

**La SARL SERINE effectue des prestations de transport au moyen de Véhicules de Tourisme avec Chauffeur (VTC), exclusivement sur réservation et à un prix préalablement défini.**

Son activité a été autorisée par le Ministère des Transports par la délivrance de la licence n° 2013/11/0002800 « Transport intérieur de personnes par route pour compte d'autrui ».

Le siège social de la société Serine est situé au 27 avenue de la Constellation – 95800 CERGY ST CHRISTOPHE.

La société est immatriculée au RCS de Pontoise sous le numéro 449 044 288 et au Registre des Exploitants de Voiture de Tourisme avec Chauffeur sous le numéro EVTC095170918.

## **1. OBJET**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions applicables aux contrats de prestation de transport conclus entre la société Serine et ses Clients.

En utilisant les services de la société Serine, le Client est présumé avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente qui établissent une relation contractuelle entre la société Serine et son Client. Si vous n'acceptez pas les présentes conditions, vous ne pourrez pas accéder aux Services de la société Serine et les utiliser.

La société Serine est libre de modifier à tout moment ces conditions Générales de vente, quel qu'en soit la cause ou le motif.

## **2. FORMATION DU CONTRAT DE PRESTATION DE TRANSPORT**

### **2.1. Formulation par le Client de sa demande de prestation**

Le Client peut effectuer une demande de prestation 24 h/24 et 7j/7 :

- . Sur le site Internet <https://www.serine-newmove.com>
- . Par téléphone au 01 30 73 01 00 (du lundi au samedi de 8h00 à 19h00).

### **2.2. Contenu de la demande de prestation**

Le client fournit toutes les informations concernant sa demande de prestation. Il est seul responsable de ces informations dont les suivantes sont considérées comme essentielles au contrat : date de la prestation de transport, lieu de prise en charge, lieu de dépose, horaire de prise en charge, nombre de passagers (adulte/enfant), nombre de bagages, nature de la prestation (navette aéroport, exclusive ou collective, autre trajet).

Le Client doit mentionner à ce stade toute demande complémentaire dans le champ commentaire, comme un siège bébé, siège auto, rehausseur, véhicule adapté à personne à mobilité réduite...

### **2.3. Détermination du prix par la société Serine**

La société Serine fixe le prix de la prestation en fonction notamment des informations fournies par le Client, selon le tarif en vigueur sur la plateforme au jour où les services de transport sont effectués.

Ce prix est exprimé en Euro et toute taxe comprise (TTC). Il est ferme et définitif sauf cas visés au § 5 ci-après.

### **2.4. Création d'un compte Client et paiement du prix**

Le processus de commande permet au client de recevoir, prendre connaissance et vérifier le détail de sa demande de prestation, ainsi que le prix indicatif à payer au titre de sa prestation commandée. A partir du moment où le Client valide sa commande, la commande est dite ferme et définitive, le prix est accepté et réglé.

Le paiement du prix est réalisé par carte bancaire via un système de paiement électronique sécurisé, PAYPAL. En communiquant ses coordonnées bancaires, le Client accepte par avance

et sans conditions que la société Serine procède à la transaction sécurisée et autorise par avance sa banque à débiter son compte du montant de la prestation.

La société Serine s'engage à assurer la confidentialité de toutes données à caractère personnel communiquées par le Client, ainsi que la sécurité des données transmises sur la Plateforme. Les données relatives à la carte bancaire ne sont pas conservées par la société Serine après le paiement. Afin d'assurer la sécurité des paiements, la Plateforme utilise les services de paiement sécurisé PAYPAL. Ces services intègrent la norme de sécurité SSL (Secure Socket Layer). Les données confidentielles (le numéro de carte bancaire à 16 chiffres ainsi que la date d'expiration) sont directement transmises cryptées sur le serveur PAYPAL sans transiter sur les supports physiques du serveur de la société Serine.

## **2.5. Emission par la société Serine d'un bon de réservation**

Après confirmation par le Client de sa demande de prestation et paiement du prix, la société Serine vérifie la disponibilité de ses chauffeurs et lui adresse, en retour, par mail exclusivement, un bon de réservation récapitulant les informations liées à la prestation. Il peut y avoir un certain délai (2 jours au maximum pour une réservation à l'avance), de traitement avant la réception de ce bon de réservation. La commande client est bien réceptionnée et le prélèvement du paiement ne s'effectue qu'à l'envoi du bon de réservation.

Le Client est responsable de la vérification des informations figurant dans le bon de réservation.

En cas d'impossibilité pour la société Serine d'envoyer par mail ledit bon de réservation, la réservation est présumée conforme à la demande du client.

