

Article 1er - Informations et documents à fournir au transporteur

Préalablement à la mise du ou des autocars à la disposition du groupe constitué, le donneur d'ordre fournit au transporteur par écrit, ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation, les indications définies à l'article 3 du contrat type cité à l'article 16 ci-dessous.

Article 2 - Caractéristiques de l'autocar

Chaque autocar mis à disposition du donneur d'ordre par le transporteur doit être :
- en bon état de marche et répondre 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 les poids et le volume des bagages prévus.

Article 3 - Sécurité à bord de l'autocar

Le nombre maximal de personnes pouvant être transportées ne peut excéder celui inscrit sur l'attestation d'aménagement ou la carte violette.
Le transporteur est responsable de la sécurité du transport, y compris lors de chaque montée et de chaque descente des passagers de l'autocar.
Le conducteur prend les mesures nécessaires à la sécurité et donne en cas de besoin des instructions aux passagers, qui sont tenus de les respecter.

Pour les autocars dont les sièges sont équipés de ceinture de sécurité, le transporteur 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. Une amende est encourue par les personnes prises en défaut lors d'un contrôle par les forces de l'ordre.

S'il s'agit d'un groupe accompagné, le transporteur 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 le transporteur 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.

Si le donneur d'ordre en fait la demande, 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 convoi, est uniquement réservé à un conducteur ou à un membre d'équipage.

Sauf dérogations légales, le transport de marchandises dangereuses est interdit dans les autocars. Si une dérogation s'applique, le donneur d'ordre informe le transporteur.

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 dans les véhicules qui en sont équipés, 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.

Article 4 - Bagages

La perte ou la détérioration de bagage liée à un accident résultant de l'utilisation de l'autocar donne lieu à une indemnisation du passager par le transporteur pour tout dommage justifié dont il sera tenu pour responsable. Le montant maximal de l'indemnisation est fixé à 1 200 € par bagage. Ce montant peut être majoré dans le cadre d'une clause particulière conclue entre les parties.

Le transporteur est responsable des bagages placés en soute. Ces bagages doivent faire l'objet d'un étiquetage par leur propriétaire mentionnant leur identité.

En cas de perte ou d'avarie de bagages placés en soute, l'indemnité que devra verser le transporteur pour tout dommage justifié dont il sera tenu pour responsable est limitée à la somme de 800 € par unité de bagage. Cette limite d'indemnisation ne s'applique toutefois pas en cas de faute intentionnelle ou inexcusable du transporteur.

Le cas échéant, les pertes et avaries de bagages placés en soute, sans lien avec un accident lié à l'utilisation de l'autocar, dont les conditions d'indemnisation sont précisées au premier alinéa, doivent immédiatement faire l'objet de réserves écrites émises par le donneur d'ordre ou par le passager auprès du transporteur. Une protestation motivée les confirmant doit lui être adressée par lettre recommandée ou par acte extrajudiciaire, au plus tard dans les trois jours ouvrés suivants la fin du transport.

Le transporteur, ou son préposé-conducteur, se réserve 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 préjudiciables 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 informe chaque passager des dispositions ci-dessus, notamment en ce qui concerne la garde des bagages à main et la limite d'indemnisation des bagages placés en soute.

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. Le transporteur décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de vol de tout ce qui pourrait y avoir été laissé.

Une assurance bagage peut être souscrite.

Article 5 - Fauteuils roulants, équipements de mobilité, dispositifs d'assistance

En cas de détérioration de fauteuils roulants, ou de tout autre équipement de mobilité ou de dispositif d'assistance, le coût de l'indemnisation est équivalent au coût de remplacement ou de réparation du matériel.

Article 6- Diffusion publique de musique ou projection d'une œuvre audiovisuelle dans un autocar

La diffusion publique dans un autocar d'œuvres musicales, cinématographiques, télévisuelles ou d'enregistrements personnels doit faire l'objet d'une déclaration préalable et être autorisée par les titulaires de droits d'auteur. En aucun cas le transporteur ne pourra être tenu pour responsable en cas de diffusion illicite à l'initiative du donneur d'ordre ou des passagers.

