



CONDITIONS GENERALES ET CONTRAT DE TRANSPORT

ARTICLE 1: APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES

Le présent contrat est applicable au transport public routier non urbain de personnes, pour tout service occasionnel collectif, effectué par TRG au moyen d'un ou plusieurs de ses autocars. Les conditions dans lesquelles sont exécutés ces services, notamment les prix applicables, doivent assurer une juste rémunération permettant la couverture des coûts réels du service réalisé dans des conditions normales d'organisation, de sécurité, de qualité, de respect des réglementations et conformément aux dispositions de la [loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982](#), notamment de ses articles 6 à 9, ainsi que des textes pris pour son application. Ainsi, les opérations de transport ne doivent en aucun cas être conduites dans des conditions incompatibles avec la réglementation des conditions de travail et de sécurité.

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.

ARTICLE 2 : INFORMATIONS ET DOCUMENTS A FOURNIR A TRG

Préalablement à la mise à disposition du ou des autocars, le donneur d'ordre doit fournir à TRG par écrit, ou par le biais de son site web, les indications définies ci-après.

Dates, horaires et itinéraires :

- la date, l'heure et le lieu de début et de fin de mise à disposition de l'autocar ;
- la date, l'heure et le lieu de prise en charge initiale des passagers ainsi que la date, l'heure et le lieu de leur dépose finale ;
- la date, l'heure et le lieu des points d'arrêt intermédiaires ;
- le cas échéant, l'itinéraire imposé.

Le respect d'un horaire d'arrivée en vue d'une correspondance doit faire l'objet d'une exigence affirmée du donneur d'ordre.

Composition du groupe à transporter :

- le nombre maximum de personnes qui compose le groupe ;
- le nombre maximum de personnes à mobilité réduite, dont le nombre de personnes en fauteuil roulant ;
- le nombre maximum de personnes de moins de dix-huit ans dans le cadre d'un transport en commun d'enfants et le nombre d'accompagnateurs.

Nature des bagages :

- le poids et le volume global approximatifs ;
- la préciosité et la fragilité éventuelles ;
- les autres spécificités éventuelles.

Moyen de communication :

- les coordonnées téléphoniques permettant au transporteur de joindre le donneur d'ordre à tout moment (vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept).

ARTICLE 3 : DEVIS – PRIX

Nous établissons nos devis en fonction des éléments de cotation qui nous sont transmis.

Sauf indication, les devis de plusieurs jours sont basés sur des journées de 8 h 00 de travail pour le chauffeur, toute heure supplémentaire sera facturée.

Le devis est ferme lorsque le programme précis et définitif nous est transmis. En cas de projet ou de programme évolutif ou non défini précisément, le devis est estimatif et peut être révisé en fonction des éléments non connus au départ, par exemple, relais conducteur non prévus dans le prix initial mais imposé par le programme, kilomètres supplémentaires, heures supplémentaires... En règle générale, toute prestation fournie par notre société non prévue au devis mais nécessaire pour la bonne exécution du contrat est facturable.

Sauf accord particulier, nos engagements de prix sont valables 1 mois. Au delà, ils restent soumis à l'évolution des coûts (main-d'oeuvre, carburant, péages...) Une augmentation de prix par rapport au devis étant cependant exceptionnelle, elle serait justifiée par des éléments économiques ou juridiques concrets.

ARTICLE 4 : PRISE D'ENGAGEMENT / ANNULATION

Le contrat n'est réputé conclu qu'après versement d'un acompte de 30 %, sans préjudice du droit de rétractation en cas de vente à distance.

Le solde du prix du transport, des prestations annexes et complémentaires, est exigible à réception de facture après le service.

Tout retard dans le paiement, après mise en demeure restée sans effet, entraîne de plein droit le versement de pénalités d'un montant au moins équivalent à une fois et demie le taux légal, telles que définies à l'[article L. 441-6 du code de commerce](#), sans préjudice de la réparation, dans les conditions du droit commun, de tout autre dommage résultant de ce retard.

