

## **Contrat de transport – Conditions générales**

### **Article 1. – Définitions et champ d'application**

- 1.1. Transporteur : la personne physique ou morale qui s'engage, contre paiement, à assurer un service de transport de personnes pour un donneur d'ordre.
- 1.2. Donneur d'ordre : la personne physique, la personne morale ou l'association de fait qui confie à un transporteur un service de transport de personnes. Elle peut confier un service en son propre nom et pour son propre compte ou en son propre nom et pour le compte de tiers, à moins qu'elle n'ait expressément déclaré agir comme représentant, organe d'une personne morale, mandataire, au nom et pour le compte d'un tiers. Ce tiers, mandant, personne morale ou représenté devient donneur d'ordre à condition que le nom ainsi que d'autres informations pertinentes le concernant soient fournies au transporteur en même temps que la commande.
- 1.3. Contrat de transport : le contrat en vertu duquel le transporteur assure, contre paiement, un service de transport de personnes pour un donneur d'ordre.
- 1.4. Les présentes conditions générales s'appliquent au Contrat de transport défini au point 1.3.
- 1.5. Sauf accord écrit contraire et exprès entre les deux parties, seules les présentes conditions générales sont reconnues comme applicables au Contrat de transport conclu entre les parties.

### **Article 2. - Début du contrat de transport**

- 2.1. Lors de la réservation, le Transporteur remet un bon de commande au Donneur d'ordre.
- 2.2. Le Contrat de transport prend cours au moment où le Donneur d'ordre reçoit la confirmation écrite de la commande par le Transporteur.
- 2.3. En passant une commande, le Donneur d'ordre accepte les présentes conditions générales.

### **Article 3. - Cessibilité du contrat de transport**

- 3.1. Le Donneur d'ordre peut, avant le départ, céder le Contrat de transport à un (des) tiers, qui doit(vent) se conformer à toutes les conditions du Contrat de transport. Le cédant doit avertir le transporteur à temps avant le départ. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix et des frais de cession.
- 3.2. Si le Transporteur est dans l'impossibilité d'exécuter lui-même le Contrat de transport en raison d'un cas de force majeure ou d'une cause externe, le Transporteur est habilité à faire exécuter par un autre transporteur le contrat de transport conclu. Dans ce cas, le Transporteur doit en informer le Donneur d'ordre à temps avant le départ. Le Transporteur reste responsable de la bonne exécution du Contrat de transport vis-à-vis du Donneur d'ordre.

### **Article 4. - Prix**

Le prix convenu pour l'exécution du Contrat de transport est fixe, sous réserve d'une erreur matérielle évidente qui peut toujours être corrigée si nécessaire ou d'une révision de prix consécutive à une révision : des taux de change appliqués au déplacement et/ou ; des frais de transport, y compris les frais de carburant et/ou ; des redevances et taxes afférentes à certains services.

Le prix fixé dans le Contrat de transport peut être majoré dans les conditions et circonstances susmentionnées à condition que cette révision soit appliquée et signifiée au Donneur d'ordre dans les 20 jours civils précédant le jour du départ.

- 4.1. Si la majoration excède 8% du prix convenu dans le Contrat de transport, le Donneur d'ordre peut résilier le Contrat de transport par courrier recommandé sans préavis ni indemnité. Dans ce cas, le Transporteur est tenu de rembourser les acomptes déjà payés pour le transport ou le voyage concerné.
- 4.2. Le Donneur d'ordre est tenu de payer le coût supplémentaire auquel le Transporteur est exposé à la suite de modifications apportées par le Donneur d'ordre à l'itinéraire convenu obligeant à parcourir un nombre supplémentaire de kilomètres ou à effectuer un plus grand nombre d'heures de travail. Le tarif applicable pour le coût supplémentaire sera communiqué au Donneur d'ordre, par le Transporteur, avant le voyage et est réputé accepté par le Donneur d'ordre au début de l'itinéraire adapté.
- 4.3. Aucune modification donnant lieu à un surcroît de kilomètres ou d'heures de travail lors de l'exécution du Contrat de transport ne peut être apportée à l'itinéraire convenu sans l'accord écrit préalable du Transporteur.

