

Conditions générales de vente et de transport

NORMANDY PRESTIGE TRANSFERS

Version du 12 octobre 2026 - Transferts privés VTC, excursions et mises à disposition.

Identification de l'exploitant

Nom commercial : **NORMANDY PRESTIGE TRANSFERS.**

Exploitant : **CHEICK SYLLA - Entrepreneur individuel (EI).**

Adresse administrative déclarée : **4 avenue du 6 Juin, 14000 Caen, France.**

SIREN : **883 150 757.**

SIRET de l'établissement principal déclaré : **883 150 757 00077.**

Inscription au registre des exploitants VTC : **EVTC014240029.**

Adresse de contact et de correspondance pour les clients : **4 avenue du 6 Juin, 14000 Caen, France.**

Téléphone : **07 51 22 42 98.**

E-mail : **contact@normandy-prestige-transfers.fr.**

Site : **www.normandy-prestige-transfers.fr.**

Assurance responsabilité civile automobile pour les passagers transportés à titre onéreux :

PACIFICA, 8/10 boulevard de Vaugirard, 75724 Paris Cedex 15.

Contrat : **14319852907.**

Attestation du 12 octobre 2026 concernant le véhicule Toyota Prius, valable jusqu'au **1er mai 2027**. Cette attestation ne vaut pas attestation distincte de responsabilité civile professionnelle d'exploitation.

Modalités particulières

Les prix du stationnement, de l'attente supplémentaire, des équipements particuliers et des dépassements doivent être communiqués avant l'engagement du client lorsqu'ils s'appliquent. Aucun supplément indéterminé n'est créé par ce document.

Réserver et payer

1. Objet et prestations

Les présentes CGV régissent les services de transport privé avec chauffeur commercialisés sous le nom NORMANDY PRESTIGE TRANSFERS : transferts locaux, gares, aéroports, ports, longues distances, excursions avec transport et mises à disposition. Elles concernent les clients particuliers et professionnels.

Les excursions comprennent du transport et, lorsque cela est prévu, l'attente du chauffeur. Elles n'incluent pas automatiquement un guide historique, des repas, des billets ou des réservations auprès de tiers. Aucune prestation de forfait touristique n'est commercialisée par ces CGV.

Les conditions particulières écrites et expressément acceptées dans le devis ou la confirmation prévalent pour les points qu'elles règlent. La version des CGV communiquée et acceptée avant la réservation reste applicable à cette réservation.

2. Réservation préalable et informations nécessaires

Une réservation confirmée avant la prise en charge est nécessaire. Elle peut être organisée à l'avance ou peu avant le départ selon disponibilité. Le service VTC ne fonctionne pas par prise en charge à une station de taxis ou par véhicule hélé dans la rue.

Le client communique les adresses exactes, la date, l'heure, les passagers, les bagages, les étapes et les besoins particuliers. Pour une arrivée, il précise le vol, le train ou le navire et distingue l'heure d'arrivée de l'heure de prise en charge souhaitée.

3. Formation du contrat

Une demande de prix ou de disponibilité ne constitue pas une réservation ferme. Le contrat est confirmé après accord sur les caractéristiques et le prix, communication et acceptation des CGV et conditions particulières, réception du paiement demandé, puis confirmation écrite par l'exploitant, sauf accord écrit différent.

Le client reçoit le récapitulatif du trajet et des modalités convenues sur un support pouvant être conservé. La disponibilité d'un modèle particulier, d'un équipement ou d'un chauffeur anglophone doit être expressément confirmée.

4. Acompte et paiement

Pour toute réservation, un acompte de 30 % du prix total de la prestation est demandé afin de réserver le véhicule et le chauffeur. Cette règle s'applique aux transferts, excursions et mises à disposition. Il est imputé sur le montant total et constitue un acompte, et non des arrhes. Le solde de **70 %** est payable le jour de la prestation selon les modalités convenues. Le règlement intégral à l'avance est possible.

Les moyens convenus peuvent être le lien sécurisé, la carte bancaire, les espèces ou le virement. Pour plusieurs prestations, la date de règlement du solde est précisée dans la confirmation.

Prix, modifications et annulations

5. Prix et modifications

Le prix final est communiqué en euros avant confirmation, avec les taxes applicables. Il dépend notamment des adresses, horaires, passagers, bagages, véhicule, étapes et durée. Les prix « à partir de » sont des repères ; le devis accepté détermine le prix applicable.

Le symbole ↔ indique qu'une liaison est proposée dans les deux sens. Il ne signifie pas que le prix comprend un aller-retour. Pour un transfert privé, les péages nécessaires à l'itinéraire convenu sont inclus. Le stationnement d'une mise à disposition reste distinct sauf inclusion écrite ; sa méthode de calcul doit être annoncée avant réservation.

