

## **Conditions générales pour services de taxi:**

La société WEBTAXI S.à r.l. avec siège social à L-1638 Senningerberg, Rue du Golf, 85, (numéro de TVA: LU 2774796 / registre de commerce Luxembourg N° B197685) est exploitante d'une centrale de réservation de taxis qui permet de localiser les voitures connectées grâce à un système GPRS (General Packet Radio Service) et ainsi d'assurer la distribution quasi instantanée et efficace de courses en minimisant les trajets parcourus en vue des gaspillages. Les courses elles-mêmes sont effectuées par des adhérents faisant partie du réseau « Webtaxi » et étant liés à WEBTAXI S.à r.l. par un contrat d'affiliation à la centrale de réservation.

### **1. Objet du contrat**

- 1.1.** Le client conclut le contrat pour lui-même (et ses accompagnateurs) sous les conditions énumérées ci-dessous avec WEBTAXI S.à r.l.: le contrat porte sur des services de taxi de différentes catégories de véhicules, à savoir WEBTAXI ECO (véhicules hybrides ou électriques), WEBTAXI LIMO (véhicule de type SEDAN) ou WEBTAXI VAN, et selon différents tarifs applicables.

### **2. Commande, offre et conclusion du contrat (réservation)**

- 2.1.** La commande peut être faite par le client soit par téléphone, soit par écrit par courrier postal, par courrier électronique, par application mobile, sur le site Internet ou par l'intermédiaire d'un compte-client que le client peut créer auprès de WEBTAXI S.à r.l.
- 2.2.** La commande ayant été faite, WEBTAXI S.à r.l. fait une offre au client en tenant compte des informations/souhaits donné(e)s par le client.
- 2.3.** Après l'envoi de l'offre au client, celui-ci dispose d'un certain délai indiqué sur l'offre pour accepter celle-ci. Passé ce délai, l'offre n'est plus valable et considérée comme non acceptée.
- 2.4.** Si le client accepte l'offre dans le délai y figurant, il doit valider/signer l'offre et la communiquer/renvoyer à WEBTAXI S.à r.l. ce qui équivaut à une confirmation, fait par lequel se forme un

contrat entre WEBTAXI S.à r.l. et le client. Une confirmation écrite qui vaut réservation est par après envoyée par WEBTAXI S.à r.l. au client ; si le client ne reçoit pas de confirmation écrite de la part de WEBTAXI S.à r.l., il doit considérer sa réservation comme non validée.

- 2.5.** Tous les accords, les accords accessoires et les souhaits particuliers du client, indiqués par lui-même lors de la commande, doivent être conclus par écrit, sinon ils n'ont aucune valeur probante. En cas de divergence entre le contenu de la commande et celui de la confirmation, le contenu de la confirmation prévaut.

### **3. Modifications de la commande après confirmation**

**3.1.** Des modifications demandées par le client après la conclusion du contrat ne sont possibles qu'avec le consentement exprès de WEBTAXI S.à r.l.

**3.2.** Si WEBTAXI S.à r.l. est censée d'entreprendre des modifications suite à des circonstances lui imposées par quelque nature que ce soit, WEBTAXI S.à r.l. a l'obligation d'en informer le client pour lequel ces circonstances ne doivent pas revêtir un caractère inacceptable.

### **4. Prestations garanties par WEBTAXI S.à r.l.**

- 4.1.** WEBTAXI S.à r.l. ne garantit que les prestations stipulées explicitement dans l'offre, respectivement dans la confirmation, qui sont notamment les suivantes: 1. La catégorie et la capacité de voitures requises, voire supérieures selon l'organisation interne de WEBTAXI S.à r.l.; 2. La réalisation de la course du lieu du départ au lieu de l'arrivée; 3. Le respect strict de la réglementation européenne en matière des temps de conduite, de travail journalier, de repos des chauffeurs et de la circulation routière; 4. Le transport des bagages du client et, le cas échéant, des petits animaux/colis.
- 4.2.** Toute autre prestation en dehors de la confirmation ne relève pas de celles garanties par WEBTAXI S.à r.l.

