

# Conditions Generales

## Définitions

EBA Eurobus Genève SA, une Compagnie anonyme basée en Suisse.

Équipe des opérations - représentée par les membres de l'équipe de la Compagnie qui assure les tâches administratives et opérationnelles des activités de la Compagnie et les exercent au nom de la Compagnie et sous sa responsabilité.

Chauffeur - l'employé de la Compagnie qui fournit les services de transfert par le véhicule de la Compagnie.

Véhicule - une voiture, une fourgonnette, un minibus ou un bus. Des services supplémentaires, tels que des excursions ou d'autres activités, reconnus et confirmés par la Compagnie, peuvent également être réservés, dans le but de fournir des services de transfert.

Client - la personne qui bénéficie des services de la Compagnie en réservant par e-mail ou en remplissant le formulaire de réservation électronique en ligne pour lui-même ou pour l'autrui.

La confirmation d'une demande signifie que le client a conclu une relation contractuelle légalement obligatoire avec la Compagnie, en se soumettant entièrement aux présentes conditions générales.

Passager principal - la personne (adulte ou mineure) dont le nom est enregistré en premier dans le formulaire de réservation et qui est transportée par le véhicule de l'entreprise. Le passager principal confirme que les autres membres du groupe acceptent et consentent aux présentes conditions générales.

## Introduction

Tous les services fournis par la Compagnie doivent être considérés comme un élément essentiel des présentes Conditions générales.

En remplissant le formulaire de réservation en ligne, par téléphone ou par e-mail, le client reconnaît et accepte en son nom et / ou au nom de tout autre client les présentes conditions générales.

La Compagnie n'assume pas la responsabilité en cas de présence des informations, qui nous ont été envoyées par erreur, y compris les noms mal saisis et d'autres détails mentionnés sur le formulaire de réservation.

En cas de question ou de besoin d'assistance, le Client est en plein droit de contacter la Compagnie par hotline ou par e-mail, afin que le service clientèle porte l'assistance requise.

La Compagnie est en droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, et celles-ci seront également publiées sur notre site Web.

Par conséquent, les Clients doivent se référer à la dernière version en ligne des conditions générales au moment de la soumission de la demande.

La Compagnie s'engage à répondre à toutes vos demandes, à satisfaire vos attentes et à agir de la manière la plus professionnelle qu'elle soit dans le cadre de ses compétences afin de vous garantir un service agréable et exempt de tout danger.

### **Procédure de réservation en ligne**

Lorsque le client effectue une réservation en ligne, il est alors responsable de fournir à la Compagnie toutes les informations substantielles sur les services à effectuer, y compris le nom du passager, les dates et heures, les adresses de prise en charge et de lieu de dépôt, les détails du paiement et les informations relatives au paiement ultérieur des autres services demandés.

En cas de besoin d'effectuer des changements dans les détails du transfert fournis précédemment, le Client est en droit de contacter la Compagnie à tout moment et demander une mise à jour et un accusé de réception des modifications.

Tous les avis envoyés par la Société nécessitent un accusé de réception : il est fortement recommandé de vérifier immédiatement le voucher de réservation reçu et de signaler toute incohérence à l'équipe des opérations.

Une fois que la Compagnie reçoit une demande de transfert, l'équipe des opérations envoie un accusé de réception et contacte par la suite au sujet du paiement des services demandés.

### **Le coût du service**

Les tarifs proposés par la Compagnie comprennent tous les péages et taxes locales applicables sans coûts cachés, sauf si le Client a des exigences supplémentaires comme un arrêt supplémentaire, un temps d'attente, des mises à jour de dernière minute, etc. Les prix proposés au client au moment de la réservation peuvent être convertis par la suite en fonction de la modification des facteurs déterminants des prix, tels que le taux de change franc suisse/euro, les coûts du carburant, les taxes ou autres prélèvements gouvernementaux obligatoires.

### **Estimation de la durée du service**

La distance et la durée du transfert indiquées dans le récépissé peuvent varier pour des raisons des embouteillages, des blocages de routes, des conditions météorologiques ou de toute autre incident hors de la sphère d'influence de la Compagnie. De même, tous les efforts raisonnables seront faits pour respecter les temps de parcours indiqués ; toutefois, toutes les durées des transferts sont des estimations approximatives.

## **Paiement**

La Compagnie accepte tous les modes de paiement largement utilisés, par exemple : par Carte de crédit (Amex, Visa, MasterCard), ou par virement bancaire (au moins 5 jours avant la date de prise en charge).