Une modification doit être demandée par écrit. Elle est soumise à disponibilité et à l'acceptation écrite d'un éventuel nouveau prix. Aucun arrêt ou dépassement supplémentaire n'est ajouté sans accord ; si une modification est impossible, les parties examinent le maintien ou l'annulation de la réservation initiale.

6. Annulation par le client

L'annulation est notifiée par e-mail, SMS ou WhatsApp afin de conserver une preuve de sa réception. Les délais sont calculés avant l'heure de prise en charge figurant dans la confirmation.

Annulation reçue	Frais d'annulation
Plus de 24 heures avant	0 % du prix
De 24 heures à 10 heures incluses avant	50 % du prix
Moins de 10 heures avant	100 % du prix
Absence établie du client (article 8)	100 % du prix

Les sommes déjà versées s'imputent sur les frais dus ; seul le complément éventuel peut être demandé. Si aucune pénalité n'est applicable, les versements sont remboursés. Les frais ne s'ajoutent pas au prix de la même prestation. Toute retenue distincte doit avoir été annoncée, acceptée et justifiée.

Une prestation à dates multiples, un événement ou une mise à disposition peut faire l'objet de conditions particulières communiquées et acceptées avant paiement. Les situations relevant de la force majeure ou des droits impératifs du client sont traitées selon la loi. Tout remboursement dû est proposé sous 14 jours, sauf délai légal plus favorable.

7. Droit de rétractation

Les contrats de transport de passagers sont exclus du régime général du droit de rétractation de 14 jours prévu pour les contrats à distance, conformément à l'article L.221-2, 9° du Code de la consommation. Les conditions contractuelles d'annulation s'appliquent, sous réserve des droits légaux du client. Cette exclusion n'est pas étendue automatiquement à une prestation autonome d'une autre nature.

Prise en charge et véhicule

8. Attente, retards et absence du client

Le client doit être joignable et présent au point convenu. En cas de retard, il prévient le service ou le chauffeur. La durée d'attente incluse, son point de départ et le tarif au-delà sont précisés dans le devis ou la confirmation. Un supplément ne peut être appliqué sans information préalable sur son calcul.

L'absence n'est pas présumée dès la première minute de retard. Après expiration du délai annoncé et des tentatives raisonnables de contact, l'exploitant informe le client de l'impossibilité de prolonger l'attente. Une absence imputable au client peut alors entraîner l'application de l'article 6. Si aucune limite d'attente n'a été convenue, elle doit être clarifiée avec le client avant toute clôture pour absence.

9. Vols, trains, ferries et croisières

Lorsque les références sont communiquées, leur évolution peut être suivie selon les données accessibles. Le rendez-vous est confirmé au terminal, à la sortie ou dans la zone autorisée. L'accueil avec pancarte doit être convenu ; il ne garantit pas l'accès aux zones réservées de récupération des bagages.

Un retard important fait l'objet d'un échange pour adapter l'organisation. Le prix et les limites d'attente éventuelles sont précisés avant tout supplément. Un retard du transporteur n'est pas assimilé automatiquement à une absence du client. Si la prestation ne peut plus être assurée, les parties examinent une solution et les droits applicables.

10. Véhicules, capacités et partenaires

Le véhicule est sélectionné selon les passagers et bagages annoncés. Un modèle précis n'est garanti que s'il est expressément confirmé. Un remplacement doit respecter les caractéristiques essentielles convenues ; une modification substantielle requiert l'accord du client.

L'exploitant peut faire intervenir un chauffeur partenaire habilité et assuré. Il demeure l'interlocuteur contractuel pour les prestations qu'il a vendues et conserve ses responsabilités légales. La capacité annoncée en passagers ne vaut pas garantie de capacité illimitée pour les bagages.

Un chauffeur anglophone ou bilingue n'est inclus que s'il est expressément prévu dans le devis accepté et confirmé disponible. À défaut, la connaissance de l'itinéraire par le chauffeur ne constitue pas une garantie de maîtrise de l'anglais.

11. Bagages, enfants et animaux

Le client déclare le nombre et le format des bagages, poussettes ou équipements. Le transport peut être adapté ou refusé si le chargement compromet la sécurité. Toute nouvelle proposition de véhicule ou de prix nécessite son accord.

Les enfants, leur âge et, si nécessaire, leur taille et poids sont déclarés pour prévoir les sièges adaptés requis. Les équipements et leur prix éventuel sont confirmés avant paiement. Les animaux sont signalés à l'avance pour convenir des conditions de transport ; les chiens guides et d'assistance bénéficient des droits prévus par la réglementation.

