

## **1. Objet.**

L'association Artisanale des Taxis de l'Agglomération Nancéienne exploite une Centrale de commande auxquelles sont affiliés des chauffeurs de taxis indépendants. L'association met, par les présentes CGV, en relation les clients, contractuels ou non, avec les chauffeurs de taxis adhérents, lesquels réalisent, pour leur propre compte et sous leur responsabilité, les prestations de transport demandées par le client.

## **2. Prestation.**

La prestation fournie par l'Association consiste à rechercher, pour le compte du client, un taxi disponible dans le secteur de la demande et selon les indications formulées par ce dernier. Le client, s'il souhaite utiliser les services de l'Association, plusieurs solutions s'offrent à lui, par téléphone au 03-83-37-65-37, par fax au 03 83 35 20 20, par le formulaire du site internet [www.taxisnancy.fr](http://www.taxisnancy.fr) ou par l'application les Taxis de Nancy en laissant l'ensemble de ses coordonnées et renseignements demandés. La prestation ne peut être considérée comme validée qu'après la confirmation par l'Association Artisanale des Taxis de l'Agglomération Nancéienne par téléphone, fax ou mail.

## **3. Sécurité du passager et du chauffeur.**

Il est convenu que le voyageur s'engage à adopter un comportement qui ne soit pas contraire aux règles du bon sens, et au respect des règles de sécurité en voiture, telles qu'elles pourront le cas échéant, lui être notifiées par le conducteur et au respect des règles prescrites par le Code de la Route. En aucun cas, le conducteur ne sera tenu de prendre des risques, qui pourraient mettre en péril la vie d'un tiers, sa propre vie et/ou celle de son passager, ni de se soustraire au respect des règles

du Code de la Route. En aucun cas il ne pourra être demandé de commettre des infractions aux chauffeurs. L'Association Artisanale des Taxis de l'Agglomération Nancéienne ou le chauffeur, se réservent le droit d'annuler ou de modifier un parcours, si le confort ou la sécurité du voyageur l'exigeait. Tout dommage causé à un tiers par la suite d'un comportement du passager non conforme aux règles élémentaires de sécurité serait de la responsabilité de ce dernier. Le chauffeur de taxi se réserve la possibilité de déposer son passager du véhicule si celui-ci ne respecte pas les consignes de sécurité exposées et ceci sans qu'il soit possible d'exiger le remboursement de la course. Il est interdit de fumer, de consommer de l'alcool, de transporter des substances illégales, inflammables, explosives, corrosives ou toxiques. Le non-respect de cette stipulation engage la responsabilité du client et du passager. Le chauffeur de taxi se réserve alors la possibilité de tous recours éventuels. L'Association ne saurait être tenue responsable et ne pourra garantir la restitution des effets personnels et bagages oubliés à bord d'un véhicule. Le volume total des bagages ne doit pas excéder deux valises de 20 kg chacune. En cas de surplus de bagages, il est impératif de le signaler au standard .

#### **4. Règlement des courses.**

En règle générale et dans le cadre des présentes CGV le règlement des courses, pour des transports de personnes assises, s'effectue directement au chauffeur en fin de course et selon le tarif préfectoral en vigueur. Les tarifs doivent être affichés dans la voiture et visibles pour le client. La TVA applicable à ce type de transport est de 10%. La TVA des transports de colis est de 20%.

Toute prestation de service doit faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et en tout état de cause avant paiement du prix, de la délivrance d'une note lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25 € (TVA comprise).

Pour les prestations de service dont le prix est inférieur à 25 € (TVA comprise), la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci doit être remise au client s'il la demande.

Dans le cas d'une prestation effectuée dans le cadre d'un engagement contractuel spécifique avec l'Association, en cas de dépassement du forfait initial, toute heure entamée sera entièrement facturée au tarif horaire. L'Association ne saurait être tenue pour responsable des aléas du trafic qui pourraient entraîner un dépassement horaire par rapport au contrat initial. Il est de la responsabilité du client de prévoir le temps nécessaire à ses déplacements.