En fournissant les données de la carte de crédit, le Client garantit qu'il possède le droit et l'autorité d'utiliser la carte, et autorise la société à prélever le montant requis pour le service réservé.

Sur demande du client, la société peut également émettre un lien sécurisé de paiement en ligne, visible uniquement par le client. Dans ce cas-là le Client sera en mesure de procéder à un paiement en ligne tout en garantissant la confidentialité des données personnelles du client, conformément aux lois sur la protection des données.

## **Modifications des réservations, amendements**

Les modifications apportées aux réservations confirmées doivent être notifiées par e-mail ou par téléphone, vérifiées par l'équipe des opérations et confirmées par e-mail.

Le Client est responsable pour toute augmentation du coût des services de transfert résultant du changement demandé. Vous trouverez ci-dessous certains exemples de modifications de prix qui peuvent être appliqués :

- Arrêt supplémentaire, dépôt/prise en charge : CHF 20.- pour un groupe de 1-4 passagers ; CHF 40.- pour un groupe de 5-8 passagers ; CHF 60.- pour un groupe de 9-50 passagers.
- Chaque heure d'attente supplémentaire : CHF 40.- pour un groupe de 1-4 passagers ; CHF 80.- pour un groupe de 5-8 passagers ; CHF 120.- pour un groupe de 9-50 passagers.
- Modification du nombre des passagers qui n'a pas été communiqué à nos opérateurs
- Des taux spécifiques seront appliqués pour chacun des services qui ne sont pas mentionnés ci-dessus

- Le client peut demander jusqu'à trois modifications gratuites dans une réservation déjà confirmée. La quatrième modification, ainsi que toutes les modifications ultérieures, sont soumises à des frais administratifs supplémentaires de CHF 40 pour chaque modification.
- Les demandes de changement ou de modification des services commandés, reçues dans les 48 heures avant le début prévu du service, sont considérées comme des demandes de "dernière minute" pour lesquelles la compagnie est en droit de demander des frais supplémentaires au client. En cas de demande de modification par le Client 48 heures avant l'heure de prise en charge, les demandes sont acceptées sans frais supplémentaires. La société se réserve le droit de définir le montant de ces frais supplémentaires pour chaque cas.

Toutes les modifications se font selon la disponibilité de la Compagnie. Toute sorte de demande de modifications ou demandes d'annulation ne doivent être faites avec les chauffeurs. Le droit de confirmation des modifications est réservé uniquement à nos opérateurs de transfert.

## **Annulation**

La politique d'annulation gratuite est appliquée aux groupes de 1 à 8 passagers si la demande d'annulation est reçue plus de 48 heures avant le début prévu du service tout en facturant au client les frais administratifs de CHF 25.

Les annulations reçues moins de 48 heures avant l'heure de prise en charge prévue donnent le droit à la Compagnie de mettre fin à la demande de transfert sans procéder à un remboursement.

Les annulations de transferts par des véhicules de plus grande capacité (9 passagers et plus), le délai d'annulation n'est que de trois jours (72 heures) avant le début prévu du service.

La politique d'annulation ne s'applique pas aux réservations "non remboursable".

Toute demande d'annulation faite par téléphone ou par e-mail, doit être confirmée par l'opérateur de transfert par e-mail.

Pour toutes les réservations non remboursables et annulées à la dernière minute, la Compagnie fournira une facture, de sorte que le client puisse réclamer les frais de retour au voyageur, à la compagnie aérienne ou au fournisseur d'assurance voyage.

## **Réservations de dernière minute**

En fonction du trajet demandé et de la saison, la Société s'engage à apporter une solution raisonnable dans le but de répondre à toutes les demandes de 0 à 48 heures

avant l'heure de prise en charge. La Société n'a aucune obligation d'approuver les réservations de dernière minute sans fournir d'explication.

### **Changements, modifications et annulations par la Compagnie**

En cas de cas de force majeure, la Société se réserve le droit d'annuler ou d'effectuer des changements dans la réservation. Il s'agit notamment des guerres, des épidémies, des catastrophes naturelles, des opérations militaires, etc., ainsi que des retards et écarts dus aux conditions météorologiques (fortes pluies, orages, incendies, etc.) ou du dysfonctionnement des transports de service publics (changements d'horaire du transport aérien et ferroviaire). Cette liste n'est pas exhaustive.

