

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (C.G.V)



Préambule

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à toutes les prestations de transport de personnes proposées par la société Nova Lib immatriculée au RCS de St Pierre sous le numéro Siret 93306319000013, dont le siège est situé 12 chemin Antoine Zettor 97425 les Avirons. Le client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. En passant commande auprès de Nova Lib, le client accepte sans réserve les présentes Conditions Générales de Ventes.

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions applicables aux contrats de prestation de transport conclus entre la société Nova Lib et ses clients.

2. Prestations de Services

Nova Lib propose divers services de transport, y compris mais sans s'y limiter :

- Transport privé
- Transport médical non conventionné
- Transport scolaire
- Transport de loisirs
- Navette aéroport
- Disposition à la journée ou ½ journée

3. Commande de prestation de transport

Toute commande de prestation de transport doit être effectuée par le client via les canaux de réservation mis à disposition par Nova Lib :

- Par téléphone au 0693669336
- Sur le site internet
- Via mail : novalib.transport@gmail.com

Le client fournit toutes les informations concernant sa demande de prestation, essentielles au contrat :

- Nom et Prénom
- Adresse Mail
- Numéro de Téléphone
- Adresse de prise en charge
- Date de la prestation de transport
- Horaire de prise en charge
- Lieu de destination (*En cas de trajet avec plusieurs arrêts, chaque arrêt intermédiaire et l'adresse de dépose finale doivent être communiqués au moment de la réservation pour éviter toute confusion ou frais supplémentaires imprévus*)
- Nombre de passagers adulte et enfant (dans le cas d'une prestation de transport de personnes à mobilité réduite le nombre de fauteuil roulant est obligatoire)
- Nombre de bagages

Le prix de la prestation de transport sera fixé selon les informations fournies par le Client.

Dès réception de la demande de réservation, un devis sera communiqué au client, les devis sont valables 30 jours à compter de leur date d'émission.

La réservation de la prestation deviendra contractuelle et sera considérée comme ferme et définitive entre les parties après retour du devis accepté par le Client avec la mention « bon pour accord »

La commande sera confirmée par Nova Lib par écrit (email, SMS, etc.).

4. Tarifs et modes de paiement

Les tarifs des prestations sont disponibles sur demande et peuvent varier en fonction de la nature du service, de la distance parcourue et du temps de transport. Nova Lib se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de la confirmation de la commande.

Modes de Paiement Acceptés :

Le paiement des prestations peut s'effectuer par les moyens suivants :

- Carte bancaire
- Virement bancaire
- Espèces
- Les chèques ne sont pas acceptés

Frais Supplémentaires en Cas de Modification de Trajet

En cas de modification imprévue du trajet, notamment en raison de fermetures de routes, de conditions météorologiques défavorables, ou d'autres événements perturbateurs, Nova Lib se réserve le droit d'appliquer des frais supplémentaires pour couvrir les coûts additionnels de distance et de temps. Ces frais seront calculés en fonction de l'itinéraire modifié et seront communiqués au client avant l'exécution de la prestation, dans la mesure du possible.

Majoration des prestations

Les prestations réalisées les dimanches et jours fériés font l'objet d'une majoration de 20 % du tarif applicable.
Les prestations effectuées de nuit, entre 21h00 et 6h00, font également l'objet d'une majoration de 20 %.

5. Politique de Réservation et d'Annulation

1. Acompte à la Réservation

- Un acompte de 20 % du montant total de la prestation est requis pour confirmer et garantir la réservation.
- Cet acompte doit être versé au moment de la réservation et sera déduit du montant total de la prestation.
- La réservation n'est considérée comme valide qu'une fois l'acompte reçu.