Article 7- facturation

La prise en charge des frais de repas du (ou des) conducteur(s) incombe au transporteur et est normalement incluse dans le prix. Le transporteur peut cependant convenir avec le donneur d'ordre que ce soit ce dernier qui fournisse les prestations au conducteur en tout ou partie. Les coûts correspondants sont alors exclus du prix de transport. Dans ce cas, les modalités de prise de repas du conducteur devront être définies entre le donneur d'ordre et le transporteur et communiquées au conducteur avant le départ.

Le tarif de la prestation est basé, entre autres, sur l'horaire fourni par le donneur d'ordre. En cas de dépassement du kilométrage ou des temps de conduite prévus, une facturation complémentaire sera appliquée.

Toute modification du contrat de transport initial imputable au donneur d'ordre, telle que prévue à l'article 12, entraîne un réajustement des conditions de rémunération du transporteur. Cette rémunération peut également être modifiée s'il survient un événement ou incident tel que prévu à l'article 13.

Le prix de transport initialement convenu est révisé en cas de variations significatives des charges de l'entreprise de transport, qui tiennent à des conditions extérieures à cette dernière, tel notamment le prix des carburants, et dont la partie demanderesse justifie par tous moyens.

Article 8- Modalités de conclusion et de paiement du contrat

Le contrat est formé lors de la remise par le donneur d'ordre au transporteur du devis et des conditions générales de vente signés et accompagnés d'un acompte représentant 30% du prix total de la prestation. La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification par le transporteur. Si le transporteur fait part au donneur d'ordre de l'indisponibilité de la prestation dans un délai de trois jours ouvrés suivant la remise ou la réception due ces documents (cachet de la poste faisant foi), le contrat sera caduc et l'acompte intégralement remboursé au client à l'exclusion de tout autre montant.

Le solde du prix du transport, des prestations annexes et complémentaires, est exigible à réception de facture avant la réalisation de la prestation.

Lorsque le transporteur consent au donneur d'ordre des délais de paiement, la facture mentionne la date à laquelle le paiement doit intervenir.

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 trois fois 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. En outre, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est due par le donneur

d'ordre. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, une indemnisation supplémentaire sera due par le donneur d'ordre.

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 le transporteur à exiger le paiement comptant avant l'exécution de toute nouvelle opération.

Article 9- Résiliation du contrat de transport

Lorsque, avant le départ, le donneur d'ordre résilie le contrat, il doit en informer le transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

- Une indemnité forfaitaire sera due au transporteur, égale à :
- 30 % du prix du service si l'annulation intervient entre 30 et 21 jours avant le départ ;
- 50 % du prix du service si l'annulation intervient entre 20 et 8 jours avant le départ ;
- 75 % du prix du service si l'annulation intervient entre 7 et 3 jours avant le départ ;
- 90 % du prix du service si l'annulation intervient entre 2 jours avant et la veille du départ ;
- 100 % du prix du service si l'annulation intervient le jour du départ.

En cas de résiliation par le transporteur, le donneur d'ordre a droit au remboursement immédiat des sommes versées.

Article 10- Billet collectif

Le conducteur doit remettre au représentant du donneur d'ordre un exemplaire du Billet collectif qui décrit le transport tel qu'il a été commandé par le donneur d'ordre.

Article 11- Exécution du contrat de transport

Le transporteur peut sous-traiter l'exécution de la prestation de transport à un autre transporteur public routier de personnes, sous réserve d'en informer le donneur d'ordre avant le départ. Dans cette hypothèse, il garde vis-à-vis du donneur d'ordre l'entière responsabilité des obligations découlant du contrat.

Article 12- Modification du contrat de transport

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

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

Le donneur d'ordre peut demander une modification des termes du transport en cours de réalisation ; mais le transporteur, le cas échéant représenté par son conducteur, n'est pas tenu de l'accepter. Si le transporteur accepte cette modification, celle-ci doit nécessairement pouvoir se réaliser en respectant les réglementations en vigueur. Elle peut entraîner un réajustement du prix convenu.

Article 13- Evénement 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, le transporteur 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 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 par autocar sont à la charge du transporteur ;
- les coûts supplémentaires autres que de transport par autocar sont à la charge du donneur d'ordre ;
- les délais supplémentaires ne donnent pas lieu à indemnisation.

Article 14- Liste nominative des passagers

Conformément aux dispositions de l'article 60 ter de l'arrêté ministériel du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun des personnes, une liste nominative des passagers embarqués devra obligatoirement se trouver à bord du véhicule pour tout service collectif de transport occasionnel hors de la zone constitué par le département de prise en charge et des départements limitrophes.