### **Article 5. - Paiement**

5.1. Le Transporteur est toujours en droit de réclamer au Donneur d'ordre le paiement d'un acompte sur le prix du voyage ou le paiement anticipé du prix total du voyage. Sauf convention expresse contraire, le donneur d'ordre paie à la signature du bon de commande un acompte de 30% du prix total de la commande, avec un minimum de 100 euros. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le donneur d'ordre paie le solde au plus tard 30 jours calendriers avant la date de départ. Si la commande a lieu moins de 30 jours calendriers avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

Si le Donneur d'ordre veut payer l'acompte en temps voulu, le Transporteur est en droit de résilier le Contrat de transport et le Donneur d'ordre est tenu de rembourser au Transporteur les frais et autres pertes déjà supportés par ce dernier.

Si la résiliation ou la suspension du Contrat de transport ou du transport visé par le Contrat de transport est imputable au Donneur d'ordre ou en cas de suspension ou de résiliation du contrat de transport pour cause de manquement du Donneur d'ordre à ses obligations contractuelles, les acomptes payés au Transporteur restent dus et ne sont pas remboursés au Donneur d'ordre.

5.2. Sans préjudice du droit à la dissolution extrajudiciaire du Contrat de transport pour cause de manquement du Donneur d'ordre ou du Transporteur à ses obligations, le montant de chaque facture qui n'a pas été intégralement payée à l'échéance est, de plein droit et sans mise en demeure préalable, majoré d'un intérêt de 8% par an, pro rata temporis, et d'une indemnité forfaitaire de 12% du montant des factures impayées avec un minimum de [50,00 EUR], nonobstant le droit du créancier de réclamer une compensation plus élevée en cas de preuve de dommages réels plus élevés.

En outre, le Donneur d'ordre devra rembourser au Transporteur tous les frais de recouvrement, y compris les honoraires et les frais d'avocat et les honoraires pour les conseils techniques, que le Transporteur a subis en raison du non-respect par le Donneur d'ordre d'une de ses obligations découlant des présentes conditions générales.

- 5.3. En cas de non-paiement à la date d'échéance d'une seule facture, toutes les autres factures, indépendamment des facilités de paiement accordées antérieurement, sont dues immédiatement.
- 5.4. En cas de non-paiement pour quelque raison que ce soit, le Transporteur se réserve le droit de suspendre toutes les commandes en cours et ce, sans mise en demeure ni indemnisation. Par ailleurs, le Transporteur se réserve le droit de refuser les commandes nouvelles et futures en cas de retards de paiement dans le chef du Donneur d'ordre et ce, indépendamment de et sans préjudice du paiement du montant dû, intérêts et indemnités éventuelles inclus.

### **Article 6 – Force majeure**

6.1. En cas d'empêchement ou d'impossibilité pour le Donneur d'ordre ou le Transporteur d'exécuter le Contrat de transport pour force majeure, la survenance d'un cas de force majeure peut donner lieu soit à la suspension de la prestation de transport, soit à l'annulation du Contrat de transport, sans aucune responsabilité ni obligation de verser des indemnités.

Par cas de force majeure, il y a lieu d'entendre tout événement ou toute circonstance ou situation échappant au contrôle raisonnable des parties et qui n'est pas le résultat d'une faute ou d'une négligence de la part de l'une des parties ou le résultat d'un manquement de la part des parties par rapport aux engagements contractuels découlant du Contrat de transport conclu, ce qui inclut, sans que ce soit limitatif, les catastrophes naturelles, les grèves, le lock-out, le confinement, les émeutes, le terrorisme, le vandalisme, la foudre, un incendie, une tempête, une inondation, un tremblement de terre, des explosions ou des conditions climatologiques rendant les routes inaccessibles et, en général, toute cause ou circonstance extérieure qui empêche ou rend impossible l'exécution normale du contrat.

6.2. Si le Donneur d'ordre décide d'annuler le Contrat de transport dans des situations de force majeure non prévues par la loi, notamment des situations qui empêchent ou rendent impossible l'exécution du contrat de manière raisonnable, il devra payer 20% du prix convenu et dû pour la prestation de transport annulée, quel que soit le moment de l'annulation.

6.3. Une indemnité similaire est due si le Donneur d'ordre décide d'annuler les prestations de transport qui avaient été convenues dans le cadre d'un Contrat de transport en raison d'une situation de force majeure temporaire.

