

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DE LA SAS TOTOOM (INDIVIDUEL)

I / GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales sont applicables au transport routier assuré par la SAS TOTOOM

immatriculée au registre des exploitants VTC géré par le ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires au numéro EVTC042230007

Numéro RCS : 951 291 921

Numéro de SIRET : 95129192100017,

Numéro de TVA intracommunautaire : FR72951291921,

dont le siège social est établi : 15, rue de la Presse, 42000 SAINT-ETIENNE

Ces conditions de transports s'appliquent sur l'ensemble des véhicules, quel que soit le point de départ ou d'arrivée, exploités par la SAS TOTOOM. L'ensemble des prestations de transport routier effectué par les véhicules exploités par la SAS TOTOOM est régi par les lois et décrets des 14 février 1984 - Article 5, 6 janvier 1993 - ainsi que par les décrets s'y rapportant.

II / ACCEPTATION DES CONDITIONS DE VENTES

Les présentes conditions de vente s'appliquent sur l'ensemble des produits commercialisés par la SAS TOTOOM et à toute réservation effectuée par un professionnel du voyage ou un client (ci-après dénommé passager). Une réservation est régie par les conditions de vente en vigueur le jour de la réservation. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques sont susceptibles d'être appliquées. Le passager reconnaît être en mesure de contracter aux présentes conditions, c'est-à-dire être majeur et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le passager, les personnes l'accompagnant, achetant un titre de transport et voyageant à bord des véhicules TOTOOM, reconnaissent avoir été informés des présentes conditions de vente et acceptent sans aucune réserve en leurs noms, celui de leurs héritiers et ayant droits les présentes clauses et dispositions de transports y compris dans le cas de la commercialisation de prestations spécifiques.

Tous les passagers déclarent connaître ces conditions et dans l'hypothèse contraire, une présomption irréfragable demeurera en faveur de la compagnie dont la responsabilité ne saurait être étendue au-delà des présentes.

Les passagers s'engagent dans tous les cas à se soumettre au règlement établi par la Compagnie à bord des ses véhicules ainsi qu'à se soumettre aux ordres de ses chauffeurs.

Toute réservation entraîne l'entière adhésion du passager aux conditions générales de vente de la SAS TOTOOM.

Le texte des présentes conditions peut être obtenu sur simple demande adressée au siège de la Compagnie. Ces conditions sont cumulatives.

III / PRIX DU TRAJET

Tous les prix sont affichés en euros.

Tout passager, quel que soit son âge, doit être muni d'un titre de transport, (y compris le passager bénéficiant d'une gratuité), qu'il devra conserver jusqu'à la fin de la prestation, pouvant être amené à le présenter lors d'un contrôle.

Les passagers bénéficiant d'un tarif particulier doivent présenter les pièces justificatives lors de l'achat du billet, de la prise en charge ou de toute opération de contrôle. L'absence de présentation de pièce justificative entraînera le paiement de la prestation au plein tarif.

Le prix du trajet doit être payé intégralement, avant chaque départ, selon le tarif en vigueur.

Le prix du trajet est tenu pour définitivement acquis et ne sera remboursé en aucun cas sauf ce qui est dit ci-après.

Les tarifs incluent les taxes d'usage.

La compagnie se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment en fonction de la conjoncture économique (coût électricité) ou de modification des taxes.

En cas de perte, vol, etc., du titre de transport, aucun duplicata ne sera délivré. Le passager devra acheter un nouveau titre de transport.

IV / HORAIRES

L'annulation du contrat de transport sera effective sans indemnité de part et d'autre, dans le cas d'événement non imputable au transporteur, cas de force majeure, fortuite ou autre, ayant entraîné modification d'horaire, l'annulation de départ. TOTOOM s'engage à faire de son mieux pour acheminer les passagers avec une diligence raisonnable sur les parcours prévus.

Le Chauffeur peut modifier ou supprimer le trajet ou les arrêts intermédiaires prévus sur le ticket en cas de nécessité dont il est seul juge, et ce pour raison de sécurité, pour offrir ou prêter assistance en vue de sauver des vies humaines ou des biens. Les horaires de départ ou d'arrivée, l'itinéraire des véhicules et les arrêts intermédiaires prévus pourront de ce fait être modifiés sans préavis et sans que les passagers puissent se prévaloir d'un quelconque préjudice en résultant pour en obtenir dédommagement.

V/ RÉSERVATION – MODIFICATION – ANNULATION – REMBOURSEMENT

V – A/ Réservation

La réservation d'un titre de transport est sans frais, mais ne sera confirmée qu'après le paiement du montant total du billet.

Il est conseillé de réserver le plus tôt possible.

Le paiement d'une réservation est considéré réalisé dans le cas d'un règlement :

- par carte bancaire en ligne ou à bord avant le départ.
- en espèces avant le départ.

