

# Conditions générales de location

## Location bus de Voyages Unsen

### L'entreprise :

Voyages Unsen S.A.

9, rue Principale

L-8817 Eschette

Téléphone : (+352) 236 222 -1

Numéro de TVA : LU 17 44 7737

Registre de Commerce Luxembourg N° : B106688

### 1. Objet du contrat

1.1. Le contrat a pour objet la location de véhicules avec chauffeur.

1.2. Le client signe le contrat en son nom et au nom de ses accompagnateurs en acceptant les modalités énumérées dans les présentes conditions générales de location.

### 2. Réservation

2.1. La réservation du client se fait en ligne, par téléphone ou par écrit, par courrier postal ou électronique. En cas de demande par téléphone, par écrit ou en ligne, le client reçoit d'abord une offre écrite par courrier ou par E-mail.

2.2. La demande doit contenir les informations suivantes pour pouvoir être traitée : Personne de contact présente lors du trajet, date, destination, nombre de personnes ou capacité souhaitée du véhicule, catégorie du véhicule, heure et lieu de départ pour l'aller/arrivée à destination et départ pour le trajet retour/arrivée du trajet retour et programme provisoire.

2.3. Après avoir reçu l'offre, le client a le temps de confirmer son offre pendant la période indiquée sur l'offre. L'entreprise ne peut garantir la disponibilité du véhicule que pendant ce délai.

2.4. Si le client accepte l'offre dans le délai indiqué, celle-ci doit être signée par le client et renvoyée à l'entreprise. Ce faisant, le client accepte les conditions générales de l'entreprise.

2.5. La réservation n'est contraignante qu'après réception de la confirmation écrite de la réservation (confirmation) par l'entreprise.

2.6. L'entreprise se réserve le droit de modifier l'offre ainsi que la commande en cas d'erreurs et de les réémettre au client.

2.7. Tous les accords, conventions complémentaires et souhaits particuliers demandés par le client par le biais de la commande doivent être convenus par écrit, faute de quoi ils n'ont aucun effet contraignant. En cas de contradiction entre la commande et la confirmation de réservation, c'est le contenu de la confirmation de réservation qui prévaut.

### 3. Modifications de la commande après confirmation

3.1. Des modifications demandées par le client après la conclusion du contrat de location ne sont possibles qu'avec le consentement exprès de l'entreprise.

3.2. Si l'entreprise est censée d'entreprendre des modifications suite à des circonstances lui imposées de quelque nature que ce soit, l'entreprise a l'obligation d'en informer le client. Ces circonstances ne doivent pas être d'une nature inacceptable pour le client.

#### **4. Prestations garanties par l'entreprise**

4.1. L'entreprise ne garantit que les prestations stipulées explicitement dans la confirmation de réservation, qui sont notamment les suivantes :

1. la mise à disposition de la catégorie de bus réservée ou d'une catégorie supérieure ainsi que de la capacité en sièges
2. la réalisation du transport du point de départ au point d'arrivée
3. le respect strict des directives de l'UE en matière des temps de conduite, de travail journalier, de repos des chauffeurs et de la circulation routière
4. le transport des bagages du client.

4.2. Toute autre prestation en dehors de l'offre ou de la confirmation ne relève pas de celles garanties par l'entreprise.

4.3. L'entreprise ne peut en aucun cas être tenue responsable des retards dus à des embouteillages, des travaux ou tout autre événement lié à l'état des routes.

#### **5. Modalités de paiement**

5.1. Le prix de la location correspond au montant fixé dans la confirmation de réservation. Celui-ci comprend le transport dans des véhicules avec chauffeur, les prestations de service commandées à cet effet et les taxes applicables.

5.2. L'entreprise se réserve le droit de demander au client un acompte ou le prix total de la location de bus lors de la conclusion du contrat. Après un délai raisonnable, l'entreprise se réserve le droit de résilier le contrat en cas de non-réception de l'acompte ou du prix total et de prélever des frais d'annulation conformément au point 8.

5.3. Le solde éventuel de la location de bus doit être réglé par le client dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la facture. Les exceptions doivent être convenues par écrit entre les deux parties (client/entreprise). En cas de non-paiement de la facture, l'entreprise se réserve le droit de réclamer la somme due par voie juridique.

