

CONDITIONS GENERALES
A L'ATTENTION DES CLIENTS AGISSANT EN QUALITE DE CONSOMMATEURS

Article 1. Définitions

Les mots figurant en majuscule ou avec une majuscule ont pour les présentes conditions générales le sens défini ci-dessous.

CG : désigne les présentes conditions générales.

Client: désigne toute personne physique qui agit en qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommateur, c'est-à-dire qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

LWL DRIVE : désigne la société LWL DRIVE, société par actions simplifiée unipersonnelle immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTES sous le numéro 922 568 217 et dont le siège social est situé 4 rue de Guingamp – 44 800 SAINT HERBLAIN.

Prestataire : personne physique ou morale indépendante exerçant une activité de VTC conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

Service : désigne les services réalisés par LWL DRIVE au bénéfice du Client, tels que définis à l'article 3.

Service de transport : désigne les prestations de transports assurées par le Prestataire au bénéfice du Client, sur commande de ce dernier.

Site : désigne le site Internet <https://lwldrive.fr/>.

Article 2. Application des CG

Les CG ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles LWL DRIVE fournit au Client les Services.

Elles s'appliquent sans restriction ni réserve à tous les contrats conclus par LWL DRIVE, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Toute commande de Services de transport auprès de LWL DRIVE implique de la part du Client la reconnaissance d'avoir parfaitement connaissance des CG et leur acceptation sans réserve.

LWL DRIVE se réserve le droit de déroger à certaines des clauses des CG en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions particulières. En cas de contradiction entre les CG et les conditions particulières éventuellement convenues entre LWL DRIVE et le Client, ces dernières prévaudront.

A contrario, les présentes CG n'ont pas vocation à s'appliquer aux relations contractuelles entre LWL DRIVE et les Prestataires.

Article 3. Description des Services

LWL DRIVE agit en qualité de centrale de réservation au sens de l'article L. 3141-1 du Code de transports et, à ce titre, met en relation, le Client et un Prestataire, qui agit en qualité de professionnel indépendant, en vue de la conclusion, entre eux, d'un contrat portant sur des Services de transport.

Le Client peut donc procéder, par l'intermédiaire de LWL DRIVE, à la commande de Services de transport et notamment à la commande :

- De services de transport libres ;
- De services de transport depuis ou jusqu'à la gare et/ou l'aéroport ;

- De services de transport longue distance, c'est-à-dire d'une distance supérieure à cinquante (50) kilomètres ;
- De services spéciaux, tels la mise à disposition d'un Prestataire pour une durée allant d'une (1) à huit (8) heures ou autres prestations (port de bagages, accompagnement, accueil, etc.) ;
- De services de convoyage de véhicules.

Article 4. Devis

Le Client peut solliciter de LWL DRIVE l'émission d'un devis par l'intermédiaire du formulaire du Site prévu à cet effet ou par e-mail à l'adresse : contact@lwldrive.fr.

En vue de l'émission du devis, le Client s'engage à fournir à LWL DRIVE, de la manière la plus claire, précise et exhaustive possible, toutes les indications relatives aux Services de transport dont il entend bénéficier, et notamment :

- Les adresses de départ et d'arrivée ;
- Le nombre de passagers ;
- La date de départ et, le cas échéant, de retour ou la date de mise à disposition du Prestataire souhaitée ;
- La durée de la mise à disposition du Prestataire souhaitée pour les Services de mise à disposition ;
- Le mode de transport choisi.

Les devis adressés par LWL DRIVE ne sont valables que pendant la durée de validité indiquée sur lesdits documents ; passé ce délai, ils peuvent être annulés, modifiés ou actualisés par LWL DRIVE en fonction notamment de l'évolution des conditions économiques et techniques.

A réception du devis adressé par LWL DRIVE, il appartient au Client d'en vérifier attentivement le contenu et de s'assurer qu'il répond à ses besoins et ses attentes.