Si le paiement ou l'encaissement de la réservation n'ont pu être réalisés dans les conditions prévues, la SAS TOTOOM considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du client.

Les réservations peuvent être effectuées :

- Sur le site Internet de la SAS TOTOOM : www.totoom.fr
- Aux points de vente de la SAS TOTOOM.
- Aux points de vente agréés par la SAS TOTOOM.

Le billet n'est émis que contre paiement intégral.

Il est recommandé d'être présent au lieu de prise en charge 10 minutes avant le départ de la navette.

La prise en charge est possible jusqu'à 15 mn avant le départ en fonction des places disponibles et en réservant par téléphone au 0771100245 aux horaires ouvrables de bureaux.

Absence de droit de rétractation : conformément aux dispositions de l'article L221-28-12 du Code de la Consommation, le Passager ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de la réservation à distance d'activités de loisirs. En conséquence, le Passager ne peut pas bénéficier de la faculté de rétractation pour les prestations proposées à la vente dans le cadre de ces conditions de vente.

V – B/ Modification

Frais de modification ou d'annulation:

	Frais de modification par billet
Jusqu'à 12h avant le départ	0€

	Frais de modification par billet
Entre 0 et 12h avant le départ	0€

V – C / Annulation et remboursement

Un billet modifié, ne peut être soumis à remboursement.

En cas d'annulation du trajet, la demande de remboursement avec pièces justificatives (titres de transport) sera effectuée par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à :

SAS TOTOOM

15, rue de la Presse

42000 SAINT-ETIENNE

Frais d'annulation pour une trajet TOTOOM :

	Frais d'annulation par billet
12h ou plus avant le départ	0€
Entre 0 et 12h	100% de la prestation

VI / MODE DE PAIEMENT

La SAS TOTOOM accepte les moyens de paiement suivants :

- Carte bancaire,
- Virement,
- Espèces,

L'encaissement d'un moyen de paiement par la SAS TOTOOM conditionne le traitement d'une réservation. Les règlements par chèque ne sont pas acceptés.

Lors de la réservation Internet par carte bancaire, le client devra imprimer les e-billets ou bien les présenter sur son smartphone; une pièce d'identité pourra leur être demandée.

VII /RECOMMANDATIONS RELATIVES À LA SÉCURITÉ

Le passager est tenu d'attacher sa ceinture de sécurité.

Les enfants mineurs voyagent sous la responsabilité de leurs parents.

Un siège auto, ou réhausseur, en fonction de la réglementation en vigueur en France, devra impérativement être demandé par l'adulte qui opère la réservation. Le chauffeur sera dans l'obligation de refuser la prise en charge de l'accompagnant et de l'enfant si ce dernier a la nécessité d'un siège enfant ou réhausseur. Aucun remboursement ne pourra être exigé dans ce cas précis.

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer à bord des véhicules.

Les passagers à bord du véhicule sont soumis à l'autorité du chauffeur.

Le chauffeur pourra refuser la montée à bord du véhicule à toute personne dont le comportement pourrait nuire à l'ordre public ou mettre en danger la sécurité des autres passagers..

Les passagers doivent être respectueux envers les agents de la SAS TOTOOM et envers ses chauffeurs..

IX / ENFANTS ACCOMPAGNÉS ET NON ACCOMPAGNÉS

Les enfants mineurs voyagent sous la surveillance et la responsabilité de leurs parents ou de l'adulte accompagnant.

La SAS TOTOOM peut refuser l'accès à bord à un mineur de moins de 14 ans voyageant seul.

Toutefois l'enfant mineur non accompagné âgé de moins de 14 ans pourra être

accepté sous réserve de l'accord du chauffeur..

Lors de la prise en charge et de la dépose, un adulte devra accompagner le mineur.

X / ANIMAUX

Les chiens et les chats sont admis à bord de nos véhicules sous réserve qu'ils soient transportés dans des cages destinées aux transports des animaux.

Les chiens guides sont admis à bord de nos véhicules hors cage..

Ces animaux voyagent sous la seule responsabilité de leurs propriétaires

Le chauffeur peut refuser l'accès à tout animal s'il juge qu'il peut présenter un risque ou un danger pour les autres passagers.

XI / RESPONSABILITÉS DU TRANSPORTEUR

Lors des opérations de prise en charge, de dépose et pendant la durée des trajets, la responsabilité de la compagnie est limitée en toutes circonstances à la période pendant laquelle les passagers ou leurs biens se trouvent sous son contrôle direct à bord des véhicules TOTOOM, excluant toutes les installations et ouvrages relevant du domaine public. La responsabilité civile professionnelle du prestataire est couverte par une police d'assurance contractée chez MMA . Le contrat d'assurance est régi par la loi française et décrets, en particulier par les dispositions du titre VII du Code des assurances relatif au contrat d'assurance du transport de personnes à titre onéreux..