5.4. Tous les frais supplémentaires résultant de modifications apportées à la commande après la signature du contrat par le client sont à la charge de ce dernier. En outre, les billets d'entrée, les dépenses personnelles du client ainsi que les kilomètres supplémentaires ne sont pas comprises dans le prix total de la location de bus.

5.5. Les frais de réparation et de nettoyage occasionnés par des dommages ou des salissures dans ou aux véhicules causés par le client ou ses accompagnateurs sont à la charge du client.

#### **6. Modifications de prix**

6.1. L'entreprise se réserve expressément le droit d'augmenter le prix de la location de bus en cas d'augmentation imprévisible du prix de revient après la conclusion du contrat de location. Cela concerne entre autres le prix du carburant, l'hébergement du chauffeur, les frais de parking, les taxes routières, etc. Dans ce cas, et après que le client en a été informé, cette augmentation de prix doit être payée par le client. À partir d'une augmentation de prix de plus de 5% (hors TVA) du prix total, le client a le droit d'annuler le trajet dans les sept (7) jours suivant l'augmentation de prix.

## **7. Cession de voyage**

7.1. Le client (le cédant) peut céder avant le départ du transport son contrat de location à un tiers (le cessionnaire) dans la mesure où celui-ci répond aux exigences et qu'il n'existe pas de dispositions légales ou d'ordres des autorités interdisant la participation/le départ du tiers. Le client ainsi que le tiers sont solidairement responsables envers l'entreprise du prix total et des frais supplémentaires qui en découlent.

## **8. Annulation par le client – Non-présentation du client**

8.1. En cas d'annulation de la location de bus avant le début du séjour, le client est tenu de payer une indemnité forfaitaire sur le prix total, en tenant compte de la date d'annulation.

>21 jours : 10%

21 à 8 jours : 25%

7 à 1 jour(s) : 60%

Si le client ne se présente pas ou ne commence pas le trajet : 100%

8.2. Le jour de réception de l'annulation par l'entreprise est pris en compte dans le calcul de l'indemnité. L'annulation par le client doit être effectuée par écrit.

8.3. Si la modification de la réservation entraîne un coût total plus élevé, le client doit payer la différence. Si le prix total de la location est inférieur en raison d'un changement de catégorie de bus, le client se verra facturer 50% des frais de la différence. En cas de modification de la période de trajet, la réservation est considérée comme une annulation et une nouvelle réservation. Les conditions d'annulation décrites au point 8.1. s'appliquent.

## **9. Résiliation en cas de perturbation grave causée par le client ou ses accompagnateurs**

9.1. L'entreprise a le droit de résilier sans délai le contrat de location si le client ou un de ses accompagnateurs perturbe le transfert de manière significative, de sorte que sa participation continue au trajet ne peut plus être raisonnablement exigée de l'entreprise et/ou des autres participants au trajet. Cela vaut également en cas de non-respect des instructions du personnel qualifié par le client ou de l'un de ses accompagnateurs en cas d'indications objectivement fondées. Dans ce cas, l'entreprise a droit au paiement du prix total indiqué dans le contrat de location si celui-ci ne peut se prévaloir d'épargner des frais et d'en tirer d'autres avantages par toute autre utilisation des prestations originaires prévues dans le contrat, tout ceci sans préjudice au droit à des dommages-intérêts.

## **10. Annulation par l'entreprise**

10.1. L'entreprise se réserve le droit de résilier le contrat avant le début du trajet. Le client n'a pas droit à des dommages et intérêts.

## **11. Résiliation en cas de force majeure**

11.1. Si une prestation essentielle du contrat ne peut pas être exécutée par l'entreprise avant le départ du trajet par suite d'un événement ayant pour lui le caractère d'extériorité, le client qui en a été dûment informé a le droit de résilier le contrat dans un délai de sept (7) jours. Alternativement, le client peut opter pour une prestation de remplacement de qualité égale ou supérieure qui lui sera proposée par l'entreprise, sans frais supplémentaires. Si le client résilie le contrat, tous les montants déjà payés lui seront remboursés sans frais dans un délai d'un mois. Le client a droit au

remboursement du différentiel de prix en cas d'une prestation de remplacement de qualité inférieure.