## **2.6. Cas particulier des navettes aéroport collectives**

Dans le cas particulier des navettes aéroport collectives, à savoir les navettes dont le lieu de prise en charge ou le lieu de dépose est un aéroport, et qui sont effectuées à l'aide d'un véhicule commun à plusieurs Clients, la réservation ne sera réputée définitive que deux jours ouvrés suivant l'émission du bon de réservation pendant lesquels la société Serine se réserve le droit de l'annuler.

Par ailleurs, dans les 24 heures précédant l'horaire de prise en charge figurant dans le bon de réservation, la société Serine pourra, pour la bonne organisation de son activité, modifier de plus ou moins une heure ledit horaire de prise en charge.

La société Serine s'oblige à informer immédiatement, par tous moyens, le client de ces modifications.

## **3. MODIFICATION DE LA RESERVATION**

Sous réserve du cas particulier visé au § 2.6, toute modification d'un ou plusieurs éléments essentiels de la réservation entraîne son annulation.

La société Serine fera ses meilleurs efforts pour satisfaire la demande de modification formulée par le Client.

## **4. CONDITIONS D'ANNULATION & REMBOURSEMENT**

### **4.1 Annulation par le Client avant l'heure de prise en charge**

Si l'annulation de la réservation par le client se produit avant l'horaire de prise en charge indiquée dans le bon de réservation, les conditions de remboursement sont :

- pour les navettes aéroport : remboursement à 100 % si l'annulation intervient plus de 2 jours ouvrés avant la date du transport ; 0% dans les autres cas.

- pour les autres trajets : remboursement à 100 % si l'annulation intervient au moins 48 heures avant la date du transport ; remboursement à 50 % si l'annulation intervient 24 heures avant l'heure du transport ; 0 % dans les autres cas.

### **4.2 Annulation par le Client après l'heure de prise en charge**

Si l'annulation de la réservation par le client survient après l'heure de prise en charge indiquée dans le bon de réservation, les conditions de remboursement sont :

Aucun remboursement ne sera effectué. La prestation est réputée annulée par le Client si celui-ci n'a pas informé la société Serine de son retard soit, dans le cas des navettes aéroport, dans la demi-heure suivant l'horaire de prise en charge à l'aéroport indiqué dans le bon de réservation, soit dans les 10 minutes dans les autres cas.

#### **4.3 Annulation par la société Serine**

En cas de force majeure, la société Serine peut être amené à annuler une course pour les raisons suivantes : retard trop important d'un chauffeur, panne de véhicule, embouteillages. Le service client vous préviendra au plus tôt et procédera au remboursement intégral et immédiat de la course par éco-crédit. Aucune autre compensation ne pourra être exigé de la part du client.

### **5. CONDITION DE RETARD**

#### **5.1 Retard des passagers**

En cas de retard dû au client, celui-ci doit prévenir dans les plus brefs délais la société Serine, qui pourra dès lors faire patienter son chauffeur, en affecter un autre chauffeur. Le planning des réservations devant s'adapter à ses aléas, le client pourra se voir dans l'obligation de patienter jusqu'à l'arrivée du prochain chauffeur.

#### **5.2 Retard du chauffeur**

L'Utilisateur peut également se voir attribuer une ristourne en cas de retard du Chauffeur sur le prix de vente de la prestation et dont le montant est progressif en fonction de la durée du retard du Chauffeur par rapport à l'horaire de départ convenu pour la prestation.

Cette ristourne s'applique à l'initiative de SERINE, dès lors que les conditions cumulatives sont réunies.

### **6. OBLIGATIONS & RESPONSABILITE DE LA SOCIETE SERINE**

#### **6.1 Réalisation des prestations**

La société Serine s'engage à réaliser ou à faire réaliser les prestations de transport conformément au bon de réservation et dans le respect de toute réglementation et législation en vigueur dans le temps imparti et selon les CGV.

#### **6.2 Assurance**

La société Serine est garantie par une compagnie d'assurance notoirement solvable qui couvre les risques liés à son activité conformément à la réglementation en vigueur. En cas de sous-traitance, la société Serine s'assure que les personnes et sociétés auxquelles elle fait appel remplissent les mêmes conditions.

#### **6.3 Litige**

En cas de litige, la responsabilité de la société Serine ne pourra être retenue qu'à la condition pour le Client de rapporter la preuve d'un comportement fautif de cette dernière et d'un lien de causalité avec le préjudice invoqué.

La responsabilité de la société Serine ne pourra être recherchée en cas de force majeure (événement extérieur à la société Serine, irrésistible et imprévisible) telle que perturbation des voies de circulation du fait d'intempérie, de manifestation, d'accident, panne ou dysfonctionnement des réseaux de télécommunication, pénurie de main d'œuvre ou de matériels  
...