LWL DRIVE ne saurait en aucun cas être tenue responsable en cas de non-conformité d'un Service de transport réalisé par un Prestataire à un besoin qui n'aurait pas été exprimé de manière expresse et écrite par le Client à LWL DRIVE avant la passation de la commande et expressément accepté par le Prestataire.

Article 5. Commande

5.1. Passation de la commande

Les contrats portant sur les Services de transport ne sont définitivement conclus entre le Prestataire et le Client qu'après :

- Soit l'acceptation expresse, écrite et sans réserve par le Client d'un devis qui lui a été adressé par LWL DRIVE et qui fera l'objet d'une confirmation écrite par e-mail par LWL DRIVE ;
- Soit la confirmation, par un Prestataire, d'une demande de réservation formulée par le Client par l'intermédiaire de LWL DRIVE et qui fera l'objet d'une confirmation écrite par e-mail par LWL DRIVE.

En tout état de cause, l'e-mail de confirmation transmis par LWL DRIVE au Client mentionnera le nom du Prestataire et les caractéristiques de son véhicule (modèle, couleur, numéro d'immatriculation).

Conformément aux dispositions des articles L. 213-1, D. 213-1 et D. 213-2 du Code de la consommation, lorsque le contrat conclu par voie électronique porte sur une somme supérieure ou égale à 120 €, LWL DRIVE assure au Client la conservation de l'écrit constatant l'accord pendant un délai de 10 ans.

Le Client pourra, pendant ce délai, solliciter à tout moment de LWL DRIVE l'accès à la preuve de la commande.

4.2. Processus de passation de la commande sur le Site

En navigant sur le Site, le Client peut sélectionner les Services de transport qu'il souhaite commander par l'intermédiaire de LWL DRIVE.

Pour commander un Service de transport, le Client est invité à renseigner :

- Les adresses de départ et d'arrivée ;
- Le nombre de passagers ;
- La date de départ et, le cas échéant, de retour ou la date de mise à disposition du Prestataire souhaitée ;
- Le mode de transport choisi.

Une estimation du prix TTC du Service de transport s'affiche alors sur l'écran.

Le Client est ensuite invité à cliquer sur « RESERVER » et à renseigner :

- Son nom ;
- Son prénom ;
- Son adresse e-mail ;
- Son numéro de téléphone ;
- Des informations complémentaires optionnelles (numéro de vol/train, code promo, informations complémentaires).

Ces caractéristiques peuvent être modifiées à tout moment par le Client tant que celui-ci n'a pas validé sa commande.

Après avoir pu vérifier que les caractéristiques du Service de transport répondent à ses attentes et après avoir pu les corriger le cas échéant, le Client peut valider sa commande en cliquant sur le bouton « RESERVER MAINTENANT » en bas du récapitulatif de la commande.

Le Client est ensuite invité à procéder au paiement de sa commande en cliquant sur le bouton « PAYER ».

4.3. Modification de la commande

Le Client peut, à tout moment, modifier les caractéristiques de sa commande, en suivant le lien de réservation qui lui a été communiqué par LWL DRIVE, par téléphone ou par e-mail.

Les éventuels surcoûts liés aux modifications sollicitées demeurent en tout état de cause à sa charge.

4.4. Annulation de la commande

4.4.1. Annulation de la commande par le Client

Tant que sa commande n'est pas devenue définitive, dans les conditions décrites à l'article 4.1. ci-dessus, le Client peut annuler sa commande en suivant le lien de réservation qui lui a été communiqué par LWL DRIVE, par téléphone ou par e-mail.

En revanche, le Client ne peut pas procéder à l'annulation de sa commande une fois que les contrats portant sur les Services de transport ont été définitivement conclus, dans les conditions exposées à l'article 4.1. ci-dessus.