Le non-paiement total ou partiel d'une facture à une seule échéance emporte, sans formalité, la déchéance du terme entraînant l'exigibilité immédiate du règlement, sans mise en demeure, de toutes sommes dues, même à terme, à la date de ce manquement et autorise TRG à exiger le paiement comptant avant l'exécution de toute nouvelle opération.

En cas d'annulation du transport la veille du départ, une somme s'élevant à 50% du montant du transport sera facturée par TRG à l'acheteur, cette somme sera portée au montant total de la commande en cas d'annulation le jour du transport (sauf conditions stipulées dans un contrat particulier).

ARTICLE 5 : CARACTERISTIQUE DE L'AUTOCAR

Chaque autocar mis à disposition du donneur d'ordre par TRG sera :

- en bon état de marche et répondra en tous points aux obligations techniques réglementaires ;
- adapté à la distance à parcourir, aux caractéristiques du groupe et aux exigences éventuelles du donneur d'ordre ;
- compatible avec le poids et le volume des bagages prévus.

Les passagers sont responsables des dégradations occasionnées par leur fait à l'autocar.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITES ET SECURITE A BORD

- Préalablement à tout transport, l'acheteur s'engage à informer expressément ses propres clients des présentes dispositions.

- Les véhicules de TRG sont assurés en responsabilité civile illimitée vis-à-vis des passagers transportés.

Les assurances garantissant l'assistance et le rapatriement ne sont pas incluses et doivent être souscrites individuellement.

Les passagers transportés sont responsables des dégradations occasionnées par leur fait au véhicule.

-TRG dégage sa responsabilité à l'occasion d'évènements fortuits ou en cas de force majeure induits par l'entreprise ou par un tiers : perturbations dans la circulation routière (déviation, interdictions de circuler, accidents, manifestations publiques...), conditions atmosphériques présentant un danger pour la circulation automobile (neige, verglas, inondation, glissement de terrain...), altération de l'état de santé du personnel de conduite (blessure...), grève totale ou partielle du personnel de l'entreprise, émeutes, état de guerre, réquisition des véhicules.

TRG s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour palier ces incidents et y remédier dans les meilleurs délais.

- Autocars avec ceintures : La responsabilité de TRG concernant le port de la ceinture de sécurité par le client se limite à l'information ou l'affichage à bord des véhicules. En aucun cas, TRG n'est responsable des sanctions pénales en cas de non port de la ceinture

Les heures d'arrivée figurant sur les documents donnent des indications de temps en moyenne mais ne font pas partie du contrat de transport, aucune de ces heures n'est garantie. TRG s'engage à faire de son mieux pour transporter le client ou les passagers et leurs bagages avec une diligence raisonnable.

TRG est responsable de la sécurité du transport, y compris lors de chaque montée et de chaque descente des passagers de l'autocar. Le conducteur prendra les mesures nécessaires à la sécurité et donne en cas de besoin des instructions aux passagers, qui sont tenus de les respecter. Des arrêts seront laissés à l'initiative du transporteur ou du conducteur pour répondre aux obligations de sécurité et de respect de la réglementation sociale relative aux temps de conduite et de repos des conducteurs, ou à d'autres nécessités.

Pour les autocars dont les sièges sont équipés de ceinture de sécurité, TRG informe les passagers de l'obligation du port de cet équipement. Sauf exceptions prévues au code de la route, le port de la ceinture s'applique à chaque passager, adulte et enfant.

S'il s'agit d'un groupe accompagné, TRG comme le conducteur doivent connaître le nom des personnes ayant une responsabilité d'organisation ou de surveillance, dont la nature doit être précisée. Ces personnes désignées comme responsables doivent connaître les conditions d'organisation du transport convenues avec TRG et détenir la liste des personnes composant le groupe. Le donneur d'ordre doit prendre les dispositions pour que ces informations leur soient communiquées avant le début du transport.

Le conducteur donne avant le départ une information sur les mesures et les dispositifs de sécurité, adaptée à la nature du service et aux passagers.