2. Conditions d'Annulation et de Remboursement

- **Annulation par le client :**
 - Si l'annulation intervient **au moins 24 heures avant** le début de la prestation, 50 % de l'acompte pourra être remboursé.
 - Si l'annulation intervient **moins de 24 heures avant** la prestation, l'acompte ne sera pas remboursé. En absence d'acompte, des frais d'annulation équivalents à 50% du montant total de la course pourront être facturés à titre de dédommagement.
 - En cas de force majeure (hospitalisation, événement imprévu grave), un report de la prestation ou un remboursement total pourra être envisagé sur présentation de justificatifs.
 - Toute annulation doit être signalée au plus tard 24 heures avant la prestation, toute annulation non signalée ou absence du client au lieu de prise en charge entraîne la facturation complète de la prestation.
- **Annulation par Nova Lib :**
 - Si Nova Lib se voit contraint d'annuler la prestation pour une raison exceptionnelle, l'acompte sera intégralement remboursé ou la prestation sera reportée à une date convenue avec le client.

3. Solde du Paiement

- Le solde restant, après déduction de l'acompte, doit être réglé intégralement **après la prestation**.

4. Engagements

- En validant sa réservation, le client accepte les présentes conditions générales de réservation et d'annulation.

6. Flexibilité et Exceptions

- Nova Lib se réserve le droit d'offrir une flexibilité supplémentaire dans des cas spécifiques, tels qu'un événement imprévu ou des besoins particuliers du client. Toute exception doit être convenue par écrit entre les deux parties.

Pour toute question ou demande spécifique concernant nos conditions, merci de contacter Nova Lib directement.

7. Conditions de Transport

Nova Lib s'engage à transporter ses passagers dans des conditions de confort et de sécurité optimales, en utilisant des véhicules adaptés et conformes aux normes en vigueur. Nous garantissons que nos chauffeurs sont qualifiés et formés pour offrir un service de qualité, respectant les règles de sécurité routière et les procédures spécifiques au transport de personnes.

Les passagers sont tenus de respecter les consignes de sécurité données par le chauffeur avant et pendant le trajet. Cela inclut, mais ne se limite pas, à rester assis et maintenir une position sécurisée pendant le trajet, ainsi que de coopérer lors des étapes d'embarquement et de débarquement, y compris l'utilisation des dispositifs de sécurité (ceinture, maintien, etc.).

Les passagers sont également invités à ne pas manger ni boire à bord du véhicule afin de préserver la propreté et le confort du transport. Toute dégradation liée à des aliments ou des boissons sera à la charge du passager.

Toute dégradation volontaire des équipements du véhicule, tout comportement perturbateur ou irrespectueux envers le chauffeur ou les autres passagers, pourra entraîner des sanctions. Nova Lib se réserve le droit de refuser l'accès à la prestation ou d'interrompre le transport sans remboursement en cas de manquement grave aux règles de conduite ou de sécurité.

En cas de dégradation du véhicule causée par un passager, les frais de réparation ou de remplacement seront entièrement à la charge de ce dernier. Ces frais seront facturés séparément et devront être réglés dans les plus brefs délais après notification de la dégradation.

De plus, si un passager cause une interruption anticipée du trajet (par exemple, en raison d'un comportement perturbateur), tous les frais liés à cette interruption (comme des coûts supplémentaires pour reprendre le transport ou une nouvelle organisation) seront à la charge du passager fautif.

Nous encourageons chaque passager à nous informer de tout besoin particulier ou de toute condition de santé nécessitant un traitement spécial pendant le transport, afin d'assurer leur confort et leur sécurité.

8. Responsabilité, Délais et retard

1. Responsabilité

Nova Lib est responsable de la sécurité de ses passagers et de la protection de leurs biens personnels pendant toute la durée du transport, dans la mesure où ces biens sont confiés à l'entreprise et sous sa surveillance directe. Toutefois, Nova Lib ne pourra être tenue responsable en cas de force majeure, d'incident indépendant de sa volonté (tels que des conditions climatiques extrêmes, des accidents imprévus ou des pannes mécaniques), ou de

comportement imprudent ou négligent de la part des passagers (par exemple, négligence dans l'utilisation des dispositifs de sécurité ou comportement perturbateur).

