

Conditions générales de vente de la société TOURSUD

Article 1 – Objet et champ d'application

Le présent contrat est applicable au transport public routier non urbain de personnes, en transport intérieur, pour tout service occasionnel collectif, effectué par un transporteur au moyen d'un ou plusieurs autocars.

Les conditions dans lesquelles sont exécutés ces services, notamment les prix applicables, doivent assurer une juste rémunération du transporteur 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.

Ce contrat règle les relations du donneur d'ordre et du transporteur. Il s'applique de plein droit, en totalité ou en partie, à défaut de stipulations écrites contraires ou différentes convenues entre les parties.

Article 2 – Définitions

Aux fins du présent contrat, on entend par :

- « donneur d'ordre » la partie qui conclut le contrat de transport avec le transporteur. Le donneur d'ordre peut être le bénéficiaire du transport ou l'intermédiaire chargé d'organiser le transport pour le bénéficiaire ;
- « transporteur » la société TOURSUD, qui s'engage, en vertu du contrat, à acheminer, dans les conditions visées à l'article 1, à titre onéreux, un groupe de personnes et leurs bagages, d'un lieu défini à destination d'un autre lieu défini ;
- « prestataire » la société de transport contractée par le transporteur pour effectuer ledit transport en son nom
- « conducteur » la personne qui conduit l'autocar ou qui se trouve à bord de l'autocar dans le cadre du service pour assurer la relève de son collègue ;
- « membre d'équipage » la personne chargée de seconder le conducteur ou de remplir les fonctions d'hôtesse, de steward ou de guide ;
- « passagers » les personnes qui prennent place à bord de l'autocar à l'exception du conducteur ;
- « service » le service occasionnel collectif, qui comporte la mise d'un autocar à la disposition exclusive d'un groupe ou de plusieurs groupes d'au moins dix personnes. Ces groupes sont constitués préalablement à leur prise en charge ;
- « transport en commun d'enfants » le transport organisé à titre principal pour des personnes de moins de dix-huit ans ;
- « prise en charge initiale » le moment où le premier passager commence à monter dans l'autocar ;
- « dépose finale » le moment où le dernier passager achève de descendre de l'autocar ;
- « durée de mise à disposition » le temps qui s'écoule entre le moment où l'autocar est mis à disposition du donneur d'ordre et celui où le transporteur retrouve la liberté d'usage de celui-ci. La durée de mise à disposition inclut le temps de prise en charge et de dépose des passagers et de leurs bagages, variable selon la nature du service ;
- « points d'arrêt intermédiaires » les lieux autres que le point de prise en charge initiale et le point de dépose finale, où l'autocar doit s'arrêter à la demande exprimée par le donneur d'ordre lors de la conclusion du contrat ;
- « horaires » les horaires définis en fonction de conditions normales de circulation et de déroulement de transport, garantissant le respect des obligations de sécurité et de la réglementation sociale relative aux temps de conduite et de repos des conducteurs ;
- « itinéraire » l'itinéraire laissé à l'initiative du transporteur, sauf exigence particulière du donneur d'ordre explicitement indiquée, à charge pour lui d'en informer le transporteur avant le début du service ;
- « bagages » les biens identifiés transportés à bord de l'autocar ou de sa remorque et appartenant aux passagers ;
- « bagages placés en soute » les bagages acheminés dans la soute ou la remorque de l'autocar ;
- « bagages à main » les bagages que le passager conserve avec lui.

Article 3 – 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 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.

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.

Liste nominative des passagers :

- Par arrêté ministériel, une liste nominative (nom, prénom) des passagers présents dans le véhicule de transport en commun est obligatoire depuis le 3 Juillet 2009 pour les transports réalisés hors du périmètre constitué par le département de prise en charge du groupe et les départements limitrophes.
- Dans le cadre des transports d'enfants, la liste doit 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 client qui devra la transmettre à la société TOURSUD à l'avance.

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 4 – 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 le poids et le volume des bagages prévus.

Le véhicule peut être parfois équipé de toilettes chimiques. Celles-ci ne peuvent être utilisées qu'avec l'autorisation du conducteur. De façon générale, il est préférable d'attendre les pauses afin d'utiliser des toilettes publiques. En tout état de cause, les toilettes chimiques ne sont généralement pas mises en service pendant la période hivernale afin d'éviter les risques de détérioration liés au gel.