Excursions, sécurité et responsabilité

12. Excursions et mise à disposition

Le devis définit l'heure de début et de fin, le lieu de départ et de retour, les étapes, l'attente comprise et le périmètre de la prestation. La durée inclut la conduite, les arrêts et l'attente prévus au programme. Les horaires intermédiaires restent indicatifs selon les déplacements, accès et circulation.

Lorsqu'un forfait horaire est expressément réservé et accepté, le véhicule et le chauffeur sont mobilisés pour cette durée. Un retour anticipé demandé par le client ne réduit pas le forfait, sauf accord écrit contraire. Cette règle ne s'applique pas si l'exploitant réduit ou n'exécute pas la prestation convenue.

Tout dépassement nécessite l'accord du client et la disponibilité du chauffeur. Le tarif applicable est annoncé avant acceptation. Les repas, dégustations, musées, billets, guides et réservations de tiers ne sont inclus que s'ils sont expressément mentionnés. Le client organise ses visites indépendantes ; le chauffeur ne fournit pas automatiquement de commentaire historique ou de guidage.

13. Sécurité et comportement

Les passagers respectent les règles de sécurité, le port de la ceinture et les instructions nécessaires du chauffeur. Il est interdit de fumer ou vapoter à bord, d'adopter un comportement violent ou dangereux, de transporter des objets illicites ou de demander une conduite contraire au Code de la route.

Un comportement mettant en danger les personnes peut justifier le refus ou l'interruption du transport dans un lieu sûr. Les conséquences financières sont appréciées selon les faits, la prestation exécutée et le préjudice justifié ; elles ne sont pas automatiquement forfaitaires.

14. Dégradations, objets oubliés

Les dégradations ou salissures anormales imputables aux passagers peuvent donner lieu à une demande d'indemnisation sur justificatifs, à hauteur du coût raisonnable réellement subi. Aucune pénalité de nettoyage indéterminée n'est appliquée.

Le client vérifie ses effets personnels avant de quitter le véhicule. Les objets retrouvés sont signalés et restitués selon les modalités convenues. Des frais de retour ou d'expédition peuvent être demandés après information. Aucune clause n'exclut la responsabilité du professionnel en cas de faute de sa part.

15. Responsabilité, remplacement et force majeure

Les temps de trajet sont estimatifs. Le professionnel prépare l'organisation avec diligence et le client communique ses contraintes de correspondance. La responsabilité de chacun s'apprécie selon le droit applicable ; un aléa de circulation ne supprime pas automatiquement toute responsabilité.

La force majeure est appréciée selon l'article 1218 du Code civil. En cas d'impossibilité, l'exploitant informe le client et recherche une solution. S'il annule sans alternative acceptée, les sommes correspondant à la prestation non exécutée sont remboursées, sans préjudice des autres droits légaux du client.

Réclamations et informations légales

16. Réclamations

Le client peut adresser une réclamation à contact@normandy-prestige-transfers.fr ou à l'adresse de contact renseignée en première page, avec son nom, la date, la prestation et les faits concernés. Une réponse est recherchée dans un délai de 30 jours. Ce délai n'éteint aucun droit ni délai légal de recours.

17. Données personnelles

L'exploitant identifié en première page est responsable du traitement des informations nécessaires aux devis, réservations, transports, paiements, factures et réclamations. Les bases sont les mesures précontractuelles, l'exécution du contrat et les obligations légales ; un intérêt légitime peut s'appliquer à la défense des droits.

Seules les données nécessaires sont communiquées au chauffeur partenaire et aux prestataires intervenant pour la prestation. Les données sont conservées pendant la gestion de la relation, puis archivées uniquement pour les durées nécessaires aux obligations légales et à la défense des droits.

Le client peut demander l'accès, la rectification, l'effacement, la limitation, la portabilité ou exercer son opposition lorsque ces droits sont applicables, auprès de l'e-mail ci-dessus. Il peut adresser une réclamation à la CNIL.

18. Clients professionnels et droit applicable

Sauf accord écrit, les prestations professionnelles sont réglées selon l'article 4. En cas de paiement tardif d'une facture professionnelle, les pénalités sont exigibles dès le lendemain de l'échéance au taux de trois fois le taux d'intérêt légal applicable, ainsi que l'indemnité forfaitaire légale de 40 € pour frais de recouvrement ; un complément justifié peut être demandé selon la loi.

Le droit français s'applique sous réserve des règles impératives protégeant le consommateur, notamment dans les relations internationales. Les juridictions compétentes sont déterminées par les règles légales. Aucune compétence exclusive à Caen n'est imposée au consommateur. Toute modification future des CGV ne s'applique pas rétroactivement.

Références consultées le 12 octobre 2026 : Code de la consommation, art. L.221-2 (transport de passagers), Code civil, art. 1218 ; Service Public Entreprendre, fiche F23211 (délais de paiement professionnels) ; CNIL, « Les durées de conservation des données ».