En cas de transport en commun d'enfants, la liste devra en outre comporter les coordonnées téléphoniques d'une personne à contacter pour chaque enfant transporté.

L'établissement de cette liste est de la responsabilité du donneur d'ordre qui devra la remettre à son représentant à bord de l'autocar ou, en son absence, au conducteur, et complétée du numéro d'immatriculation de l'autocar.

Le transporteur devra s'assurer de la présence de la liste avant le départ du véhicule.

Article 15- Principales règles sociales applicables au transport routier de voyageurs

Le transporteur remet au donneur d'ordre un document décrivant les éléments essentiels de la réglementation, des temps de conduite et de repos.

Le donneur d'ordre devra le remettre à son représentant à bord de l'autocar.

Article 16- Décret n° 2016-1550 du 17 novembre 2016

Les dispositions du contrat type applicable aux services collectifs occasionnels, créé par le décret n° 2016-1550 du 17 novembre 2016, ont un caractère suppléetif. Elles s'appliquent donc en cas de silence des présentes conditions générales de vente qui prévalent dans les rapports entre le transporteur et le donneur d'ordre. Votre transporteur tient ce document à votre disposition.

Article 17 - Données personnelles

Toutes les données personnelles détenues par le transporteur sont strictement confidentielles et ne sont en aucun cas communiquées à des tiers. Elles sont conservées par le transporteur uniquement pour la gestion de la relation commerciale. Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles et de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales. Le Client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question par courrier au délégué à la protection des données : par e-mail à [dpo.keolispaysdesvolcans@keolis.com](mailto:dpo.keolispaysdesvolcans@keolis.com)

Article 18 - Démarchage téléphonique

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, le transporteur informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.biocetel.qouv.fr](http://www.biocetel.qouv.fr).

Article 19 - Exclusion du droit de rétractation

Le délai de rétractation de quatorze jours n'est pas applicable aux présentes conditions générales de vente, conformément à l'article L.221-2 du Code de la consommation. Compte tenu de la fourniture en ligne de prestations de transport, le devis est réputé ferme, définitif et irrévocable.

Article 20 - Droit applicable

Le contrat est soumis à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes Conditions générales de vente seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les juridictions compétentes.

Article 21 - Réclamations

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à KEOLIS PAYS DES VOLCANS - 12BIS ROUTE DE MARINGUES - 63920 PESCHADOIRES. En cas de contestation, le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande. Conformément à l'article L.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service client du transporteur et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). MTV - Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 PARIS Cedex 17

Article 22 - Conditions spécifiques pandémies

Au même titre qu'il est de sa responsabilité de se renseigner des conditions de douane régissant l'accès à la destination choisie par le groupe, le donneur d'ordre doit s'enquérir des conditions sanitaires applicables à tous les membres du groupe : port du masque, certificat de vaccination, pass sanitaire ou test valide. (lien vers le ministère des AE). La responsabilité de Keolis et de ses filiales ne pourra être engagée.

Pour les annulations du fait de la maladie (cas contact, isolement ou contamination), nos conditions générales de vente sont applicables. Nous recommandons pour couvrir ce risque la souscription d'une assurance spécifique « Pandémie » couvrant l'annulation, l'assistance et les bagages, auprès notre assureur Gras Savoye. Cette assurance est nominative et peut être souscrite pour un minimum de 10 personnes par groupe.

- Pour les cas tels que :
- Reconfinement du lieu de départ ou de destination,
- Mesure de couvre-feu ne permettant plus l'exécution d'un voyage à forte amplitude,
- Changement des conditions d'accès ou Fermeture des sites culturels ou touristiques, hôtels et/ou restaurants, sur décision gouvernementale,
- Annulation d'un événement culturel ou sportif, sur décision gouvernementale et/ou préfectorale,
- Pour les scolaires : fermeture de classe dès le 1er cas, sur décision gouvernementale et/ou académique.
Jusqu'à 3 jours avant la date de départ prévu : report gratuit pendant 6 mois à compter de la date de départ (conservation de l'acompte). Jusqu'à 3 jours avant la date de départ prévu, si report impossible ou non réalisable sous 6 mois : facturation de frais de dossiers à hauteur de 10 % du CA prévu

Je soussigné(e),....., déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente
Le ... / ... / ..... à .....
Lu et approuvé - Cachet et signature