Dans de rares cas, si la Compagnie ou l'équipe opérationnelle annule la réservation, la Compagnie en informe le client dans les plus brefs délais et rembourse la totalité de la somme déjà versée.

### **Prix des sièges enfants**

Tous les enfants et les bébés, quel que soit leur âge doivent être comptés et inclus dans le nombre total de passagers lors de la réservation.

Les sièges pour enfants sont fournis par la Compagnie sans aucuns frais supplémentaires. Le Client doit informer préalablement l'âge concret de l'enfant, de sorte que la Compagnie puisse fournir le(s) siège(s) approprié(s). Si le client est en mesure d'utiliser son propre siège enfant, il doit en informer l'équipe afin d'être sûr que le véhicule correspondant est adapté à ce type de siège.

### **Bagage**

Chaque Passager est autorisé d'avoir un sac de voyage ou une valise de taille moyenne, un sac à main et un sac pour les skis ou snowboard par personne. Tout excédent de bagages supplémentaires doit être communiqué à la Compagnie à l'avance afin de fournir un véhicule approprié. Le sac de voyage ou la valise ne doit pas dépasser les tailles ci-dessous :

- Petit\_ 55 cm x 40 cm x 23 cm
- Moyen\_ 70 cm x 45 cm x 25 cm
- Grand\_ 80 cm x 50 cm x 30 cm

### **Vols retardés ou annulés**

L'équipe des opérations surveille constamment les vols en ligne. En cas de départ tardif ou de retard du vol, l'heure de prise en charge sera automatiquement adaptée

en fonction des dernières informations sur le statut du vol. Toutefois, si le vol est retardé de plus d'une heure, la compagnie se réserve le droit de libérer le chauffeur et de mettre le service du client en attente jusqu'à ce qu'un prochain chauffeur soit disponible dans un délai raisonnable.

Lorsque le vol est annulé, la Compagnie se réserve le droit de libérer le chauffeur et de réclamer le montant total au client. Dans ce cas, la Compagnie fournira une facture qui pourra être utilisée pour réclamer le remboursement correspondant auprès du voyageur, de la compagnie aérienne ou du fournisseur d'assurance voyage.

### **Procédure de contact / Temps d'attente / "No-show" transferts**

Le numéro de la ligne d'urgence de la Compagnie est affiché au bas de chaque réception. La société recommande fortement de contacter l'équipe opérationnelle par la ligne directe en cas de retard, d'annulation ou de tout autre événement ayant un impact sur la réservation, afin de recevoir des conseils appropriés sur les démarches à suivre.

Le temps d'attente gratuit dans les aéroports est de 60 minutes maximum juste au moment de l'atterrissage de l'avion. Après une heure, le chauffeur peut être libéré ou selon la disponibilité, peut attendre le client avec un paiement supplémentaire. Le temps d'attente supplémentaire peut être ajouté uniquement sur demande du client et sur confirmation de la disponibilité du chauffeur par l'équipe des opérations.

En cas de prise en charge hors des aéroports, le temps d'attente gratuit est réduit à 15 minutes et commence à partir de l'heure de prise en charge confirmée.

Le client doit prendre contact avec l'équipe s'il n'est pas en mesure de localiser le chauffeur à l'endroit convenu préalablement, à la suite de la collecte des bagages ou de la perte de ces derniers.

Une fois que le temps d'attente gratuit mentionné ci-dessus est écoulé et le client ne parvient pas à contacter la Compagnie et l'informer sur tout type de retard, le service sera considéré comme un "No-show". Dans le cas d'un "No-Show", le client sera obligé de payer la totalité des coûts du service réservé.

### **Véhicule et surclassements**

Toutes les photos des véhicules présentées sont uniquement à titre d'illustration. Le client peut consulter certains de nos véhicules dans la section "Flotte" sur le site web de la Compagnie (<https://eba-eurobus.com/>).

Dans le but d'assurer un service pour groupe composé de 9 passagers et plus, la Compagnie peut mettre à disposition deux ou plusieurs véhicules dans les cas où le véhicule demandé ne correspond pas aux paramètres de réservation, c'est-à-dire les

bagages sont excessifs ou surdimensionnés et ne peuvent être transportés en toute sérénité et/ou il n'y a plus de disponibilité de véhicules de la classe demandée.

