MISTRAL VTC

Conditions Générales de Vente

Version applicable au 8 novembre 2026

SASU MISTRAL VTC

Siège social : 149 Avenue du Maine, 75014 Paris

SIREN 850 528 985 — RCS Paris — Capital social 500 €

Numéro EVTC : EVTC091190346

Tél. et WhatsApp : 07 43 53 73 93

contact@mistralvtc-provence.com — www.mistralvtc-provence.com

1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de transport de personnes en voiture de transport avec chauffeur (VTC) réservées auprès de Mistral VTC Provence, par le site mistralvtc-provence.com, par téléphone, par WhatsApp ou par e-mail : transferts (gares, aéroports, adresses), excursions et mises à disposition. Toute réservation confirmée vaut acceptation des présentes CGV.

2. PRESTATAIRE

Mistral VTC, SASU au capital de 500 €, SIREN 850 528 985 (RCS Paris), TVA FR27850528985, 149 avenue du Maine, 75014 Paris. Exploitant de voitures de transport avec chauffeur inscrit au registre EVTC sous le n° EVTC091190346. Contact : 07 43 53 73 93 (téléphone et WhatsApp) — contact@mistralvtc-provence.com. Les courses peuvent être réalisées par un chauffeur VTC partenaire, titulaire de la carte professionnelle et dûment assuré.

3. RÉSERVATION

Conformément au Code des transports, toute course en VTC fait l'objet d'une réservation préalable. Le client adresse une demande (formulaire de réservation, téléphone, WhatsApp ou e-mail) en précisant : lieux de prise en charge et de dépose, date et heure, nombre de passagers et de bagages, numéro de train ou de vol le cas échéant. La demande n'engage pas le client. Le contrat est formé à la réception de la confirmation écrite de Mistral VTC (e-mail, SMS ou WhatsApp), qui indique le prix et le véhicule. Le client vérifie l'exactitude des informations de la confirmation et signale sans délai toute erreur.

4. PRIX

Les prix sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TVA au taux de 10 % applicable au transport de personnes), par véhicule et non par personne. Les tarifs affichés sur le site (grille des tarifs) sont des prix « à partir de », donnés à titre indicatif ; seul le prix figurant dans la confirmation engage les parties. Ce prix est forfaitaire pour le trajet, l'horaire et le nombre de passagers et de bagages indiqués. Toute modification à la demande du client (arrêt ou détour supplémentaire, changement d'adresse, attente prolongée non liée à un retard de train ou de vol, passagers ou bagages en plus) peut entraîner un supplément, communiqué et accepté avant d'être appliqué.

5. PAIEMENT

Aucun paiement n'est demandé sur le site. Le paiement s'effectue selon les modalités précisées dans la confirmation de réservation, par l'un des moyens suivants : espèces, carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express), lien de paiement sécurisé SumUp, PayPal, virement bancaire (frais à la charge de l'émetteur) ou Revolut. Une facture est adressée au client par e-mail à l'issue de la course.

Retard de paiement — clients consommateurs : après mise en demeure restée sans effet, intérêts de retard au taux d'intérêt légal en vigueur. Clients professionnels : de plein droit, pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal et indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture impayée (articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce).

6. PRISE EN CHARGE, RETARDS ET ATTENTE

Le chauffeur se présente au lieu et à l'heure convenus. Pour les arrivées en train ou en avion, Mistral VTC suit l'horaire réel : l'attente due à un retard du train ou du vol est offerte. Le client prévient le plus tôt possible en cas de changement d'horaire, en appelant ou en écrivant au 07 43 53 73 93. Si le client ne se présente pas et reste injoignable, la course est considérée comme non honorée (voir l'article 7).

7. MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE CLIENT

Le client peut modifier ou annuler sa réservation par écrit (e-mail, SMS ou WhatsApp). Les conditions d'annulation

applicables sont précisées dans la confirmation de réservation. À défaut de précision, l'annulation est gratuite jusqu'à 24 heures avant l'heure de prise en charge ; au-delà, ou en cas d'absence du client au rendez-vous, tout ou partie du prix de la course peut être facturé.

8. ANNULATION OU EMPÊCHEMENT DU FAIT DE MISTRAL VTC

En cas d'empêchement (panne, accident, intempéries, force majeure), Mistral VTC s'efforce de proposer un véhicule et un chauffeur de remplacement. À défaut, les sommes éventuellement versées pour la course sont intégralement remboursées.

9. ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de transport de passagers fournies à une date ou selon une périodicité déterminée. Les conditions d'annulation de l'article 7 s'appliquent.

10. OBLIGATIONS DES PASSAGERS

- Port de la ceinture de sécurité obligatoire pour tous les passagers.
- Les enfants voyagent dans un dispositif de retenue adapté : le client indique l'âge des enfants à la réservation afin que le siège soit prévu.
- Il est interdit de fumer ou de vapoter dans le véhicule.
- Les animaux sont acceptés sur demande préalable, en caisse de transport ou selon les indications du chauffeur.
- Les dégradations ou salissures importantes causées au véhicule par les passagers peuvent être facturées au client (frais de nettoyage ou de réparation sur justificatif).
- Le chauffeur peut refuser la prise en charge d'un passager dont le comportement met en danger la sécurité.

11. BAGAGES

Le nombre et le volume des bagages doivent être indiqués à la réservation pour que le véhicule soit adapté. Les bagages restent sous la garde de leur propriétaire ; il est recommandé de garder sur soi les objets de valeur. Les objets oubliés dans le véhicule sont conservés et peuvent être récupérés ou renvoyés aux frais du client.

12. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

Les véhicules de Mistral VTC sont assurés pour le transport de personnes à titre onéreux (responsabilité civile circulation et responsabilité civile professionnelle VTC) auprès de BPCE IARD, Chaban, 79180 Chauray (contrat AUTO pro) et d'Allianz IARD, 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex (contrat auto). La responsabilité civile professionnelle de l'entreprise est assurée par MAAF Assurances SA, Chaban, 79180 Chauray (contrat multirisque professionnelle n° 191025515 E-MCE-001). Couverture géographique : France (à l'étranger selon l'attestation internationale d'assurance du véhicule). Les courses confiées à un chauffeur partenaire sont couvertes par l'assurance de ce partenaire.

Mistral VTC ne saurait être tenu responsable des retards ou de l'inexécution dus à un cas de force majeure ou à des circonstances extérieures (conditions de circulation exceptionnelles, fermeture de routes, intempéries, manifestations). Pour les correspondances (train, avion, rendez-vous), le client prévoit une marge de sécurité raisonnable.

13. DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées lors de la réservation sont traitées conformément à notre politique de confidentialité (mentions légales et confidentialité). Elles sont conservées 3 ans après le dernier contact pour une demande sans suite, 5 ans après la fin de la relation commerciale pour un client et 10 ans pour les factures (obligation légale). Lorsque le véhicule est équipé d'un système de géolocalisation, les données de trajet sont conservées 1 an au maximum. Vous pouvez

exercer vos droits (accès, rectification, effacement, opposition…) en écrivant à contact@mistralvtc-provence.com et saisir la CNIL (www.cnil.fr).

14. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

Toute réclamation est à adresser par écrit à contact@mistralvtc-provence.com. En cas de désaccord persistant, le client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation : Médiation de la Consommation & Patrimoine (MCP), 12 square Desnouettes, 75015 Paris — www.mcpmediation.org — contact@mcpmediation.org.

15. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable, le litige est porté devant les juridictions compétentes selon les règles de droit commun. Pour les clients professionnels, tout litige relève de la compétence exclusive du Tribunal des activités économiques de Paris.