## **12. Défauts de transport, droits et obligations du client**

12.1. Si, pour quelque raison que ce soit, une prestation essentielle du contrat ne peut être fournie pendant le trajet, l'entreprise proposera, dans la mesure du possible, une prestation de remplacement au moins équivalente. En cas de prestation de remplacement de qualité supérieure, l'entreprise prend en charge le supplément de prix. En cas de prestation inférieure, la différence entre la prestation initialement prévue et la prestation fournie sera remboursée au client. En cas d'impossibilité de proposer une prestation de remplacement de la part de l'entreprise ou de refus pour une raison valable de la part du client de la prestation de remplacement proposée, l'entreprise a l'obligation de mettre à la disposition du client et de ses accompagnateurs un moyen de transport approprié pour le retour à domicile. Dans ce cas, les prestations prévues dans le contrat et fournies par l'entreprise jusqu'au moment de l'arrivée à la destination de retour sont à la charge du client.

12.2. Le client est tenu de s'informer et de s'adapter aux formalités le concernant dans les pays traversés lors du trajet. Cela concerne avant tout : Passeport, visa, devises étrangères, douanes, dispositions sanitaires. L'entreprise n'assume aucune responsabilité à cet égard.

12.3. Le client est tenu de fournir une ou plusieurs personnes responsables de la sécurité et du bien-être des mineurs ou des personnes souffrant de handicaps physiques pendant toute la durée du trajet. Ces surveillants doivent être formés de manière adéquate afin de pouvoir réagir de manière adéquate à des besoins particuliers ou à d'éventuelles urgences.

12.4. Les enfants doivent avoir leur propre siège et ne doivent pas s'asseoir sur les genoux d'un adulte pendant le trajet. Le client est tenu de veiller à ce que la personne qui surveille l'enfant dispose d'un système de fixation au siège adapté au poids et à la taille de l'enfant.

12.5. Les animaux domestiques ne sont pas autorisés, à l'exception des chiens d'assistance. Les exceptions doivent faire l'objet d'un accord écrit entre les deux parties (client/entreprise).

12.6. Pendant le trajet, le client et ses accompagnateurs doivent expressément suivre les instructions du personnel de bord (chauffeur, guide, etc.). Si tel n'est pas le cas et si le comportement représente un danger pour la sécurité et l'ordre des passagers ainsi que pour l'entreprise, cette dernière a le droit d'exclure les personnes perturbatrices du trajet. Dans ce cas, les plaintes du client contre l'entreprise ne sont pas recevables.

## **13. Limites de responsabilité**

13.1. La responsabilité contractuelle de l'entreprise pour des dommages autres que des dommages corporels est limitée au prix du transport tant que le dommage ne résulte pas d'un comportement inacceptable, d'un dol ou d'une négligence grave du client ou d'un de ses accompagnateurs ou d'un fait d'un tiers ou d'un cas ayant les caractéristiques de force majeure.

13.2. L'exécution du transport selon les dispositions légales nationales, européennes et internationales en vigueur relève de la responsabilité de l'entreprise.

13.3. Si des conventions internationales sont applicables à des prestations ou s'il existe des dispositions légales se basant sur ces conventions et prévoyant que des dommages-intérêts ne peuvent être réclamés sous des conditions bien définies ou sous restrictions, l'entreprise a le droit de se baser vis-à-vis du client sur ces conventions et les dispositions légales y afférentes.

13.4. L'entreprise n'assume aucune responsabilité pour le comportement du client et de ses accompagnateurs durant le trajet. Cette responsabilité relève du client lui-même et de ses accompagnateurs.

#### **14. Obligations de collaboration du client**

14.1. Sauf mention contraire, le client est tenu de communiquer à l'entreprise le programme définitif du trajet, le nombre exact de participants et toutes les informations pertinentes pour ce trajet au plus tard quatorze (14) jours avant le départ. Le retard ou l'absence de transmission de ces informations peut compromettre la bonne exécution des conditions du contrat, ce dont l'entreprise ne peut être tenue pour responsable.

14.2. Pendant le trajet, le client est tenu de jouer le rôle de médiateur entre les parties en cas de litige entre ses accompagnateurs et le personnel de bord.

#### **15. Bagages du client**

15.1. Le client est tenu d'informer l'entreprise avant le départ des types de bagages qui seront transportés sur le trajet, afin que l'entreprise puisse s'organiser de la meilleure façon et selon les besoins.

