

Conditions générales de vente

Prestations de transport avec chauffeur - particuliers et professionnels

NOLA DRIVE
Représentant : Nola RIBE
6 rue de la Savonnerie - 34200 Sète
SIRET : 981 763 766 00020
contact@noladrive.fr

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent aux prestations de transport de personnes avec chauffeur proposées par Nola Drive sur réservation préalable. Elles concernent les Clients particuliers et professionnels, qu'ils voyagent eux-mêmes ou réservent pour un tiers. Elles complètent, selon le cas, le contrat-cadre Nola Drive, le devis, la confirmation de réservation, le bon de commande ou l'ordre de mission accepté. Les conditions particulières expressément convenues pour une mission prévalent en cas de contradiction pour cette mission.

2. Prestations

Nola Drive propose notamment des transferts privés, mises à disposition, déplacements professionnels, prestations événementielles et missions sur plusieurs jours. La prestation est définie lors de la réservation selon la date, l'horaire, les lieux, la durée, le nombre de passagers, les éventuelles étapes et les contraintes communiquées.

3. Réservation et confirmation

Toute prestation fait l'objet d'une réservation préalable. Le Client fournit des informations exactes et suffisantes : coordonnées utiles, date, horaire, lieu de prise en charge, destination ou programme, nombre de passagers, bagages particuliers et contraintes connues. Une demande ne vaut confirmation qu'après acceptation expresse de Nola Drive et validation du prix ou de son mode de détermination.

4. Prix

Le prix est communiqué ou déterminable avant confirmation. Les transferts peuvent être proposés à prix fixe. Les mises à disposition peuvent être facturées à l'heure ou au forfait et inclure un kilométrage défini. Les conditions particulières confirmées pour une mission prévalent sur les tarifs commerciaux indicatifs.

5. Frais complémentaires

Peuvent être facturés en complément lorsqu'ils s'appliquent : péages, stationnements, kilomètres excédant le forfait, attente supplémentaire, modification substantielle du programme et frais nécessaires à une mission hors secteur. Lorsque cela est raisonnablement possible, le Client est informé avant l'engagement d'un coût supplémentaire significatif.

6. Paiement et acompte

Sauf accord contraire, les modalités de règlement sont précisées lors de la réservation ou sur le devis. Pour une demi-journée, une journée, un événement ou toute prestation impliquant une immobilisation importante, Nola Drive peut demander un acompte de 30 % à la réservation. Pour une mission de plusieurs jours, l'acompte est fixé au devis, généralement entre 30 % et 50 %. Pour les Clients professionnels bénéficiant d'un paiement différé, le délai convenu figure sur la facture. Tout retard entraîne, dès le lendemain de l'échéance et sans rappel préalable, des pénalités calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne applicable au semestre concerné majoré de 10 points de pourcentage, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnisation complémentaire peut être réclamée sur justificatif lorsque les frais réellement exposés excèdent 40 €. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf accord écrit contraire.

7. Modification par le Client

Toute modification d'horaire, lieu, destination, programme, durée ou nombre de passagers doit être signalée dès que possible et reste soumise à disponibilité. Une modification sans incidence significative peut être acceptée sans supplément. Lorsqu'elle modifie substantiellement la mission, sa durée, son kilométrage ou ses coûts, Nola Drive peut établir un nouveau prix avant acceptation.

8. Annulation

Sauf conditions particulières prévues au devis : annulation plus de 24 heures avant la prise en charge : sans frais ; entre 24 heures et 6 heures avant : 50 % du prix de la prestation ; moins de 6 heures avant : 100 % du prix. Pour les prestations événementielles, longues ou sur plusieurs jours, des conditions spécifiques peuvent être prévues au devis afin de tenir compte de l'immobilisation du créneau et des frais engagés. Les droits impératifs des Clients consommateurs demeurent applicables.

9. Attente - prise en charge standard

Pour une prise en charge hors gare et hors aéroport, 15 minutes d'attente sont incluses à compter de l'heure convenue. Au-delà, l'attente est facturée 15 € par tranche de 15 minutes commencée, sous réserve de la disponibilité de la chauffeuse et de ses engagements suivants.

