient effective qu'à réception du paiement. Selon les prestations et la date/période de la réservation, les conditions suivantes de paiement s'appliquent :

- Réservation de transferts :
 - Au départ d'un aéroport ou d'une gare, autre que ceux de Tarbes/Lourdes : le paiement total de la prestation est nécessaire pour confirmer la réservation
 - A destination d'un aéroport ou d'une gare : un acompte de 20% est demandé à la réservation, les 80% restants sont à régler le jour du voyage
- Réservations de tours, d'excursions ou de circuits : un acompte de 20% est demandé à la réservation, les 80% restants sont à régler le jour du voyage
- Réservations d'autres services : nous consulter pour les conditions

Pour la réservation, tout paiement devra être effectuée au moyen d'une carte bancaire (Visa ou Mastercard) qu'il s'agisse d'un acompte ou du paiement total de la prestation. Le numéro de la carte bancaire pourra être communiqué par mail, sms ou par téléphone. **Les informations relatives à votre paiement seront traitées avec la plus grande confidentialité.**

Dans le cas où le client réside en France ou dans la zone Euro, un paiement par virement pourra être accepté (les éventuels frais occasionnés par ce virement restants à la charge du client). *Veillez noter, que dans le cadre de paiement par virement bancaire, en cas de différence entre le montant effectivement viré au compte de Détours Pyrénéens et le montant accordé, cette différence devra être réglée par le client le jour du service.*

Lorsque le client a réglé l'acompte de 20% à la réservation, les 80% restants devront être réglés le jour du début de la prestation en espèces.

Sur demande, une facture pourra être établie et vous être envoyée (par mail uniquement) ou remise lors de la prestation.

Sauf accord préalable, si vous n'avez pas effectué votre paiement dans les conditions précédemment énoncées ou celles spécialement accordées lors de la réservation, Détours Pyrénéens se réserve le droit d'annuler la prestation et de disposer ainsi de la ou des place(s) libérée(s).

Les renseignements personnels que vous fournissez lors de la réservation et lors des échanges de correspondance sont exclusivement destinés à traiter votre demande. Comme l'exige la Loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de ces informations. Il vous suffit pour cela de nous écrire un mail ou de nous faire parvenir un courrier par voie postale à l'adresse du siège social de la société.

Les règlements effectués ne sont pas remboursables, sauf si Détours Pyrénéens doit annuler la réservation, pour des raisons autres que celles décrites dans le paragraphe "Exécution du contrat". Si le client procède à une annulation, le possible remboursement du règlement effectué est régi par les conditions présentées au paragraphe "Annulation et modification".

Annulation et modification

Toute modification ou annulation de la prestation réservée devra nous être communiquée par écrit au plus vite.

Si le client désire apporter une modification à sa réservation (jour et heure du service, lieu de départ, lieu d'arrivée, nombre de personnes...), Détours Pyrénéens fera son possible pour y répondre favorablement, mais la société ne garantit pas la possibilité absolue de satisfaire la requête et cela ne saurait en rien constituer un motif valable d'annulation, puisque le contrat de départ aura été préalablement accepté. La modification de la réservation initialement accordée, pourra éventuellement faire l'objet d'un supplément tarifaire. La situation sera étudiée au cas par cas.

Pénalités applicables en cas d'annulation:

- Toute annulation effectuée moins de 48 heures avant le début de la prestation (ou en cas de *no show*) fera l'objet de frais d'annulation à hauteur de 100% du montant de la réservation effectuée.
- Si l'annulation intervient entre 2 jours et 7 jours avant la prestation, il sera procédé au remboursement de la réservation effectuée à hauteur de 25%.
- Si l'annulation intervient entre 8 jours et 15 jours avant la prestation, il sera procédé au remboursement de la réservation effectuée à hauteur de 50%.
- Si l'annulation intervient entre 16 jours et 31 jours avant la prestation, il sera procédé au remboursement de la réservation effectuée à hauteur de 75%.
- Si l'annulation intervient entre 1 et 3 mois avant la prestation, des frais d'annulation correspondant à 20% du montant de la réservation effectuée seront facturés.
- Pour toute annulation effectuée dans un délai de plus de 3 mois avant la date du début de la prestation, il ne sera facturé aucun frais.

Les frais éventuels d'annulation que la société se réserve le droit de facturer feront l'objet d'un paiement au travers de la carte bancaire communiquée au moment de la réservation.

Véhicule, Bagages et Conditions de Voyage

Chaque passager a droit à emporter un bagage de 20 kg maximum en plus de son éventuel bagage à main (sac à main, ordinateur portable...). Tout excès de bagage doit être communiqué au moment de la demande de réservation. En cas d'excédent de bagages dont nous n'ayons pas été informés au moment de la réservation, en fonction du chargement total du véhicule, ces bagages pourront être transportés en faisant l'objet d'un supplément de facturation. Dans le cas où les clients ne respecteraient pas ces conditions et que Détours Pyrénéens serait dans l'impossibilité de transporter l'ensemble des bagages, la responsabilité et les possibles frais engendrés incomberaient aux clients.

Les véhicules sont parfaitement assurés pour le transport de passagers, comme l'exige la Loi française. De plus, Détours Pyrénéens a souscrit une assurance couvrant la détérioration ou le vol de vos bagages et vos effets personnels, lorsque ceux-ci sont présents à bord du véhicule, à hauteur de 750 € par véhicule. En aucun cas, Détours Pyrénéens ne sera tenu responsable de possibles pertes. En cas d'oubli d'un de vos bagages ou effets personnels, les frais d'envoi postal seront à votre charge.