## **5. Demande de taxis.**

### **5.1 Accès aux services offerts.**

Les demandes du client s'effectuent par téléphone, par mail, par fax, sur notre formulaire du site Internet, ou sur notre application Les Taxis de Nancy, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Que la demande s'effectue par téléphone, par mail, par fax, par internet ou par mobile le client devra obligatoirement indiquer le moyen de paiement, la destination, le nombre de personnes à transporter, ainsi que le nombre de bagages.

### **5.2 Commandes immédiates.**

Après avoir précisé qu'il s'agit d'une commande immédiate, le client doit signaler les particularités de la course. L'opérateur procède alors à l'enregistrement informatique et la commande sera diffusée via un système de localisation, (GPRS) au taxi libre, le plus proche du secteur et du lieu de prise en charge du client.

### 5.3 Commande à l'avance.

Une commande à l'avance, consiste à l'enregistrement par notre opérateur d'une demande de taxi passée par le client dans un délai de cinq jours maximum à 1 heure minimum avant l'heure du déplacement et selon le lieu de prise en charge. Il ne s'agit pas d'une demande d'un taxi identifié, mais de la prise en compte d'une recherche de taxi qui est enregistrée par l'opérateur pour être effectuée 15 à 30 minutes avant l'heure prévue du départ. L'Association se réserve la possibilité de refuser certaines demandes à l'avance dans l'hypothèse où le créneau horaire choisi est déjà saturé et indiquera dans ce cas au client les créneaux horaires disponibles. Pour chaque commande à l'avance, le client précise les caractéristiques de la demande : jour, heure, adresse et particularités de la course, ainsi que le nom du passager et un numéro de téléphone ou l'on peut le joindre en cas de problèmes identifiés. L'annulation ou la modification de la demande à l'avance passée doit être effectuée par le client au plus tard 1 heure avant l'heure prévue du départ selon le lieu de prise en charge. Dans le cas où aucun taxi ne se serait présenté 5 minutes après l'heure prévue du départ, le client doit rappeler le centre d'appels immédiatement, qui lui donnera toutes les informations utiles sur l'arrivée du taxi ou sur l'état de la recherche de taxi.

### 5.4 Non prise en charge et attente des chauffeurs.

Le client doit monter dans le taxi dès que celui-ci arrive à l'adresse indiquée en cas de demande immédiate, ou à l'heure convenue en cas de demande à l'avance.

En cas d'absence du passager, cinq minutes après cet horaire, le chauffeur de taxi est autorisé à partir. Dans cette hypothèse, et plus généralement, si le chauffeur ne charge pas du fait du client identifié par notre centrale, ce dernier devra dédommager le chauffeur de ses frais d'approche et d'attente. À cet effet, l'Association facturera au client identifié le montant figurant au compteur du chauffeur (correspondant aux frais d'approche et d'attente) et les frais de gestion de

la facturation fixés à 10 % HT des frais d'approche et d'attente du chauffeur.

## **6. Abonnement client particulier ou contrat Entreprise**

### **6.1 Conditions d'un abonnement client particulier ou d'un contrat Entreprise.**

L'Association pourra créer, proposer et vendre divers abonnements aux particuliers destinés à fidéliser une clientèle dite de trottoir ; elle pourra également établir et négocier des contrats destinés aux entreprises, tenant compte de la nature, de la demande et des besoins des dites entreprises. Les paiements des abonnements des particuliers devront être réglés au préalable à l'Association, selon les termes du contrat, et en sus de la course ; les abonnés devront payer leur course au chauffeur selon les modalités définies à l'article 4. En revanche les paiements des courses prévues dans le contrat Entreprise pourront être facturés par l'Association pour le compte des adhérents et différés selon les termes du contrat négocié.

### **6.2 Facturation**

Toute somme impayée, dans les délais prévus par un contrat, donnera lieu également, et ce sans mise en demeure préalable, au paiement par le client des pénalités de retard et égales à 20 % des sommes dues à titre de dommages et intérêts et de clause pénale, outre les intérêts de retard au taux de 2 fois l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour de retard de paiement, et ce sans préjudice des recours judiciaires que l'Association se réserve le droit d'exercer.