En cas d'annulation par le Client, pour quelque cause que ce soit, d'une commande devenue définitive :

- Si un acompte a été versé par le Client au Prestataire dans les conditions de l'article 7.1. ci-dessous, cet acompte restera acquis de plein droit au Prestataire, sans que le Client ne puisse en solliciter le remboursement ;

- Si aucun acompte n'a été versé par le Client au moment de la passation de commande, LWL DRIVE facturera au Client une somme correspondant à vingt-cinq pourcents (25 %) du prix hors taxes des sommes dues au Prestataire au titre des Services de transport.

4.4.2. Annulation de la commande par le Prestataire

En cas d'annulation de la commande par le Prestataire après que cette dernière est devenue définitive :

- L'acompte éventuellement versé par le Client lui sera remboursé dans un délai de 14 jours à compter de la notification par e-mail de l'annulation de la commande, si la commande correspond à une commande de prestations spéciales telles que définies précédemment devenue définitive après la signature par le Client d'un devis émis par LWL DRIVE ;
- Une indemnisation d'un montant correspondant au double de l'acompte versé par le Client lui sera versée dans un délai de 14 jours courant à compter de la notification par e-mail de l'annulation de la commande, si la commande a été effectuée par le Client *via* le Site.

Article 5. Prix

Le prix des Services des transport est indiqué au Client :

- Soit dans le devis émis par LWL DRIVE à la demande du Client ;
- Soit dans le récapitulatif de la demande de réservation réalisée par le Client sur le Site.

Sauf mention contraire, les prix figurant aux termes du devis ou du récapitulatif de la demande de réservation sont entendus en euros et toutes taxes comprises.

Le prix toutes taxes comprises des Services de transport est composé :

- Des éventuels frais de dossier, de gestion, de réservation, d'intermédiation et commissions ;
- Du prix du transport, lequel est fixé en fonction :
 - o Du nombre de kilomètres à parcourir du point de prise en charge choisi par le Client jusqu'au point d'arrivée ;
 - o De la gamme de véhicule choisie par le Client ;
 - o De l'heure choisie par le Client pour l'exécution des Services de transport par le Prestataire ;
- Les éventuels frais de parking et de péage ;
- Des taxes applicables, et notamment de la TVA.

En revanche, ne sont pas compris dans le prix des Services de transport tel que décrit ci-dessus :

- Les pourboires ;
- Les éventuels frais supplémentaires engagés par le Prestataire pour l'exécution des Services de transport, tels que par exemple les frais d'hébergement, les frais de déplacement, les débours, etc. ;
- Les éventuels frais de parking et de péage non prévus dans les Services de transport commandés par le Client ;
- Les frais de réparation et/ou de nettoyage du véhicule du Prestataire en raison de dégradations commises du fait du Client.

Si le Prestataire engageait de tels frais ou supportait de telles charges du fait du Client, une facture supplémentaire sera émise à l'ordre du Client dans les conditions décrites à l'article 6 ci-dessous, sur présentation de justificatifs.

En tout état de cause, le prix des Services de transport commandés par le Client est le prix applicable au moment de la passation de la commande, dans les conditions de l'article 4.1. ci-dessus et ne peut pas être modifié, sauf prestation supplémentaire commandée par le Client.

Article 6. Conditions de facturation

Le prix défini à l'article 6 ci-dessus sera facturé par LWL DRIVE à la fin du Service de transport assuré par un Prestataire.

Article 7. Conditions de paiement

7.1. Moment du paiement

Lorsque le Client n'a réservé qu'un seul Service de transport par l'intermédiaire de LWL DRIVE, le prix est dû à la fin de la course et doit être payé directement entre les mains du Prestataire, à bord du véhicule.

Lorsque le Client a validé un devis émis par LWL DRIVE portant sur plusieurs Services de transports et/ou des services spéciaux, le prix est dû en totalité, au moment de la commande, telle que définie à l'article 4.1. ci-dessus.

7.2. Modes de paiement

Le paiement des commandes par le Client peut être faite par :

- Carte bancaire ;
- Virement bancaire ;
- Espèces.