Certains véhicules disposent d'un équipement audio et vidéo pour l'agrément du voyage. TOURSUD, ne pourra être tenu responsable d'un dysfonctionnement de ces appareils et ne pourra pas être redevable d'une quelconque indemnisation au regard de ces dysfonctionnements.

Les passagers sont responsables des dégradations occasionnées par leur fait à l'autocar. Toute dégradation relevée à l'intérieur de l'autocar et causée par les passagers sera facturée au client. Le client est tenu de constater et informer le conducteur de l'autocar si des dégradations étaient constatées avant le départ du voyage. Le client et le conducteur sont tenus de vérifier ensemble si d'éventuelles dégradations sont intervenues avant le retour du véhicule à son garage. En l'absence de constat bilatéral, le prestataire se réserve le droit de constater des dégradations également une fois le véhicule rentré au garage jusqu'à la location suivante.

Article 5 – 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 prestataire 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. Par ailleurs nous rappelons expressément : que la consommation d'alcool et/ou de tabac est strictement interdite à l'intérieur des autocars fournis par TOURSUD. En cas de manquement à cette obligation ou en cas de non-respect des consignes établies par le chauffeur, ce dernier peut de plein droit refuser d'effectuer la prestation tant que les conditions de sécurité ne sont pas respectées.

Des arrêts sont laissés à l'initiative du prestataire 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, le conducteur 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, 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.

A la demande du donneur d'ordre, 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.

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 conducteur doit :

- s'assurer de la présence des pictogrammes réglementaires du signal de transport d'enfants;
- utiliser impérativement le signal de détresse à l'arrêt de l'autocar lors de la montée ou de la descente des enfants;
- employer les mesures de protection de façon adaptée en cas d'arrêt prolongé de l'autocar.

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.

Article 6 – Bagages

Le transporteur ni le prestataire ne sont responsables 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, aucune indemnité ne pourra être réclamée par le donneur d'ordre ou autres passagers du groupe transporté.

Le prestataire, 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 par le transporteur 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 informe chaque passager des dispositions ci-dessus, notamment en ce qui concerne la garde des bagages à main et l'absence 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 et le prestataire déclinent toute responsabilité en cas de détérioration ou de vol de tout ce qui pourrait y avoir été laissé.

Article 7 – Diffusion publique de musique ou projection d'une œuvre audiovisuelle

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.

Article 8 – Rémunération du transport et des prestations annexes et complémentaires

La rémunération du transporteur comprend le prix du transport stricto sensu, qui inclut notamment la rémunération du ou des conducteurs, celui des prestations annexes et complémentaires, auxquelles s'ajoutent les frais liés à l'établissement et à la gestion administrative et informatique du contrat de transport, ainsi que toute taxe liée au transport et, ou, tout droit dont la perception est mise à la charge du transporteur.

Le prix du transport est également établi en fonction du type d'autocar utilisé, de ses équipements propres, d'éventuels équipements complémentaires, du nombre de places offertes, du volume souhaité des soutes, de la distance du transport, des caractéristiques et sujétions particulières de circulation.

Toute prestation annexe ou complémentaire est rémunérée au prix convenu. Tel est le cas notamment :

- du stationnement de longue durée sur un site;
- des transferts aériens, ferroviaires, maritimes du ou des conducteur(s) en cas de longue période d'inactivité;
- des transports complémentaires maritimes (ferries) ou ferroviaires (tunnels);

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 imprévu. Le prix de transport initialement convenu est révisé en cas de variations significatives des charges de la société 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.

TOURSUD se réserve le droit de demander une caution au donneur d'ordre, en fonction des caractéristiques de la prestation ou des exigences de ses prestataires. Cette caution sera restituée dans les 5 jours ouvrés suivant la fin de la prestation. Au cas où il existerait un litige sur la prestation suite à des dégradations effectuées par les passagers, un ou plusieurs changement dans les termes de la prestation tels que définis dans le bon de commande, ce remboursement s'effectuera dès que le chiffrage du litige aura été établi, et déduction faites des sommes dues à titre de dédommagement.