Si l'autocar en est équipé, le siège basculant, dit siège de convoyeur, est uniquement réservé à un conducteur ou à un membre d'équipage.

Concernant plus spécifiquement les transports en commun d'enfants :

Le donneur d'ordre doit :

- veiller à ce que les personnes désignées comme responsables aient les connaissances nécessaires en matière de sécurité pour les transports en commun d'enfants ;
- demander aux personnes désignées comme responsables de dispenser les consignes de sécurité à appliquer (danger autour de l'autocar, obligation de rester assis...), notamment celle concernant le port obligatoire de la ceinture de sécurité, et de veiller à leur respect ;
- donner consigne aux personnes désignées comme responsables de compter les enfants un à un lors de chaque montée et descente de l'autocar ;
- veiller à répartir dans l'autocar les accompagnateurs en liaison avec le conducteur, notamment en fonction des exigences de sécurité.

Les obligations individuelles inhérentes aux passagers en matière de police se font sous leur entière responsabilité (visa, carte nationale d'identité, passeport, vaccination). TRG n'est pas 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.

TRG 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.

TRG 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 .

ARTICLE 7 - LEGISLATION SOCIALE

Le respect de la législation sociale et des transports est prioritaire.

Les conducteurs doivent respecter leur temps de conduite et leur temps de repos. Ils ne peuvent se voir imposer des temps de route ou refuser des arrêts ou temps de repos nécessaires au respect de cette législation.

Pour aider notre clientèle à établir ses programmes dans ce sens (séjours, circuits, transferts, excursions...) nous joignons à chaque devis un récapitulatif de législation des transports.

Si le programme prévoit des visites nécessitant des déplacements en autocar sur ces journées d'après trajet aller ou d'avant trajet retour, il y a lieu de prévoir soit un conducteur local pour conduire notre autocar soit de louer un véhicule local avec son conducteur. Dans tous les cas, ces solutions sont onéreuses et nous conseillons d'aménager le programme de manière à ne pas utiliser le car sur ces journées.

TRG se réserve le droit de refuser d'exécuter tout ou partie d'un transport dont le programme réel ne correspond pas au devis.

Si des éléments de programme non fournis nous amènent à annuler un transport faute de pouvoir l'exécuter dans de bonnes conditions, les frais d'annulation sont applicables de façon contractuelle.

ARTICLE 8: BAGAGES

TRG est responsable des bagages placés en soute.

Ces bagages doivent faire l'objet d'un étiquetage par leur propriétaire.

En cas de perte ou d'avarie de bagages placés en soute, l'indemnité que devra verser TRG pour tout dommage justifié dont il sera tenu pour responsable est limitée à la somme de 550 € par unité de bagage.

Le cas échéant, les pertes et avaries de bagages placés en soute doivent immédiatement faire l'objet de réserves émises par le donneur d'ordre ou par le passager auprès du conducteur puis confirmées par lettre recommandée auprès de la Direction de l'Exploitation de TRG au plus tard trois jours ouvrés après la récupération des bagages, objets du litige.

TRG ou son conducteur, se réservent le droit de refuser les bagages dont le poids, les dimensions ou la nature ne correspondent pas à ce qui avait été convenu avec le donneur d'ordre, ainsi que ceux qu'il estime préjudiciable à la sécurité du transport.

Les bagages à main, dont le passager conserve la garde, demeurent sous son entière responsabilité. Avant l'exécution du service, le donneur d'ordre informera chaque passager des dispositions ci-dessus.

A la fin du transport, le donneur d'ordre, son représentant et les passagers sont tenus de s'assurer qu'aucun objet n'a été oublié dans l'autocar. TRG décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de vol de tout ce qui pourrait y avoir été laissé..