Article 8. Retard ou défaut de paiement

Tout retard de paiement des sommes dues par le Client au-delà du délai de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci par LWL DRIVE entraînera de plein droit, sans aucune formalité ni mise en demeure préalable, et sans préjudice de toute autre voie d'action que LWL DRIVE serait en droit d'engager l'application de pénalités de retard au taux légal.

Par ailleurs, en cas de retard ou défaut de paiement, LWL DRIVE se réserve la possibilité pour de suspendre ou d'annuler l'exécution de tout ou partie des commandes en cours du Client.

Article 9. Obligations de LWL DRIVE

9.1. Obligation de mettre en relation

Conformément à son statut de centrale de réservation, LWL DRIVE s'engage à transmettre à un Prestataire les demandes du Client, ainsi que la proposition tarifaire assortie.

Ceci étant, dans la mesure où LWL DRIVE n'est pas partie au contrat portant sur les Services de transport qui sera conclu entre le Client et un Prestataire, cette obligation n'implique pas que LWL DRIVE garantisse au Client qu'un Prestataire sera disponible aux dates et horaires qu'il aura renseignés dans sa demande et que toute demande aboutira à la conclusion du contrat entre lui et un Prestataire.

9.2. Obligation d'assurer la disponibilité du Site

LWL DRIVE s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer l'accessibilité et le bon fonctionnement du Site afin que le Client puisse procéder à des commandes 7/7 jours et 24/24 heures.

9.3. Obligation de vérification

LWL DRIVE s'engage à vérifier que les Prestataires auxquels elle fait appel remplissent les conditions légales et réglementaires régissant l'accès à sa profession.

Conformément aux dispositions du Code des transports, LWL DRIVE s'engage notamment à vérifier auprès des Prestataires :

- Qu'ils disposent du permis de conduire ;
- Que leur véhicule soit assuré ;
- Qu'ils aient souscrit à une assurance responsabilité civile pour les assurer dans le cadre de l'exercice de leur activité.

LWL DRIVE s'engage à ne plus faire appel et/ou à déréférencer un Prestataire qui ne posséderait plus les autorisations nécessaires pour fournir les Services de transport de personnes.

Enfin, LWL DRIVE s'engage à assurer le respect, par les Prestataires, des règles de sécurité routière et du Code de la route.

Article 10. Obligations du Client

10.1. Obligation de renseigner les informations nécessaires aux Services de transport

Le Client a l'obligation de transmettre à LWL DRIVE l'ensemble des informations nécessaires à la conclusion d'un contrat, avec un Prestataire, portant sur les Services de transport.

10.2. Obligation de respecter les règles de sécurité

Le Client s'engage, dans le cadre de l'exécution des Services de transport par le Prestataire, à respecter les dispositions du Code de la route.

Il s'engage notamment, sans que cette liste soit limitative :

- A boucler sa ceinture de sécurité à bord du véhicule du Prestataire ;
- A se munir d'un siège auto adapté s'il voyage avec un enfant de moins de dix (10) ans.

En tout état de cause, le Client s'interdit d'adopter tout comportement de nature à mettre en péril sa propre sécurité et/ou celle des tiers.

10.3. Obligation de ponctualité

Le Client est tenu de se présenter au lieu et heure convenus avec le Prestataire en vue de l'exécution des Services de transport, étant précisé que le Prestataire pourra annuler la commande du Client si celui-ci ne se présente pas au lieu convenu dans un délai de 5 minutes suivant l'heure de rendez-vous fixée aux termes de la commande.

10.4. Obligation d'adopter un comportement respectueux

Le Client s'engage, dans le cadre de l'exécution des Services de transport par le Prestataire, à adopter un comportement approprié, poli et respectueux avec le Prestataire.

Le Client s'engage par ailleurs à ne pas se présenter au Prestataire dans un état d'ébriété.

Article 11. Garantie – Responsabilité

Conformément aux dispositions de l'article L. 3142-3 du Code des transports, LWL DRIVE est de plein droit responsable, solidairement avec le Prestataire, et à l'égard du Client, de la bonne exécution des obligations des contrats conclus entre le Prestataire et le Client portant sur les Services de transport.