Article 9 – Modalités de conclusion et de paiement du contrat

La facture pro forma établie par la société TOURSUD fait office de devis ; elle n'engage, ni le donneur d'ordre, ni la société TOURSUD.

Le donneur d'ordre n'est engagé qu'après signature de la facture pro forma.

La société TOURSUD est engagée à délivrer la prestation qu'après réception d'un règlement partiel ou total.

Le solde du prix du transport, des prestations annexes et complémentaires, est exigible trois semaines avant le début du service, ou à la réservation si le début de service a lieu moins de trois semaines après l'établissement de la facture pro forma.

Lorsque le transporteur consent au donneur d'ordre des délais de paiement, la facture pro forma, le contrat ou la facture font mention de la date à laquelle le paiement doit intervenir.

Toute commande implique de plein droit l'acceptation des présentes conditions générales de ventes. Toute conditions contraires qui pourraient être stipulées par le donneur d'ordre dans ses propres conditions générales d'achat, dans ses bons de commande, dans sa correspondance, sont inopposables au transporteur et réputées non écrites à son égard.

Les seules informations valables quant à l'application de la commande sont celles qui sont stipulées sur le bon de commande signé. Toutes autres informations, orales ou écrites, ne sont données qu'à titre indicatif et ne peuvent engager le transporteur.

Toute modification de la commande initiale devra être formulée par écrit préalablement à l'exécution de la prestation et fera donc l'objet d'une nouvelle facture pro forma.

Les seules informations valables quant à l'application de la commande sont celles qui sont stipulées dans la facture pro forma signée. Toutes autres informations, orales ou écrites, ne sont données qu'à titre indicatif et ne peuvent engager le transporteur ni le prestataire.

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

En cas de non-paiement d'une échéance au terme convenu, ainsi qu'en cas de non-respect de l'une des obligations prévues dans les présentes conditions générales de vente, la prestation ne sera pas réalisée, ce de plein droit et sans aucune formalité, les acomptes versés demeurent acquis au transporteur à titre de premiers dommages et intérêts.

Article 10 – 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 accusé de réception.

Le cas échéant, une indemnité forfaitaire sera due au transporteur, égale à :

- si l'annulation intervient jusqu'à 91 jours avant le départ : pas de frais, sauf mention particulière mentionnée dans le contrat ;
- 7 % du prix du service si l'annulation intervient entre 90 et 31 jours avant le départ ;
- 35 % du prix du service si l'annulation intervient entre 30 et 14 jours avant le départ ;
- 100 % du prix du service si l'annulation intervient entre 13 jours avant le départ et le jour du départ.

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

Article 11 – Exécution du contrat de transport

Le donneur d'ordre accepte que le transporteur sous-traite le service à un autre transporteur public routier de personnes, dit « prestataire » dans les présentes conditions. Le prestataire ainsi missionné sera responsable de toutes les obligations découlant du contrat.

Le client se doit de vérifier que les lieux de prise en charge et/ou de dépose qu'il a indiqué pour l'exécution de son contrat de transport, soient accessible au(x) véhicule(s), mis à disposition pour réaliser la prestation.

Pour information, les dimensions d'un autocar sont variables mais l'on peut prendre comme références une longueur de 12 à 15 mètres, une largeur jusqu'à 2,55 mètres et une hauteur de 3,5 à 4 mètres.

Le transporteur pourra modifier à la commande ou le jour du service les adresses de prise en charge et/ou de dépose, si les conditions ne permettent pas l'accès du/des véhicule(s) à ces adresses.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si la prestation ne se déroule pas dans les conditions définies par le bon de commande, suite à un problème d'accessibilité du ou des véhicule(s) aux adresses de prise en charge ou de dépose qui auront été indiquées par le client.

Article 12 – Modification du contrat de transport en cours de réalisation

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.

Le transporteur 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 13 – Evénements fortuits

Les horaires de départ et d'arrivée ainsi que les itinéraires sont mentionnés à titre indicatif et sont susceptibles de modifications par le transporteur si les circonstances l'imposent notamment pour des raisons de législation, de sécurité, de cas fortuit ou de force majeure. Aucun dédommagement ni remboursement ne seront accordés au client dans ces circonstances.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du contrat, du fait du transporteur, est imposée par des circonstances de force majeure, des raisons tenant à la sécurité des voyageurs ou toute raison indépendante de la volonté du transporteur.