2. Délais et retard

Nova Lib s'engage à fournir un service de transport ponctuel et fiable. Cependant, Nova Lib décline toute responsabilité en cas de retard dû à des circonstances indépendantes de notre volonté, telles que :

- Embouteillages ou ralentissements de la circulation,
- Conditions météorologiques défavorables,
- Accidents ou fermetures de route,
- Manifestations, grèves ou autres événements perturbateurs.

Dans ces cas, aucun remboursement ou indemnité ne pourra être réclamé par le client.

9. Réclamations

Toute réclamation relative aux prestations de Nova Lib doit être soumise par écrit dans un délai de **7 jours** à compter de la date de réalisation de la prestation. Les réclamations doivent être envoyées par email à l'adresse suivante : novalib.transport@gmail.com ou par courrier postal à l'adresse du siège social de Nova Lib.

Nova Lib s'engage à examiner chaque réclamation avec sérieux et à y répondre dans les meilleurs délais. Une réponse sera apportée au client dans un délai raisonnable en fonction de la nature de la réclamation, et des solutions appropriées seront proposées lorsque cela est nécessaire.

10. Assurances

Les véhicules de Nova Lib sont couverts par les assurances suivantes :

- Assurance responsabilité civile professionnelle : Cette assurance couvre la responsabilité de Nova Lib en cas de dommages causés à des tiers dans le cadre de l'activité de transport de personnes.
- Assurance transport des passagers : Une couverture spécifique est prévue pour les passagers transportés, afin de garantir leur sécurité en cas d'incident ou de dommage survenant pendant le trajet.

Nova Lib s'engage à souscrire à des assurances conformes aux exigences légales et réglementaires en vigueur, afin de garantir la protection de ses passagers et des tiers pendant toute la durée du transport.

11. Protection des Données Personnelles

Nova Lib s'engage à respecter la confidentialité des informations personnelles fournies par le client lors de la réservation ou de l'utilisation de ses services. Ces informations sont collectées et traitées conformément à la réglementation en vigueur, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Les données personnelles recueillies sont utilisées uniquement dans le cadre de la gestion des réservations, de la communication avec le client et de l'exécution des prestations de transport. Nova Lib s'assure que ces données sont sécurisées et ne sont en aucun cas transmises à des tiers sans le consentement explicite du client, sauf en cas d'obligation légale.

Le client a le droit d'accéder, de rectifier, de supprimer ou de limiter le traitement de ses données personnelles à tout moment, ainsi que de s'opposer à leur traitement dans certaines situations, conformément à la législation applicable. Pour exercer ces droits, le client peut contacter Nova Lib à l'adresse suivante : novalib.transport@gmail.com.

12. Litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont soumises à la loi française. En cas de litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGV, les parties s'engagent à tenter de résoudre amiablement le différend.

Si aucune solution amiable n'est trouvée dans un délai raisonnable, le litige pourra être porté devant les tribunaux compétents du ressort du siège social de la société Nova Lib, sauf disposition légale impérative contraire.

13. Acceptation des Conditions générales de vente

En procédant à une réservation auprès de Nova Lib, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et les accepte sans réserve. L'acceptation des CGV par le client est un préalable nécessaire à la validation de toute commande ou prestation.

Pour toute question relative aux présentes CGV, le client peut contacter Nova Lib à l'adresse suivante :

Email : novalib.transport@gmail.com

Siège social : 12 chemin Antoine Zettor, 97425 Les Avirons

Ces Conditions Générales de Vente ont pour objectif de garantir une relation claire et transparente entre Nova Lib et ses clients. Nova Lib se réserve le droit de modifier ces CGV à tout moment. Les nouvelles CGV entreront en vigueur dès leur mise en ligne et s'appliqueront à toute commande effectuée après cette mise en ligne.