



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA SAS TOTOOM

Édition 2026

I / GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales sont applicables au transport routier assuré par la SAS TOTOOM, immatriculée au registre des transports de la Région de Clermont-Ferrand ainsi qu'à la Région d'Occitanie, sous la capacité professionnelle en transport routier de personnes avec des véhicules n'excédant pas neuf places, y compris le conducteur, au numéro « JVE 84 24 00727 ».

Identification légale de la Société

Numéro de SIRET : 951 291 921 00041

Numéro de TVA intracommunautaire : FR72951291921

Siège social : 10 rue du Clos des Hospices, 43000 Le Puy-en-Velay

Établissement secondaire : 547 quai des Moulins, 34200 Sète

Ces conditions de transport s'appliquent sur l'ensemble des véhicules, quel que soit le point de départ ou d'arrivée, exploités par la SAS TOTOOM.

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 de 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.

Dans les 24 heures précédant l'horaire de prise en charge figurant sur le bon de réservation, la SAS TOTOOM pourra, pour la bonne organisation de son activité, modifier de plus ou moins 30 minutes le dit horaire de prise en charge. La SAS TOTOOM s'oblige à informer, par tous moyens, le client de cette modification.

En cas de retard d'un client, celui-ci doit prévenir dans les plus brefs délais la SAS TOTOOM, qui pourra, si son planning le permet, faire patienter son chauffeur. En cas de retard du chauffeur, celui-ci préviendra, par tous moyens, le client dans les plus brefs délais. Compte tenu des aléas liés au transport routier, aucun remboursement ou réduction ne pourra être exigé par le client à la SAS TOTOOM, pour un retard inférieur ou égal à 30 minutes.

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.

La réception du billet par courrier électronique par le passager vaut confirmation définitive de la réservation.

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, par l'application TOTOOM, par téléphone au 07 71 10 02 45 aux horaires ouvrables de bureau (8H00 – 18H) ;
- 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 réservation est possible jusqu'à 120 mn avant le départ en fonction des places disponibles. Aucune prise en charge ne sera acceptée sans réservation préalable.

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 et de transport de personnes. 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 par billet :

Délai de notification avant le départ	Frais applicables par billet
Jusqu'à 12h avant le départ	5 % du prix TTC du billet
Entre 0 et 12h avant le départ	100 % du prix TTC du billet

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 :

Adresse d'envoi des demandes

SAS TOTOOM
547 quai des Moulins
34200 Sète

Frais d'annulation par billet pour un trajet TOTOOM :

Délai d'annulation avant le départ	Frais d'annulation par billet
12h ou plus avant le départ	5 % du prix TTC du billet
Entre 0 et 12h avant le départ	100 % du prix TTC du billet

VI / MODE DE PAIEMENT

La SAS TOTOOM accepte les moyens de paiement suivants :

Moyen de paiement	Statut	Modalités & Conditions
Carte bancaire	Acceptée	Paieement en ligne sur www.totoom.fr ou à bord avant le départ
Virement	Accepté	Sous réserve d'encaissement préalable effectif par la SAS TOTOOM
Espèces	Accepté	Règlement effectué directement avant le départ
Chèque	Refusé	Les règlements par chèque ne sont pas acceptés

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 lui 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.

Il est strictement interdit de fumer et de vapoter 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 préalable 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 au transport 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.

Un supplément de 5 € est susceptible d'être appliqué pour le transport des animaux.

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 AXA. Le contrat d'assurance est régi par la loi française et ses 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 et 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 cabine et une valise 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. Un supplément de 10 € par bagage supplémentaire est susceptible d'être demandé par la SAS TOTOOM.

Chaque bagage doit être étiqueté à l'adresse du propriétaire. La SAS TOTOOM ne répond pas des bagages, ni des objets dont le passager a 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 (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 ou par mail à contact@totoom.fr, au plus tard dans les 8 jours suivant ladite prestation à :

Service Réclamations

SAS TOTOOM

547 quai des Moulins

34200 Sète

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.

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 (et le RGPD).

À 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 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.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés et du RGPD, 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.

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.

XVII / MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net