### **7. OBLIGATIONS & RESPONSABILITE DU CLIENT ET/OU DU PASSAGER**

#### **7.1 Prise en charge**

Le Client s'engage pour lui-même et pour les passagers pour lesquels il a contracté avec la société Serine à se comporter selon les dispositions suivantes :

- respect des règles du Code de la Route (port de la ceinture de sécurité, siège auto, rehausseur ...)
- interdiction de fumer et de transporter des matières dangereuses
- respect du véhicule du chauffeur
- respect des autres passagers pouvant partager avec vous le véhicule et le chauffeur (questions trop personnelles, discrétion dans l'utilisation du téléphone, langage ou gestes inappropriés, discrimination...)
- aucun contact physique avec le chauffeur ou passager, comportement de séduction, ne seront tolérés.

Le non-respect de ces dispositions engage la responsabilité exclusive du Client et des passagers tant à l'égard de la société Serine que des tiers. En cas de dégradation de l'équipement ou du véhicule imputables au Client ou aux passagers l'accompagnant, celui-ci sera tenu de plein droit responsable et devra rembourser la société Serine et/ou le chauffeur des frais de remise en état du véhicule ou du matériel endommagé.

La société Serine se réserve le droit de refuser la prise en charge, de débarquer un passager qui ne respecterait pas ces obligations ou de résilier le compte du client.

## **7.2 Les Bagages**

Le passager est seul responsable des objets et bagages dont il a la garde. En cas d'oubli dans le véhicule, la responsabilité de la société Serine ne saurait être recherchée.

Les bagages du passager sont placés dans le coffre du véhicule pour des questions de sécurité au sein de l'habitacle. Un petit bagage à main peut être conservé avec le passager à ses pieds, en aucun cas sur les sièges.

Les animaux ne sont pas acceptés mais au sein de cage spécifique pendant tout le temps du trajet.

## **7.3 Exactitude des informations fournies**

Le client s'engage à transmettre des renseignements exacts sur ses coordonnées, nom, adresses, email et numéro de téléphone afin de pouvoir être joint par la société Serine pendant tout le processus de réservation mais aussi par le chauffeur durant la prise en charge. En cas de manquement, si le client ne peut être joint, la société Serine ne sera en aucun cas responsable de n'avoir pu honorer la réservation passée, et aucun remboursement ne pourra être envisagé.

## **7.4 Sécurité à bord**

Les passagers sont tenus d'attacher leur ceinture de sécurité à partir du moment où le véhicule a démarré et la prise en charge commencée. Une amende est encourue par les personnes prises en défaut lors d'un contrôle par les forces de l'ordre.

## **8. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent comme le contrat de prestation conclu entre le Client et la société Serine et sont soumises aux règles de l'ordre juridique français.

Tout litige en découlant, qu'il soit relatif à leur validité, leur interprétation ou leur exécution, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Pontoise.

## **9. DROIT D'ACCES AUX DONNEES ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

Les présentes CGV sont soumises aux dispositions du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. La société Serine collecte vos

données via le site internet, la prise de demandes de réservation par email ou par téléphone et via l'application mobile.

Le partage des données se fait uniquement auprès des chauffeurs afin de pouvoir prendre en charge et réaliser la course (uniquement nom, prénom, numéro de téléphone et adresses). Ainsi la société Serine s'engage à ne pas divulguer vos coordonnées à des tiers, ou pour des utilisations tout autre que celles du scope de communication lié aux réservations de vos trajets. La société Serine ne collecte QUE les données utiles à la bonne exécution de votre commande (nom, prénom, adresse, email, téléphone, info de paiement). La société Serine n'enregistre pas vos données bancaires, elles ne sont pas stockées lors d'une commande.

## **10. UTILISATION DES COOKIES**

Le site de la société Serine utilise des cookies, et vous devez accepter l'utilisation afin d'améliorer la qualité de votre navigation sur le site, vous proposer des services et des offres adaptées ainsi que des options de partage social. Le cookie utilisé par le site de la société Serine permet de conserver votre authentification au service tout au long de votre navigation sur le service. Si vous ne l'aviez pas accepté, vous devriez vous reconnecter à chaque changement de page !

À tout moment vous pouvez gérer vos cookies directement sur votre ordinateur au sein de votre navigateur : refus, gérer la réception ou les supprimer. Nous vous invitons à consulter les aides en ligne des navigateurs selon celui que vous utilisez.

La société Serine décline toute responsabilité pour les conséquences liées au comportement dégradé de notre site web résultant de l'impossibilité d'utiliser les cookies nécessaires à son fonctionnement.

## **11. MODIFICATION DES CGV-CGU**

La société Serine se réserve le droit de modifier librement les CGV-CGU. Par conséquent, vous êtes invité à vous y référer lors de votre visite sur le site afin de prendre connaissance de leur dernière version disponible. Vous pouvez ensuite librement accéder à la plateforme si les nouvelles conditions vous conviennent.