La présente police a pour objet de garantir les recours, ainsi que les dommages, les pertes et les préjudices résultant d'événements qui se produisent à bord du véhicule assuré, ou qui sont en relation avec son utilisation ou son exploitation et survenus pendant la période de garantie.

XII / LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

En cas de dommages aux bagages, biens personnels engageant la responsabilité de la SAS TOTOOM, la réparation ne pourra excéder par passager la limitation prévue au décret n°67 268 du 23 mars 1967 (article 3).

L'action en responsabilité contre la SAS TOTOOM sera prescrite au bout de cinq ans.

XIII / BAGAGES ET BIENS PERSONNELS DES PASSAGERS

Par passager, les bagages sont limités à un bagage à main d'un poids maximum inférieur ou égal à 30 Kg.

Tout passager se doit de prévenir la SAS TOTOOM si celui-ci a plusieurs bagages. La SAS TOTOOM fera son possible pour les prendre en charge si ces derniers ne pénalisent pas les autres passagers.

Chaque bagage doit être étiqueté à l'adresse du propriétaire. La SAS TOTOOM ne répond pas des bagages, ni des objets dont le passager à la garde. Elle ne répond pas non plus des espèces, titres, bijoux et autres objets précieux emportés par les passagers, de leur perte, de leur détérioration, ni de leur vol.

Il est interdit aux passagers de transporter des matières dangereuses dans leurs bagages. Sont considérées comme matières dangereuses : les produits hydrocarbures, gaz, produits inflammables, corrosifs ou explosifs tels que référencés par la réglementation du transport de marchandises dangereuses.

La SAS TOTOOM a liberté de prendre toutes mesures pour empêcher le transport de marchandises dangereuses. Sauf autorisation spécifique, le transport de bagages non accompagnés est interdit.

XIV / RÉCLAMATION

Toute réclamation relative à une prestation devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 8 jours suivant ladite prestation à :

SAS TOTOOM

15, rue de la Presse

42000 SAINT-ETIENNE

XV / JURIDICTION

Toutes les limitations, exonérations et stipulations du présent règlement, s'appliqueront le cas échéant, à la responsabilité des agents, des employés et autres représentants de la SAS TOTOOM ainsi que des véhicules et installations sur terre.

Pour toute action portée devant le Tribunal Français, relativement à l'activité de la SAS TOTOOM.

L'illégalité ou la nullité d'une clause d'un paragraphe ou d'une stipulation quelconque de ce règlement n'affectera ou n'invalidera aucun autre.

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, il sera porté devant les tribunaux français compétents en vertu du droit français.

Seul le droit français est applicable.

XVI / GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En France, les données personnelles sont notamment protégées par la loi n° 78-87 du 6 janvier 1978, la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, l'article L. 226-13 du Code pénal et la Directive Européenne du 24 octobre 1995.

A l'occasion de l'utilisation du site **www.totoom.fr**, peuvent être recueillies : l'URL des liens par l'intermédiaire desquels l'utilisateur a accédé au site

www.totoom.fr, le fournisseur d'accès de l'utilisateur, l'adresse de protocole Internet (IP) de l'utilisateur.

En tout état de cause la SAS TOTOOM ne collecte des informations personnelles relatives à l'utilisateur que pour le besoin de certains services proposés par le site **www.totoom.fr**. L'utilisateur fournit ces informations en toute connaissance de cause, notamment lorsqu'il procède par lui-même à leur saisie. Il est alors précisé à l'utilisateur du site **www.totoom.fr** l'obligation ou non de fournir ces informations.

Conformément aux dispositions des articles 38 et suivants de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant, en effectuant sa demande écrite et signée, accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, en précisant l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

Aucune information personnelle de l'utilisateur du site **www.totoom.fr** n'est publiée à l'insu de l'utilisateur, échangée, transférée, cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers. Seule l'hypothèse du rachat de la SAS TOTOOM et de ses

droits permettrait la transmission des dites informations à l'éventuel acquéreur qui serait à son tour tenu de la même obligation de conservation et de modification des données vis à vis de l'utilisateur du site **www.totoom.fr**.

Le site susnommé est déclaré à la CNIL sous les numéros 1772163 et 1772164.

Les bases de données sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 transposant la directive 96/9 du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données.

Conformément aux dispositions des articles L. 223-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.bloctel.gouv.fr .

XVII / MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « *tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ». A ce titre la SAS TOTOOM propose à ses Clients Consommateurs, dans le cadre de litiges qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, la médiation d'un médiateur de la consommation, dont les coordonnées sont les suivantes :

- La Médiation Tourisme et Voyage
- 15 Avenue Carnot, 75017 Paris
- <https://www.mtv.travel/>

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.