10. Attente - gare

Pour une prise en charge en gare, 30 minutes d'attente sont incluses à compter de l'heure de rendez-vous convenue ou de l'heure d'arrivée communiquée et retenue lors de la réservation. Au-delà, l'attente est facturée 15 € par tranche de 15 minutes commencée. Le Client doit communiquer les références utiles du train et signaler toute modification connue.

11. Attente - aéroport

Pour une prise en charge à l'aéroport, 60 minutes d'attente sont incluses à compter de l'heure réelle d'atterrissage lorsque le Client a communiqué un numéro de vol exact permettant le suivi de l'arrivée. À défaut de référence exploitable, le délai court à compter de l'heure de rendez-vous confirmée. Au-delà, l'attente est facturée 15 € par tranche de 15 minutes commencée.

12. Absence du passager - no-show

Lorsque le passager ne se présente pas, Nola Drive tente raisonnablement de le contacter avec les coordonnées disponibles. Après expiration de la période d'attente applicable, sans réponse ni solution convenue, la prestation peut être clôturée comme non-présentation et 100 % du prix de la prestation est dû, sous réserve des dispositions impératives applicables.

13. Respect et sécurité

Toute prestation repose sur le respect réciproque entre la chauffeuse, le Client et les passagers. Tout comportement agressif, menaçant, insultant, harcelant, déplacé, violent ou dangereux, ou susceptible de porter atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou à la dignité de la chauffeuse, des passagers ou des tiers, peut entraîner un refus de prise en charge ou l'interruption de la prestation dans le respect de la législation applicable. Les instructions légitimes de sécurité doivent être respectées.

14. Alcool et stupéfiants

Nola Drive peut refuser ou interrompre une prise en charge lorsqu'un passager présente un état d'alcoolisation manifeste, paraît sous l'emprise de stupéfiants ou adopte un comportement susceptible de compromettre la sécurité, l'intégrité des personnes, le véhicule ou le bon déroulement de la mission. Cette appréciation repose sur les conditions de sécurité observables au moment de la prise en charge ou pendant la prestation.

15. Animaux

Les animaux ne sont pas admis à bord. Cette règle s'applique sous réserve des dispositions légales impératives, notamment celles relatives aux chiens guides d'aveugle et chiens d'assistance bénéficiant d'un droit d'accès.

16. Tabac, vapotage et règles à bord

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans le véhicule. Les passagers utilisent les équipements de sécurité conformément à la réglementation et doivent préserver la propreté et l'intégrité du véhicule.

17. Bagages et effets personnels

Les bagages volumineux ou équipements particuliers doivent être signalés avant la prestation. Nola Drive peut refuser un chargement incompatible avec la capacité du véhicule ou susceptible de compromettre la sécurité. Les effets personnels restent sous la responsabilité de leur propriétaire, sauf faute imputable à Nola Drive. Les objets retrouvés sont conservés dans des conditions raisonnables en vue de leur restitution.

18. Nettoyage et dégradations

Les frais exceptionnels de nettoyage, réparation ou remise en état rendus nécessaires par une salissure anormale ou une dégradation imputable à un passager peuvent être refacturés au Client sur justificatif, dans les limites permises par la loi. Une prestation peut être interrompue lorsqu'un comportement crée un risque sérieux pour le véhicule ou sa salubrité.

19. Engagements de Nola Drive

Nola Drive exécute les missions confirmées avec professionnalisme, diligence, respect, discrétion et attention portée à la sécurité. Le véhicule affecté à la prestation est entretenu et assuré conformément aux obligations applicables. Nola Drive informe le Client dans les meilleurs délais de tout événement susceptible d'affecter substantiellement la mission et recherche, lorsque cela est possible, une solution adaptée.

20. Confidentialité et discrétion

L'identité des passagers, leurs coordonnées, lieux de prise en charge et de destination, habitudes de déplacement, conversations entendues à bord et informations personnelles ou professionnelles confiées pendant la mission sont traitées avec discrétion et confidentialité. Aucune photographie, publication ou utilisation promotionnelle permettant d'identifier un Client, un passager ou son déplacement n'est réalisée sans autorisation préalable, sauf obligation légale.