ARTICLE 9 - REPAS ET LOGEMENT DES CONDUCTEURS

Les repas et l'hébergement du ou des conducteurs sont à la charge du donneur d'ordre (y compris en excursion et en cours de trajet pour les séjours). - pour les repas : il s'agit de repas chauds (dans les mêmes conditions que le groupe avec entrée, plat, dessert et boisson de table). Les pique-nique, panier-repas, casse-croûte, etc... ne sont pas considérés comme des repas et donnent lieu à une facturation forfaitaire de 17 € par repas (prix actualisable, valeur janvier 2008). - pour l'hébergement : Chambre individuelle individuelle avec sanitaires.

ARTICLE 10 : EXECUTION DU CONTRAT DE TRANSPORT ET SOUS TRAITANCE

Nous nous réservons la possibilité de sous-traiter certains transports si notre planning nous l'impose. Dans ce cas, le client est prévenu dès que possible, avec le nom de la compagnie affrétée.

Cette pratique reste exceptionnelle et est destinée à préserver une qualité de service. Cependant, le client peut annuler sans frais s'il le souhaite et traiter avec une autre société.

En cas de panne lors du voyage, nous nous réservons le droit exclusif d'affréter un autocar dans les meilleurs délais et conditions de sécurité et de législation. Si l'autocar de remplacement est de qualité inférieur, aucun remboursement ne pourra intervenir. Dans tous les cas, nos contrats de transports sont conclus d'un lieu de départ et d'un lieu d'arrivée. En cas de retard (panne, embouteillage, sécurité, législation...) aucun remboursement ou dédommagement même partiel ne sera consenti.

ARTICLE 11 : MODIFICATION DU CONTRAT DE TRANSPORT EN COURS DE REALISATION

Toute nouvelle instruction du donneur d'ordre ayant pour objet la modification des conditions initiales d'exécution du transport en cours de réalisation doit être confirmée immédiatement au transporteur par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation.

TRG n'est pas tenu d'accepter ces nouvelles instructions, notamment si elles sont de nature à

l'empêcher d'honorer les engagements de transport pris initialement. Il doit en aviser immédiatement le donneur d'ordre par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation. Toute modification au contrat peut entraîner un réajustement du prix convenu.

ARTICLE 12 : EVENEMENT OU INCIDENT EN COURS DE SERVICE

Si, au cours de l'exécution du service, un événement ou un incident survient et rend impossible le déroulement de tout ou partie de ce service dans les conditions initialement prévues au contrat, TRG prend, dans les meilleurs délais, les mesures propres à assurer la sécurité et le confort des passagers. Dans le même temps, il prend l'attache du donneur d'ordre pour lui demander ses instructions quant à la suite du service.

Si l'événement ou l'incident est imputable au transporteur, le donneur d'ordre peut prétendre, en cas de préjudice prouvé, à indemnisation qui, sauf exigence affirmée du donneur d'ordre mentionnée à l'article 3, ne pourra excéder le prix du transport.

Si l'événement ou l'incident est imputable au donneur d'ordre, celui-ci en assume les conséquences financières dans la limite du prix du transport.

Si l'événement ou l'incident est dû à la force majeure :

- les coûts supplémentaires de transport sont à la charge de TRG ;
- les coûts supplémentaires autres que de transport sont à la charge du donneur d'ordre ;
- les délais supplémentaires ne donnent pas lieu à indemnisation.

ARTICLE 13 - SUIVI QUALITE

Afin de mesurer en permanence notre niveau de prestation, chaque facture est accompagnée d'une fiche d'appréciation. Il n'existe aucune obligation à remplir cette fiche. Cependant, le suivi de qualité nous apparaît indispensable et nous remercions par avance nos clients de leur collaboration.

ARTICLE 14 LITIGES ET JURIDICTION :

En cas de contestation ou de litige, seuls les tribunaux de TOULOUSE seront compétents.

Si le client estime qu'il y a eu inexécution ou mauvaise exécution du contrat, la réclamation doit nous être adressée dans les 15 jours suivant l'arrivée du voyage. Cette réclamation doit être faite par lettre recommandée et indiquer le motif exact de la réclamation avec des faits précis et, si possible, des documents attestant lesdits faits.