En revanche, la responsabilité de LWL DRIVE ne pourra pas être recherchée par le Client en cas de retard ou d'inexécution par le Prestataire des Services de transport si :

- La demande de réservation faite par le Client n'a pas abouti à la conclusion d'un contrat avec un Prestataire en raison de l'absence de Prestataire disponible ;

- Le Client n'a pas respecté les présentes CG ou le contrat conclu avec le Prestataire ;
- Un cas de force majeure, tel que défini à l'article 12 ci-dessous, survient.

Article 12. Force majeure

LWL DRIVE ne pourra être tenue pour responsable si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de ses obligations dans l'exécution, par le Prestataire, des Services de transport commandés par le Client découle d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Il est expressément convenu que pourront notamment, mais pas exclusivement, constituer un cas de force majeure les cas suivants : **inaccessibilité du Site indépendante de la volonté de LWL DRIVE, coupure des accès aux réseaux indépendante de la volonté de LWL DRIVE, grève des Prestataires**, incendie, catastrophe naturelle, tornade, inondation, ouragan, tremblement de terre, éruption volcanique, épidémie, pandémie, confinement ordonné par les autorités, grève, mouvement social d'ampleur nationale, émeute, acte de guerre, attentats, utilisation par un Etat ou un groupe terroriste d'armes de toute nature perturbant la continuité des relations commerciales, embargo, blocus maritime, aérien et/ou terrestre.

LWL DRIVE devra sans délai informer le Client de son impossibilité à exécuter ses obligations ou les Services et s'en justifier auprès de lui, étant précisé que la suspension des obligations de LWL DRIVE ne pourra en aucun cas engager sa responsabilité, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Article 13. Données personnelles

Le Client est informé que les données à caractère personnel les concernant collectées dans le cadre des CG et des contrats en découlant font l'objet d'un traitement automatisé réalisé sous la responsabilité de LWL DRIVE, agissant en qualité de responsable de traitement, aux fins suivantes :

- Conclusion des contrats de Services de transport entre le Client et un Prestataire ;
- Gestion de la relation client, ce traitement étant nécessaire à l'exécution des contrats ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du Client ;
- Réalisation d'opérations de prospection commerciale et de statistiques commerciales, ce traitement étant justifié par la poursuite de l'intérêt légitime de LWL DRIVE, et notamment l'optimisation de son activité commerciale.

Les informations personnelles demandées par LWL DRIVE dans le cadre de la passation et/ou l'exécution d'une commande sont nécessaires à l'exécution des contrats portant sur les Services de transport ainsi qu'à l'établissement des factures ; à défaut d'être renseignées par le Client, les commandes ne pourront pas être correctement exécutées.

Les destinataires des données personnelles du Client sont :

- LWL DRIVE ;
- Les Prestataires, en vue de la conclusion des contrats entre eux et le Client, portant sur les Services de transport ;
- Les Fournisseurs et sous-traitants de LWL DRIVE à qui cette dernière peut être amenée à transmettre les données du Client afin de permettre l'exécution de leurs commandes ;
- Les prestataires externes de LWL DRIVE intervenant dans la gestion des données personnelles du Client, et notamment ses prestataires de services informatiques afin de gérer l'exécution des commandes.

Les données personnelles du Client sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, ainsi que pendant une durée de 10 ans à compter de la fin de la relation contractuelle s'agissant des données nécessaires à la preuve du contrat de vente et une durée de 5 ans s'agissant des autres données.

Le Client est informé qu'il dispose sur les données personnelles le concernant d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci, de limitation et d'opposition à leur traitement ainsi que du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont il entend que soient exercés ses droits après son décès. L'ensemble de ces droits peuvent être exercés à tout moment par le Client en adressant une demande en ce sens à LWL DRIVE, accompagnée d'une copie de sa pièce d'identité, par e-mail ou par courrier postal à l'adresse suivante : LWL DRIVE – 4 rue de Guingamp – 44 800 SAINT HERBLAIN.