15.2. La garde des bagages appartient au client.

15.3. Lors du chargement et du déchargement des bagages, l'entreprise n'est pas responsable en cas de vol des bagages.

#### **16. Traitement des données à caractère personnel**

16.1. Tout contrat conclu entre l'entreprise et le client peut impliquer la collecte des données à caractère personnel du client, dont le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat et/ou dans le respect d'obligations légales. Dans de tels cas, les données peuvent être traitées, enregistrées et archivées par l'entreprise, voire communiquées à des tiers ou à des sous-traitants. Toute communication des données à caractère personnel se fait en conformité avec le droit luxembourgeois et le droit de l'Union Européenne dont notamment le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (N°679/2016/UE).

16.2. Sauf indication contraire, ces données comprennent le nom du client ou de son/ses représentant(s) (s'il s'agit d'une personne morale), une adresse postale de correspondance, une adresse de facturation, une adresse E-mail et un numéro de téléphone. Les informations à fournir par le client peuvent être plus complètes si l'exécution du contrat l'exige.

16.3. L'accès à ces données sera sécurisé et l'entreprise informera le client de toute violation éventuelle de ses droits conformément aux dispositions du présent point.

16.4. Le client déclare avoir été informé qu'il bénéficie à tout moment, d'une part, d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel le concernant conformément à la législation relative au traitement des données à caractère personnel en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg. D'autre part, le client a le droit de refuser le traitement de ses données, avec pour conséquence que l'entreprise se réserve alors le droit de refuser la conclusion du contrat avec le client si ces données sont nécessaires à l'exécution de ce contrat.

16.5. Les données sont susceptibles d'être conservées pendant toute la durée du contrat et pendant dix (10) ans après son expiration, sans préjudice des éventuels délais de prescription et des dispositions légales/réglementaires imposant un délai de conservation plus long.

## **17. Délai de prescription en cas de réclamation**

17.1. Les réclamations pour prestations insuffisantes - excepté celles concernant des dommages corporels - sont à adresser par le client dans un délai de trente (30) jours (le cachet de la poste faisant foi) après le retour transport fixé au contrat à l'entreprise par courrier à Voyages Unsen S.A. 9, rue Principale L-8817 Eschette, Luxembourg. Un délai plus long peut être accordé au client sur justification d'une prolongation de délai justifiée.

17.2. Le droit de réclamation du client, conformément au point 17.1. - excepté celles concernant des dommages corporels - se prescrit de façon générale une année après la fin du contrat de location. Le délai de prescription d'une année ne prend effet qu'au moment de la communication du défaut par le client à l'entreprise.

## **18. Informations concernant les assurances**

18.1. Le risque de transport dans le véhicule est assuré dans le cadre des dispositions légales.

18.2. L'entreprise dispose d'une assurance-responsabilité civile professionnelle contractée auprès de la compagnie d'assurances Foyer Assurances, 12, rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, Luxembourg.

18.3. Les objets personnels du client et ses accompagnateurs ne sont pas couverts par l'assurance de l'entreprise.

## **19. Disposition finale**

19.1. L'entreprise se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Des modifications éventuelles ne sont opposables au client que si ce dernier en a été informé par écrit avant la conclusion du contrat de location.

## **20. Loi applicable**

20.1. La loi luxembourgeoise est applicable aux présentes conditions générales et aux contrats conclus.

## **21. Règlement des conflits**

21.1. Les différends que pourraient susciter les présentes conditions générales ou la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat conclu entre l'entreprise et le client seront soumis à la médiation conformément au règlement de médiation du Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) du Luxembourg auquel les parties déclarent adhérer dans ce cas avec la signature d'un accord en vue de la médiation prévu par l'Article 1251-9 du Nouveau Code de Procédure Civile.

21.2. Selon l'Article 1251-9 du Nouveau Code de Procédure Civile, la signature de l'accord en vue de la médiation suspend le cours de la prescription du contrat durant la médiation.

21.3. L'obligation de règlement de différends par voie de médiation prévue par ces conditions générales est censée accomplie et la médiation censée avoir pris fin au sens de l'Article 1251-5, alinéa 2, phrase 3, du Nouveau Code de Procédure Civile si, au bout de la première audience devant le médiateur, les parties ou l'une d'elles décide(nt) de ne plus poursuivre leur résolution du conflit par voie de médiation.

21.4. Si une médiation conformément au règlement de médiation du Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) du Luxembourg n'arrivait pas à régler un différend entre l'entreprise et le

client, les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg seront exclusivement compétents pour traiter de et régler ce différend.

Les présentes conditions générales de location existent en version allemande, française et anglaise. En cas de divergences entre ces versions, le texte allemand fait foi.

Version : 01.07.2025