Les véhicules fournis par la Compagnie sont soumis aux disponibilités et peuvent être de couleur différente de celle du véhicule présenté sur le site web, sauf confirmation contraire de la Compagnie dans le voucher de réservation. Si le véhicule réservé n'est plus disponible, la Compagnie fournira au client un véhicule de remplacement de la même catégorie ou, si aucun véhicule de ce type n'est plus disponible, elle mettra à disposition une voiture surclassée à la comparaison du véhicule réservé à titre gratuit.

### **Obligations de la Compagnie**

Le personnel de la Compagnie met tout en œuvre pour garantir aux clients une expérience irréprochable lors de chaque réservation de nos services. Cela inclut un contrôle de qualité interne et un processus de vérification minutieux.

Toutefois, si la Compagnie ne parvient pas à agir selon les termes et conditions mentionnées, elle ne sera en aucun cas responsable de la perte de bénéfices ou d'opportunités commerciales et n'est responsable que des dommages directs causés au client. Ces dommages directs sont limités par le prix du service et sont calculés en tenant compte la faute contributive du client, des actions de tiers hors de la sphère d'influence de la société, de la négligence ou de la mauvaise conduite des conducteurs, etc.

La société n'a aucune responsabilité légale pour les vols ou correspondances éventuellement manqués en raison de mauvaises conditions météorologiques, d'embouteillages, d'accidents de la route ou d'actions de tiers, sauf si ce qui précède n'est pas le résultat direct de la négligence ou de la mauvaise conduite de la Compagnie.

Si la Compagnie ne parvient pas à déposer le Client à la destination confirmée par sa faute, la Compagnie mettra à sa disposition un autre transport approprié tel qu'un minibus, train, voiture particulière, taxi, etc. Tout remboursement effectué par la Compagnie pour les moyens alternatifs du transport ne doit pas dépasser le coût du transfert effectué par un taxi.

En cas de conditions météorologiques extrêmement défavorables et uniquement lorsqu'il existe un danger pour la vie ou la santé des clients et/ou du chauffeur, la Compagnie s'engage à proposer d'autres options de transport pour les clients. La compagnie se réserve le droit exclusif de prendre de telles décisions.

### **Obligations du Client**

Le client est seul responsable de l'exactitude des détails du service fourni, y compris l'adresse exacte de prise en charge/lieu de dépôt, le numéro de téléphone joignable pendant le voyage, l'âge des enfants qui voyagent, le nombre et la taille des bagages. Si le poids et la taille des bagages ne correspondent pas aux présentes conditions générales, alors vous devez nous en informer. Les parents et tuteurs (ou amis de plus de 18 ans) d'enfants et d'adolescents âgés de moins de 18 ans sont responsables du comportement des mineurs dans les véhicules de la Compagnie, et sont tenus responsables des dommages causés par ceux-ci.

Tous les passagers doivent attacher leur ceinture de sécurité. En cas d'accident, la responsabilité de la Compagnie est limitée aux conditions mentionnées dans son contrat d'assurance. Il est strictement interdit de fumer et de consommer de l'alcool/des substances illicites dans les véhicules de la Compagnie.

Il est de votre responsabilité de fournir des informations complètes et correctes en effectuant une réservation et nous informer immédiatement dans le cas d'un éventuel changement dans les détails fournis précédemment.

Par le présent règlement, vous nous autorisez à vous facturer pour tout dommage subi pendant l'organisation et la réalisation du service causé de votre faute.

### **Force Majeure**

La Compagnie sera libérée de ses obligations en vertu des présentes conditions générales si cette dernière n'est pas en mesure de remplir ses obligations (retards, modifications ou annulations de service) à la suite d'un cas de force majeure survenant après la réservation du service ou d'autres circonstances imprévisibles ou indépendantes de la volonté du prestataire de services.

Par force majeure, on entend les événements d'urgence, par exemple, les accidents subis par les tiers sur l'itinéraire de transfert, les postes de contrôle de police, les actes de terrorisme, les marathons ou les rassemblements de masse, les conditions météorologiques extrêmes, les tremblements de terre, les inondations, etc.

### **Droit applicable, règlement des litiges et juridiction compétente**

Le système juridique suisse s'applique aux présentes conditions générales.

Dans le cas de la survenance d'un conflit, la Compagnie et le Client s'efforcent de trouver une solution pacifique. Si les parties ne parviennent pas à un accord bilatéral, le litige sera porté devant un médiateur indépendant.