Le Client est également informé qu'il dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour plus d'informations relatives aux données personnelles collectées et à leur traitement par LWL DRIVE, le Client est invité à consulter la Politique de confidentialité de LWL DRIVE.

Article 14. Propriété intellectuelle

LWL DRIVE conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des documents transmis au Client dans le cadre de l'exécution des Services et des Services de transport, lesquels ne peuvent en conséquence pas être communiqués à un tiers, utilisés, transformés, reproduits ou exploités sans son autorisation expresse et écrite.

Article 15. Modification des CG

LWL DRIVE se réserve la possibilité de modifier à tout moment les CG, étant néanmoins précisé que les CG applicables à la commande sont celles acceptées par le Client au moment de la passation de la commande.

Article 16. Droit de cession

LWL DRIVE se réserve le droit de céder à des tiers, en tout ou en partie, les droits et obligations issues des CG, à condition de les céder dans les mêmes termes ou, à tout le moins, dans des termes qui ne soient pas moins avantageux pour le Client.

Article 17. Réclamation du Client

En cas de réclamation, le Client peut contacter LWL DRIVE aux coordonnées suivantes :

- Par courrier : LWL DRIVE – 4 rue de Guingamp – 44 800 SAINT HERBLAIN ;
- Par e-mail : contact@lwldrive.fr.

En cas de réclamation adressée par écrit à LWL DRIVE dans un délai de trente (30) jours suivant la fin des Services de transport litigieux, LWL DRIVE s'engage à en prendre connaissance et à apporter une réponse au Client dans un délai de trente (30) jours courant à compter de la réception de la réclamation du Client.

A défaut de réclamation régulièrement transmise par le Client à LWL DRIVE dans les conditions définies ci-dessus, LWL DRIVE ne sera pas tenue d'y répondre.

Article 18. Règlement des différends

18.1. Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions des articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, LWL DRIVE assure au Client le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui opposerait le Client à LWL DRIVE et qui n'aurait pas pu être résolu amiablement.

Pour ce faire, LWL DRIVE adhère au médiateur de la consommation ATLANTIQUE MEDIATION dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation ATLANTIQUE MEDIATION – 5 mail du Front Populaire 44 200 NANTES – consommation@atlantiquemediation.org.

Après avoir adressé une réclamation écrite directement à LWL DRIVE afin de tenter de régler amiablement le litige, le médiateur de la consommation ATLANTIQUE MEDIATION peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du médiateur de la consommation ATLANTIQUE MEDIATION, le Client peut consulter le lien suivant : <http://consommation.atlantique-mediation.org/consommateurs/>.

Le Client peut également consulter, sur le lien suivant <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>, la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges mise en place par la Commission Européenne, destinée à faciliter le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Enfin, le site Internet de la médiation de la consommation accessible depuis le lien suivant www.economie.gouv.fr/mediation-conso comporte des informations utiles sur la médiation des litiges de consommation.

18.2. Juridiction compétente

Le Tribunal compétent pour connaître des litiges relatifs à la validité des CG, à leur interprétation, à leur exécution, à leur résiliation, à leurs conséquences et leurs suites, et qui n'auraient pas été réglés à l'amiable sera déterminé selon les dispositions des articles 42 et suivants du Code de procédure civile.

Article 19. Loi applicable

Les CG, l'ensemble des documents contractuels applicables aux devis et commandes, ainsi que les devis et commandes eux-mêmes sont soumis au **droit français**.

Article 20. Dispositions diverses

Si l'une quelconque des stipulations des CG était déclarée nulle ou inapplicable en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite et les autres stipulations resteraient en vigueur.

Le fait que LWL DRIVE ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des stipulations des CG ne pourra être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir.

Conditions générales de vente applicables au XX/XX/2023