L'Association se réserve également le droit de suspendre, sans préavis ni indemnité, le contrat. En cas de non-paiement des factures par les clients, l'Association pourra également de plein droit résilier les contrats dans les conditions indiquées à l'article

6.6

### 6.3 Responsabilité du client

L'Association a mis en place, dans le cadre d'une obligation de moyens, un ensemble de mesures permettant d'assurer au mieux la sécurité des demandes passées par les clients contractuels ou non. À l'aide d'un code identifiant attribué lors de la signature d'un contrat ou d'un abonnement le client signataire est responsable juridiquement et financièrement de toutes les courses demandées en son nom. Cette responsabilité subsiste même après la date d'expiration ou de résiliation éventuelle du contrat. Il appartient aux clients de s'assurer qu'aucune fraude n'a été ou n'est réalisée à partir de leur code personnalisé et dans l'affirmative de solliciter immédiatement auprès de l'Association le changement de leur code.

### 6.4 Durée d'un contrat entreprise ou d'un abonnement client particulier.

Les contrats ou abonnements sont souscrits pour une durée d'un an, à compter de la date de réception par L'Association du contrat dûment complété et signé par l'abonné ou l'entreprise. Ils se renouvellent par tacite reconduction par période annuelle, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis d'un mois avant la date d'expiration du contrat entreprise ou de l'abonnement.

### 6.5 Modification du contrat entreprise ou de l'abonnement client particulier.

L'Association se réserve la possibilité de modifier les conditions d'un contrat ou d'un abonnement à compter de cette information, le client disposera d'un délai de 30 jours pour résilier le contrat, en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception. Après l'expiration de ce délai, le client sera réputé avoir accepté sans réserve les modifications du contrat ou de l'abonnement.

## 6.6 Résiliation du contrat entreprise ou de l'abonnement client particulier

En cas d'inexécution par l'une des parties de l'une quelconque de ses obligations, l'autre partie pourra résilier de plein droit et sans préavis le contrat d'entreprise ou l'abonnement client particulier, par lettre

recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de son droit à agir en justice pour mettre en cause la responsabilité de la partie défaillante et de lui demander l'indemnisation du préjudice subi du fait de cette résiliation.

## **7. Responsabilité de l'Association.**

L'Association a mis en place, dans le cadre d'une obligation de moyens, un ensemble de mesures permettant d'assurer au mieux la sécurité des commandes passées par les clients contractuels ou non. L'association ne peut garantir la réalisation de la prestation de la course (...) catastrophes naturelles et tout cas de force majeure ». L'association ne sera pas tenue responsable de la non-exécution de sa prestation de recherche d'un taxi (...) embouteillage d'une ampleur inhabituelle, coupure de courant, coupures des moyens de télécommunication.

## **8. Données personnelles et loi informatique et liberté.**

Le client est informé et accepte que l'Association se réserve la possibilité d'enregistrer et de conserver, à des fins de preuve, l'ensemble des informations relatives aux appels reçus par son Centre d'Appels et aux courses de taxis notamment : le numéro de téléphone présenté par l'appelant, l'enregistrement de la conversation téléphonique, le détail des données relatives à la course demandée. Conformément à la loi numéro 78-17 du 6 janvier 1978, l'abonné a un droit d'accès

de rectification et de suppression des données le concernant figurant dans le fichier constitué par l'Association.

Conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, vous êtes informés de votre droit à vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique via le site BLOCTEL (<http://bloctel.gouv.fr/>)

## **9. Election de domicile, notification attribution de juridiction.**

Pour l'exécution des présentes CGV et de leurs suites le client abonné fait élection de domicile à l'adresse indiquée dans les conditions particulières et l'Association fait élection de domicile à l'adresse de son siège social. Au cas où l'une des Parties changerait d'adresse, elle le notifiera à la deuxième par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 30 jours suivants ce changement. À défaut d'accord amiable entre les Parties pour tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture d'un contrat ou abonnement, il est fait expressément attribution de juridiction auprès des Tribunaux compétents.

## **10.Litiges**

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation, dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet, sur le site internet de l'AME  
CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;  
Soit par un courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain -  
75007 PARIS.