Si le différend entre les parties n'est pas résolu après les efforts raisonnables de deux parties avec l'aide du médiateur, le litige sera soumis à une procédure formelle. En

acceptant les présentes conditions générales, le Client accepte que le lieu de juridiction soit Genève (Suisse), devant le Tribunal de première instance.

### **Réclamations**

La société cherche constamment à améliorer la qualité des services fournis, dans cette perspective, la Compagnie encourage fortement chaque client à l'informer de toute contestation rencontrée lors de la réalisation du service. La contestation peut être envoyée par le courrier électronique dans les 48 heures suivant la fin du service.

### **Informations linguistiques**

Les présentes conditions générales sont rédigées en anglais, avec une traduction vers autres langues de travail de la société en français et en allemand.

## **Conditions complémentaires pour la navette GVA – Morzine**

1. Le client s'assure de connaître l'emplacement de la prise en charge et d'y arriver 5 minutes à l'avance. EBA Eurobus n'est pas responsable au cas où le client manque son transfert.
2. EBA Eurobus s'efforcera d'exécuter le service selon un horaire strict, il peut parfois y avoir des retards dans le service, causés par le trafic et d'autres facteurs externes, dans ce cas tout retard dans l'heure est considéré comme normal sur le service de navette partagée.
3. EBA Eurobus peut à l'occasion exiger des passagers qu'ils changent de véhicule au cours du transfert réservé. Ceci est considéré comme une pratique normale pour tous les transferts partagés
4. EBA Eurobus se réserve le droit de modifier le type de véhicule utilisé pour tous les transferts, les véhicules peuvent varier afin d'accueillir un nombre de passagers de 2 à 50, cela peut inclure des autocars et des mini-bus, ainsi que des véhicules plus petits.
5. EBA Eurobus ne permet pas aux animaux de compagnie de voyager en raison de la considération des autres passagers à bord et pour la protection des véhicules. Il est possible de voyager avec des animaux domestiques dans le cadre d'un transfert privé.
6. EBA Eurobus se réserve le droit (et délègue le droit à tous les employés) de refuser de transporter toute personne soupçonnée d'être sous l'influence de l'alcool ou de drogues ou dont le comportement est considéré comme une menace pour le conducteur.

7. Le client est limité à deux bagages par personne (1 bagage enregistré de 25 kg max et 1 bagage à main) et un sac de ski ou de snowboard qui doit être indiqué lors de la réservation. Tout excédent de bagages doit également être déclaré au moment de la réservation.

8. EBA Eurobus prendra toutes les précautions raisonnables lors du chargement et du transport des bagages ; Cependant, nous n'acceptons aucune responsabilité pour les bagages / articles perdus ou endommagés pendant le transport. Il est conseillé aux clients de vérifier les termes de leur police d'assurance voyage

9. Toutes les demandes de remboursement ou annulations doivent être déclarées par écrit et envoyées par e-mail à [booking@eba-eurobus.com](mailto:booking@eba-eurobus.com). Les annulations sont acceptées sans frais de plus de 24 heures avant le départ, passé ce délai, aucun remboursement ne peut pas être demandé.

10. EBA Eurobus se réserve le droit d'annuler une course en transfert partagé ou changer l'horaire afin d'optimiser les passagers sur un autre horaire. Lors de l'annulation du transfert partagé, le client sera informé 24h à l'avance. Les frais du billet seront remboursés. Une proposition de transfert privé peut être faite au client.

11. Tout client effectuant une réservation avec EBA Eurobus sera automatiquement inscrit dans la base de données. Le client accepte que : EBA Eurobus peut utiliser ses données pour contacter le client ou lui envoyer des promotions ou des offres.

12. Le droit applicable au contrat de transport détermine les autres cas où le transporteur est déchargé de sa responsabilité. Le contrat de transport ainsi que la responsabilité civile du transporteur, sont soumis aux droits du pays du transporteur qui a effectivement exécuté le transport. L'entreprise de transport se réserve le droit d'apporter toutes modifications jugées nécessaires en cas de circonstances imprévues. Le droit applicable et for juridique seul le droit suisse est applicable dans les rapports juridiques entre le passager/client et EBA Eurobus Genève SA. EBA Eurobus Genève SA ne peuvent être actionnées respectivement qu'à leur siège, Avenue Wendt 6 – CP 474 – 1214 Vernier. Les tribunaux du canton de Genève sont exclusivement compétents, sous réserve d'un éventuel recours au Tribunal fédéral.