21. Circulation, imprévus et force majeure

Nola Drive ne maîtrise pas les événements extérieurs tels que circulation exceptionnelle, accident, manifestation, fermeture de voie, conditions météorologiques, contrôle ou autre événement indépendant de sa volonté. L'itinéraire est adapté lorsque cela est raisonnablement possible. La responsabilité de Nola Drive est appréciée conformément au droit applicable.

22. Données personnelles

Nola Drive est responsable des traitements de données nécessaires à la réservation, à l'exécution des prestations, à la relation client, à la facturation, à la gestion des réclamations et au respect de ses obligations légales. Les données peuvent comprendre l'identité, les coordonnées, les informations de réservation, les lieux et horaires de prise en charge, les informations de facturation et les échanges nécessaires à la mission. Elles sont accessibles uniquement aux personnes et prestataires ayant besoin d'en connaître pour ces finalités. Les pièces comptables et de facturation sont archivées pendant 10 ans ; les autres données sont conservées pendant la durée nécessaire à leur finalité puis supprimées ou archivées lorsque la loi l'exige. Les droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsque les conditions sont réunies, de portabilité peuvent être exercés à contact@noladrive.fr. Une réclamation peut également être introduite auprès de la CNIL.

23. Assurance et responsabilité

Nola Drive déclare disposer des assurances requises pour l'activité de transport de personnes avec chauffeur. Assureur professionnel : GAN. Les attestations et références contractuelles en vigueur peuvent être communiquées sur demande. La responsabilité de chaque partie est appréciée conformément au droit applicable et aux circonstances de la prestation. Aucune stipulation ne peut exclure ou limiter une responsabilité lorsque la loi l'interdit.

24. Droit de rétractation - Client consommateur

Les contrats portant sur des services de transport de passagers sont exclus du champ du chapitre du Code de la consommation relatif aux contrats conclus à distance et hors établissement, sous réserve des dispositions expressément maintenues par l'article L. 221-2, 9° du Code de la consommation. En conséquence, le droit de rétractation de quatorze jours prévu à l'article L. 221-18 n'est pas applicable aux prestations de transport de passagers Nola Drive. Les droits impératifs du consommateur applicables à la prestation restent préservés.

25. Réclamations

Toute réclamation est adressée à Nola Drive à contact@noladrive.fr en précisant les références de la prestation et les éléments utiles à son examen. Une résolution amiable est recherchée en priorité.

26. Médiation de la consommation

Après réclamation écrite préalable auprès de Nola Drive et en l'absence de résolution satisfaisante, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné par Nola Drive : CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris. La saisine peut être effectuée selon les modalités indiquées sur le site officiel de CM2C. L'adhésion de Nola Drive au dispositif CM2C est valable jusqu'au 18 août 2029.

27. Clients professionnels

Pour un Client professionnel, les conditions particulières convenues, bons de commande et règles de facturation B2B complètent les présentes CGV. Sauf accord écrit contraire, les factures sont payables à l'échéance indiquée. Les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de 40 € prévues à l'article 6 s'appliquent de plein droit conformément aux articles L. 441-1 et L. 441-10 du Code de commerce. Toute condition d'achat incompatible avec les documents contractuels Nola Drive n'est opposable qu'en cas d'acceptation expresse.

28. Références légales principales

Les présentes CGV sont notamment établies au regard des dispositions applicables du Code des transports à l'activité de VTC, du Code civil, du Code de commerce, notamment ses articles L. 441-1 et L. 441-10 pour les relations entre professionnels, du Code de la consommation, notamment ses articles L. 221-2, L. 611-1 et suivants et L. 616-1 relatifs à la médiation de la consommation, ainsi que du règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés. Les textes impératifs en vigueur prévalent sur toute stipulation contraire.

29. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Les dispositions impératives protectrices du consommateur demeurent applicables. À défaut de résolution amiable et, pour le consommateur, après possibilité de recours à la médiation, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles légales applicables.

CM2C · adhésion Nola Drive valable jusqu'au 18 août 2029