## **5. Tarification et méthodes de paiement**

- 5.1.** Le prix pour le service rendu est celui indiqué dans la confirmation. Ce prix comprend la course ou les courses en taxi(s) ainsi que le service et les taxes.
- 5.2.** Les frais supplémentaires qui résultent des modifications de la commande après confirmation requises par le client sont à payer par lui-même.
- 5.3.** En cas de dégradations de quelque nature que ce soit dans les taxis, causées par le client ou ses accompagnateurs, les coûts y relatifs (réparations, nettoyage, etc.) sont à la charge du client. Dans ce contexte, par exemple, si un client ou un de ses accompagnateurs vomit dans un taxi, les frais de nettoyage qui comprennent entre autres le travail de nettoyage effectué par le chauffeur de taxi ainsi que le matériel de nettoyage s'élèvent à 180,00 euros.
- 5.4.** Le paiement d'une course est effectué selon trois méthodes différentes: 1. Le client paye à la fin de la course l'adhérent directement en espèces ou par un autre moyen de paiement (carte VPAY ou carte de crédit); 2. Le client paye la course à la centrale de réservation de WEBTAXI S.à r.l.; 3. Le client ayant un compte-client auprès de la centrale de réservation WEBTAXI S.à r.l. se voit débiter le montant de la course de sa carte de crédit.
- 5.5.** En cas de non-paiement de la facture du contrat, WEBTAXI S.à r.l. se réserve le droit de s'emparer du montant dû par tout moyen légal approprié.

## **6. Modifications de prix**

- 6.1.** Sauf disposition contraire, WEBTAXI S.à r.l. se réserve explicitement le droit de modifier le prix fixé dans le contrat si les coûts de transport (coût du carburant, taxes routières, etc.), accessoires au contrat, subissent une hausse imprévue lors de la réservation; dans ce cas et après avoir en informé le client, ladite hausse doit être payée par ce dernier.

## **7. Cession du contrat**

- 7.1.** Le client (le cédant) peut céder avant le départ de la course son contrat à un tiers (le cessionnaire) sous condition que ce tiers satisfasse aux exigences particulières de la course et que sa participation ne soit pas contraire à des dispositions légales ou des décisions administratives, circonstances dans lesquelles WEBTAXI S.à r.l. ne peut pas accepter la cession du contrat. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement tenus responsables pour le paiement du prix fixé dans le contrat et pour des coûts supplémentaires résultant de la cession de la course entre cédant et cessionnaire.

## **8. Annulation par le client – Non-présentation du client**

- 8.1.** Toute course commandée pour tout de suite (via le bouton "Partir maintenant") peut être annulée gratuitement jusque trois minutes après que

la course ait été envoyée de la centrale de réservation au chauffeur destiné pour effectuer la course.

Toute course commandée pour plus tard (bouton "Réserver pour plus tard") peut être annulée gratuitement jusque vingt minutes avant l'heure exacte du départ.

**8.2.** L'annulation par le client doit être faite par écrit ou oralement par téléphone.

**8.3.** Hormis les cas énumérés à l'article 8.1., WEBTAXI S.à r.l. a le droit, en cas d'une annulation de course par le client, de facturer au client concerné des frais d'annulation. Dans cette optique, toute course dont le client ne se présente pas au plus tard cinq minutes après l'heure du départ prévue ou après que le client ait été prévenu par SMS ou par toute autre notification de l'arrivée du véhicule sera considérée comme une annulation et sera facturée selon les tarifs ci-dessous :

- 50% du prix initial de la course concernée en prenant en considération les restrictions suivantes:
- Les frais d'annulation pour une course «WEBTAXI eco» ne pourront pas être inférieurs à 5,00 euros, ni excéder 10,00 euros;
- Les frais d'annulation pour une course «WEBTAXI limo» ne pourront pas être inférieurs à 5,00 euros, ni excéder 20,00 euros;
- Les frais d'annulation pour une course «WEBTAXI van» ne pourront pas être inférieurs à 10,00 euros, ni excéder 30,00 euros.

## **9. Résiliation en cas de perturbation grave causée par le client ou ses accompagnateurs**

**9.1.** WEBTAXI S.à r.l. a le droit de résilier sans délai le contrat si le client ou un de ses accompagnateurs, même après avoir été averti, continue à perturber la course de manière significative, comportement qui rend pour WEBTAXI S.à r.l. une participation future à cette course intolérable ou si le client/un de ses accompagnateurs ne respecte pas des indications objectivement justifiées. Dans ce cas, WEBTAXI S.à r.l. a droit au paiement du prix total indiqué dans le contrat si celui-ci ne peut se prévaloir d'épargner des frais et d'en tirer d'autres avantages par toute autre utilisation des prestations originellement prévues dans le contrat, tout ceci sans préjudice au droit à des dommages-intérêts.

## **10. Annulation par WEBTAXI S.à r.l.**

**10.1.** WEBTAXI S.à r.l. se conserve le droit d'annuler le contrat avant le début de la

course. Si cette annulation ne résulte pas de la faute du client, tous les paiements déjà effectués en relation directe avec la commande sont remboursés au client après l'annulation du contrat. Le client n'a pas droit à des dommages-intérêts si le contrat est annulé avant le départ pour les causes suivantes :

- Annulation en cas de force majeure, c'est-à-dire en cas de circonstances externes anormales et imprévisibles pour celui qui s'en appuie et qui ne pouvaient être évitées malgré toute diligence.