Tous nos véhicules sont non fumeurs et climatisés. Les animaux ne sont pas acceptés à bord.

Sachez également qu'en France, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les passagers sans exception et que les chauffeurs pourront prendre l'initiative de ne pas prendre la route tant que tous les passagers ne seront pas ceinturés convenablement. Dans le cas où les passagers ne seraient pas attachés, aucune responsabilité ne saurait engager Détours Pyrénéens.

Détours Pyrénéens se réserve le droit, et le confère à ses chauffeurs, de refuser l'accès du véhicule à toute personne visiblement sous l'emprise de l'alcool et/ou de drogue et dont le comportement pourrait être considéré comme un danger pour les autres passagers et le chauffeur. De même, la société se réserve le droit d'interrompre la prestation en cours si le comportement des clients met en péril la sécurité du chauffeur ou de celle du véhicule, ou en cas de manque de respect vis-à-vis du chauffeur. Dans ces deux cas extrêmes, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Dans un souci de respect et de propreté des véhicules, est interdite la consommation de boissons alcoolisées, de sodas ou de nourriture à bord de nos voitures. Seule la consommation d'eau est autorisée. Dans le cas de longs voyages, il prévu de faire une pose pour le repas.

Par ailleurs, **aucune manifestation religieuse (prière...) susceptible de perturber la concentration du chauffeur ne sera tolérée à bord des véhicules.**

Le non respect de ces règles pourra faire l'objet d'une interruption de service.

En début de service, Détours Pyrénéens offre à ses passagers des véhicules dans un état de propreté optimale. Il est de la responsabilité des clients de quitter le véhicule en le laissant dans un état de propreté acceptable. Les passagers qui ne respecteraient pas le véhicule en le salissant ou en le détériorant se verraient facturer la somme minimale de 150€ à payer sur place. Si les clients refusent de payer, Détours Pyrénéens se verrait forcé d'engager des actions légales à l'encontre du ou des client(s) en question.

Exécution du contrat

Détours Pyrénéens fera toujours son possible pour que les véhicules arrivent à l'heure aux rendez-vous fixés et déposent les clients à l'heure prévue sur leur lieu de destination.

Cependant, **Détours Pyrénéens déclinera toute responsabilité en cas de retard dû à des faits extérieurs indépendants de sa volonté ou de son contrôle, tels que:**

- Accidents de la route créant des ralentissements
- Accidents de la route bloquant toute la circulation
- Conditions météorologiques exceptionnelles (neige, gel, inondations, tempêtes...)
- Contrôles des forces de l'ordre
- Panne ou immobilisation du véhicule
- Vandalisme et terrorisme
- Embouteillages
- Grèves et/ou manifestations bloquant la route
- Problèmes causés par d'autres passagers
- N'importe quel fait pouvant affecter la sécurité des passagers...

La responsabilité de Détours Pyrénéens ne saurait non plus être engagée dans le cas où la prestation réservée devait être annulée, retardée ou modifiée du fait de la survenance de l'un ou l'autre de ces événements assimilés au cas de force majeur:

- Conditions climatiques dangereuses sur la route et conditions météorologiques extrêmes (neige, verglas, tempête, inondations...)
- Conditions climatiques particulières notamment la neige et le brouillard qui empêcherait un avion d'atterrir à l'aéroport prévu
- Circulation routière perturbée (embouteillage, accident, manifestation...)
- Pour les aéroports et les gares : alerte à la bombe empêchant la prise en charge des clients
- Grève notamment des contrôleurs aériens...

Dans tous ces cas là, aucun remboursement ne sera possible mais un report de votre réservation vous serait proposé dans la mesure de nos disponibilités sans aucun supplément.

En cas de retard (ou de dérouté) de votre avion ou de retard de train, le chauffeur pourra vous attendre 30 minutes maximum. Passé ce délai, un supplément de 30€ par heure d'attente sera facturé. Si nous ne pouvons pas attendre jusqu'à votre arrivée nous ne serions en aucun cas responsable du surcôt éventuel que vous devriez payer à un autre opérateur (taxi).

Pour des prises en charge ayant pour lieu de départ un autre endroit qu'un aéroport ou une gare, si les clients ne sont pas présents au lieu de rendez-vous fixes au moment de la réservation, et s'ils n'ont pas prévenu Détours Pyrénéens de leur arrivée retardée (pour cause de modification de programme de leur propre chef, etc...), nous attendrions 30 minutes (sans frais) et si au-delà de ces 30 minutes nous devons quitter les lieux, nous déclinions toute responsabilité et aucun remboursement ne saurait être réclamé.

Si pour des raisons indépendantes de notre volonté, nous devons prendre la décision d'annuler votre transfert, nous vous ferions prendre un transport alternatif. Dans ce cas, nous nous engageons à prendre en charge le coût de ce transport alternatif à la hauteur du prix de notre prestation soit en payant nous-mêmes le prestataire choisi, soit en vous remboursant la somme payée (uniquement sur présentation du justificatif).

Litiges

Toute réclamation devra parvenir à Détours Pyrénéens par écrit avec accusé de réception à l'adresse du siège social mentionné ci-dessus ou par mail à l'adresse suivante infos@detours-pyreneens.com. Détours Pyrénéens y répondra dans les meilleurs délais.

Pour tout litige, le Tribunal de Commerce de Tarbes sera seul compétent.

La loi applicable au contrat est la loi française.