Si le voyage devait être modifié en cas d'événement fortuit ou de force majeure aucun remboursement ou dédommagement ne sera accordé au client.

Pour les bons de commandes signés à un prix convenu entre le transporteur et le donneur d'ordre plus d'un mois avant le départ, le transporteur peut de façon tout à fait exceptionnelle être amené à modifier son prix jusqu'à un mois avant le début de la prestation, en fonction d'événements économiques modifiant le coût de revient de la prestation (augmentation du prix des carburants...). Dans ce cas le transporteur fera une autre offre au donneur d'ordre, qui sera libre de l'accepter ou de la refuser. En cas de refus, le bon de commande sera alors annulé et le transporteur remboursera sans délai le donneur d'ordre des sommes déjà versées. Le donneur d'ordre ne pourra prétendre à aucune autre indemnisation du fait de cette annulation.

Article 14 – Retards

Le transporteur ne pourra être tenu pour responsable des retards dus à des événements indépendants de sa volonté (par exemple : les pannes mécaniques, les embouteillages, les accidents, les grèves, les conditions climatiques, les déviations, le fait d'un ou de plusieurs passagers, le fait d'un tiers, tout cas fortuit ou de force majeure) ou encore dictés par la nécessité d'assurer la sécurité des personnes transportées. Aucune indemnité ni remboursement ne seront accordés au client dans ces circonstances.

En cas d'incident technique, le prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la prestation du client (mise à disposition d'un autre véhicule, hors cas de force majeure; faire appel à sa garantie d'assistance pour assurer l'acheminement des voyageurs).

En cas de retard à un aéroport, à une gare ou tout autre lieu de rendez-vous les éventuels frais d'hôtellerie, de restauration, de train, de taxi ou de tout autre frais consécutifs à ce retard, ne seront pas pris en charge par le transporteur ni par le prestataire.

Si le client décide de son propre chef d'utiliser d'autres moyens de transport que ceux proposés sur la facture pro forma signée, pour quelque raison que ce soit, il ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

Le client ne peut pas modifier directement avec le conducteur du car, les conditions prévues au bon de commande initial sans informer la société TOURSUD et obtenir de cette dernière un accord écrit. Toutes modifications concernant notamment le trajet ou les horaires de départ prévus doivent impérativement recevoir l'acceptation écrite de la société TOURSUD.

Le client se doit de respecter impérativement les horaires de départ prévu, car le non-respect peut entraîner des modifications importantes dans l'organisation des plannings de transport. En conséquence, le conducteur constatant un retard de plus de 30 mn du groupe dont il a la charge, pourra continuer son service en l'absence d'instructions contraires.

Le client ne pourra se prévaloir d'un quelconque préjudice du fait de la non réalisation de la prestation due à son retard par rapport à l'horaire prévu. Le client prendra ses dispositions pour assurer à sa charge l'organisation de son transport. Il restera néanmoins redevable auprès de la société TOURSUD de l'intégralité du paiement de la prestation prévue.

D'une façon générale, aucune indemnisation de préjudice ne pourra être réclamée au transporteur, pour les conséquences que le donneur d'ordre ou les passagers auraient à subir des suites de la survenance d'un événement ayant pu occasionner des retards ou l'annulation du transport prévu.

Article 15 – Formalités

Pour les déplacements à l'étranger, chaque participant est invité à se renseigner sur les législations de police et douanière en vigueur et à s'y conformer. Le transporteur ne saurait être tenu pour responsable de toute infraction à ces règles.

Article 16 – Réclamations

Toute réclamation devra nous parvenir par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les huit jours qui suivent l'exécution de la commande. Au-delà, aucune réclamation ou contestation ne pourra plus être formulée, remboursée ou indemnisée.

Après avoir saisi la société TOURSUD et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, donc les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Article 17 – Différents et attribution de juridiction

Tous différends pouvant résulter de l'application des contrats émis par la société TOURSUD sont de la compétence exclusive du tribunal de commerce de MONTAUBAN. Toute réclamation sera acceptée dans le délai de prescription commerciale de droit commun.