## **11. Résiliation en cas de force majeure**

**11.1.** Si une prestation essentielle du contrat ne peut pas être exécutée par WEBTAXI S.à r.l. avant le départ suite à un événement ayant pour lui le caractère d'extériorité, le client qui en a été dûment informé a le droit de résilier le contrat dans un délai raisonnable ou d'accepter une prestation de remplacement équivalente ou de meilleure qualité proposée par WEBTAXI S.à r.l. Si le client résilie le contrat, tous les montants déjà payés lui seront remboursés sans frais dans un délai d'un mois. Le client a droit au remboursement du différentiel de prix en cas d'une prestation de remplacement de qualité inférieure.

## **12. Défauts de course, droits et obligations du client**

**12.1.** Si pendant la course une prestation essentielle du contrat ne peut être garantie pour quelque raison que ce soit, WEBTAXI S.à r.l. proposera, dans la mesure du possible, une prestation de remplacement du moins équivalente à la prestation originale. En cas d'une prestation de meilleure qualité, WEBTAXI S.à r.l. prend en charge les frais de majoration; en cas d'une prestation de qualité inférieure, le différentiel de prix entre la prestation originale prévue et la prestation fournie est remboursé. Les prestations prévues dans le contrat et fournies comme telles lors de la course sont à payer par le client.

**12.2.** Le client a l'obligation de s'informer lui-même, sans intervention de WEBTAXI S.à r.l., au sujet des conditions lui applicable en matières de passeport, de visa, de devises, douanes ainsi que de formalités sanitaires en ce qui concerne la course et de s'en conformer.

**12.3.** Durant la course, les instructions du chauffeur de taxi sont à respecter de manière stricte par le client. Si le client ou ses accompagnateurs ne se conforment pas à ces instructions, ils risquent d'être exclus de la course s'ils constituent un danger pour la bonne exécution de la course. Aucun recours de la part du client contre WEBTAXI S.à r.l. n'est dans ce cas envisageable.

## **13. Limites de responsabilité**

**13.1.** La responsabilité contractuelle de WEBTAXI S.à r.l. pour des dommages autres que des dommages corporels est limitée au prix de la course tant que le dommage ne résulte pas d'un comportement inacceptable, d'un dol ou d'une négligence grave du client ou d'un de ses

accompagnateurs ou d'un fait d'un tiers ou d'un cas ayant les caractéristiques de force majeure.

**13.2.** L'exécution de la course selon les dispositions légales nationales, européennes et internationales en vigueur relève de la responsabilité de WEBTAXI S.à r.l.

**13.3.** Si des conventions internationales sont applicables à des prestations ou s'il existe des dispositions légales se basant sur ces conventions et prévoyant que des dommages-intérêts ne peuvent être réclamés sous des conditions bien définies ou sous restrictions, WEBTAXI S.à r.l. peut se baser vis-à-vis du client sur ces conventions et les dispositions légales y afférentes.

**13.4.** WEBTAXI S.à r.l. n'assume aucune responsabilité pour le comportement du client et de ses accompagnateurs durant la course – cette responsabilité relève du client lui-même ou de ses accompagnateurs.

## **14. Obligation de collaboration du client**

**14.1.** Durant la course, le client doit, dans la mesure du possible, assumer le rôle de médiateur entre ses accompagnateurs et le chauffeur de taxi en cas de différends.

## **15. Bagages/transport d'un petit animal/colis, siège bébé du client et option (rehausseur)**

**15.1.** Le client doit signaler avant le départ quelles sortes de bagages/petits animaux/colis il veut emporter durant la course afin que WEBTAXI S.à r.l. puisse s'organiser de la meilleure façon et selon les besoins.

**15.2.** Le client a le choix d'amener son propre siège bébé pour une course. La fixation correcte du siège bébé dans le véhicule incombe au chauffeur de taxi.

**15.3.** Le tarif du transport de petits animaux/colis est à payer par le client en plus du prix total de la course.

**15.4.** De même, le client doit indiquer lors de la réservation s'il doit profiter pour sa course d'un rehausseur. Par conséquent, le chauffeur n'est pas obligé à mettre à disposition du client des sièges adaptés et a même le droit de refuser une course si aucun dispositif conforme n'est disponible au cas où le client a oublié de commander un tel dispositif au moment de la réservation. Le client ne peut commander qu'un rehausseur par taxi.

**15.5.** La garde des bagages/des petits animaux/colis/siège bébé appartient au client.

**15.6.** Lors du chargement et du déchargement des bagages, des petits animaux, des colis ou du siège bébé, WEBTAXI S.à r.l. n'est pas responsable en cas de vol des bagages/petits animaux/colis/du siège bébé.

## **16. Délai de prescription en cas de réclamation**

**16.1.** Des réclamations pour cause de prestations insuffisantes – excepté celles concernant des dommages corporels – sont à adresser par le client dans un délai de 30 jours (le cachet de la poste en faisant foi) après l'exécution de la course fixée au contrat à WEBTAXI S.à r.l. Un délai d'une durée plus longue peut être accordé au client s'il peut prouver qu'un tel délai prolongé est justifié.

**16.2.** Le droit de réclamer du client prévu par l'article 16.1. – excepté celui concernant des dommages corporels – se prescrit de façon générale une année après la fin de la course fixée au contrat. Le délai de prescription d'une année ne prend effet qu'au moment de la communication du défaut par le client à WEBTAXI S.à r.l.

## **17. Informations concernant les assurances**

**17.1.** La course en taxi est assurée dans le cadre des dispositions légales.

## **18. Disposition finale**

**18.1.** WEBTAXI S.à r.l. se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Des modifications éventuelles ne sont opposables au client que si ce dernier en a été dûment informé avant la conclusion du contrat.

## **19. Loi applicable**

**19.1.** La loi luxembourgeoise est applicable aux contrats conclus.

## **20. Règlement des conflits**

**20.1.** Les différends que pourraient susciter la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat conclu entre WEBTAXI S.à r.l. et le client seront soumis à la médiation conformément au règlement de médiation du Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) de Luxembourg auquel les parties déclarent adhérer dans ce cas avec la signature d'un accord en vue de la médiation prévu par l'Article 1251-9 du Nouveau Code de Procédure Civile.

**20.2.** Selon l'Article 1251-9 du Nouveau Code de Procédure Civile, la signature de l'accord en vue de la médiation suspend le cours de la prescription durant la médiation.

**20.3.** L'obligation de règlement de différends par voie de médiation prévue par ces conditions générales est censée accomplie et la médiation censée avoir pris fin au sens de l'Article 1251-5, alinéa 2, phrase 3, du Nouveau Code de Procédure Civile si, au bout de la première audience devant le médiateur, les parties ou l'une d'elles décide(nt) de ne plus poursuivre leur résolution du conflit par voie de médiation.

**20.4.** Si une médiation conformément au règlement de médiation du Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) de Luxembourg n'arrivait pas à régler un différend entre WEBTAXI S.à r.l. et le client, les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg seront exclusivement compétents pour traiter de et régler ce différend.

## **21. Traitement des données à caractère personnel**

**21.1.** Tout contrat conclu entre le client et WEBTAXI S.à.r.l. peut supposer la collecte par WEBTAXI S.à.r.l. auprès du client de données à caractère personnel dont le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat et/ou le respect d'obligations légales. En pareil cas de figure, les données peuvent être traitées, enregistrées et archivées par WEBTAXI S.à.r.l., voire communiquées à des tiers ou sous-traitants. Toute communication des données à caractère personnel se fait en conformité avec le droit luxembourgeois et le droit de l'Union Européenne dont le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (N°679/2016/UE).

**21.2.** Sauf stipulation contraire, ces données comprennent le nom du client ou de son/ses représentant(s) (s'il s'agit d'une personne morale), une adresse postale de correspondance, une adresse de facturation, une adresse email. Toutefois, lorsque cela sera nécessaire à l'exécution du contrat, il sera possible que les informations transmises par le client soient plus larges.

**21.3.** L'accès à ces données sera sécurisé et WEBTAXI S.à.r.l. informera le client de toute violation desdites données.

**21.4.** Le client déclare avoir été informé qu'il bénéficie à tout moment, d'une part, d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel le concernant conformément à la législation relative au traitement des données à caractère personnel en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg et, d'autre part, du droit de refuser le traitement de ses données, avec pour conséquence que WEBTAXI S.à.r.l. se réserve alors le droit de refuser la conclusion d'un contrat avec lui dans l'hypothèse où lesdites données seraient nécessaires à l'exécution du présent contrat.

**21.5.** Les données sont susceptibles d'être conservées pendant toute la durée du contrat et dix (10) années après son expiration, sans préjudice de tout délai de

**WEBTAXI**

by emile weber

prescription, obligation légale ou réglementaire imposant un délai de conservation plus long.