### **Article 7- Annulation**

7.1. Si le Donneur d'ordre résilie le Contrat de transport, il est tenu d'indemniser le Transporteur pour le préjudice subi. Sans préjudice de l'application de l'article 6 et de la survenance d'un cas de force majeure, sauf convention contraire entre les parties, le Donneur d'ordre doit payer au Transporteur, en cas de suspension ou d'annulation, en plus de l'indemnisation des frais éventuellement déjà engagés par le Transporteur dans le cadre de cette commande, la compensation suivante :

- a. Si l'annulation survient au moins 30 jours avant la date de départ : 15% du prix convenu avec un minimum de 50€;
- b. Si l'annulation survient entre le 29<sup>e</sup> et le 14<sup>e</sup> jour avant la date de départ : 30% du prix convenu.
- c. Si l'annulation survient entre le 13<sup>e</sup> jour et le 8<sup>e</sup> jour avant la date de départ : 50% du prix convenu.
- d. Si l'annulation survient entre le 7<sup>e</sup> jour et le 1<sup>er</sup> avant la date de départ : 80% du prix convenu.
- e. Si la résiliation survient le jour du départ ou pendant le transport : 100% du prix total du voyage.

7.2. En cas d'annulation du contrat de transport par le transporteur, en raison de circonstances non imputables au donneur d'ordre, celui-ci sera remboursé de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

Le donneur d'ordre peut également exiger une indemnisation, n'excédant pas le prix du transport convenu, pour la non-exécution du contrat sauf si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure tel qu'une panne, un accident, une grève ou en cas de maladie du chauffeur. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la

diligence déployée.

7.3. Si le Contrat de transport vise un transport avec inscription par siège, le Transporteur a le droit de résilier le Contrat de transport sans indemnité si le nombre d'inscriptions est inférieur au minimum exigé. Le nombre d'inscriptions à atteindre est clairement communiqué au Donneur d'ordre à l'avance. Le Donneur d'ordre a droit au remboursement immédiat du prix ou de l'acompte déjà payé pour la prestation de transport annulée.

#### **Article 8. - Responsabilité du Transporteur**

8.1. Le Transporteur est responsable de la bonne exécution du Contrat de transport vis-à-vis du Donneur d'ordre.

8.2. Le Transporteur n'est pas responsable des interruptions dans l'exécution du Contrat de transport et/ou des retards pour force majeure. Les frais supplémentaires éventuels liés au transport ou au séjour pouvant découler d'une interruption du voyage et/ou d'un retard pour force majeure sont à la charge du Donneur d'ordre.

8.3. Le Transporteur est responsable en cas de dégradation, de perte ou de vol de se trouvant dans la soute du/des véhicule(s) à moins que la preuve ne soit apportée que la dégradation, la perte ou le vol est lié à une cause étrangère qui ne peut être imputée au transporteur (par ex. grève, lock-out, guerre, émeutes, etc. Cette énumération est indicative et non exhaustive) ou que le Transporteur a mis tout en œuvre pour éviter la dégradation, la perte ou le vol des bagages ou qu'il était impossible d'empêcher la dégradation, la perte ou le vol des bagages. La responsabilité pour les bagages est limitée à concurrence de 200 EUR par personne.

8.4. Les vélos et le matériel de sport (par ex. sac de golf, matériel de plongée, etc.) sont également considérés comme articles de voyage et doivent être annoncés à l'avance.

8.5. Le Transporteur n'est pas responsable en cas de dégradation, de perte ou de vol d'argent, de documents négociables, d'or ou d'argent, de bijoux, de pierres précieuses, d'œuvres d'art, d'appareils électroniques ou d'autres objets de valeur.

8.6. Les dommages (par ex. des griffes) suite au (dé)chargement des bagages (et/ou articles de voyage) ne peuvent être portés à la charge du Transporteur.

8.7. Le Transporteur n'est pas responsable en cas de dégradation, de perte ou de vol des bagages à main.

8.8. Le Transporteur se réserve le droit de refuser les bagages et articles de voyage non munis d'étiquettes nominatives (avec le prénom, le nom et l'adresse du propriétaire). Le Transporteur se réserve le droit de refuser des bagages et articles de voyage dont le poids, la dimension et la nature ne correspondent pas aux données sur le bon de commande, ainsi que ceux jugés dangereux pour la sécurité du transport. Un tel refus ne donne pas lieu à une réduction ni à un remboursement du montant payé.

8.9. Au cas où il y a plus d'un bagage et/ou lorsque le poids du (des) bagage(s) excède 20 kg/personne, celui-ci peut être refusé par le Transporteur.

#### **Article 9. - Responsabilité du Donneur d'ordre**

9.1. Les passagers sont tenus de se présenter au départ à l'endroit et à l'heure prévus dans le contrat. Si les passagers ne se présentent pas à l'endroit et à l'heure prévus dans le Contrat de transport, le Transporteur ne sera pas tenu de leur rembourser les sommes versées ni d'assurer un déplacement semblable.

9.2. Pendant le transport, les passagers sont tenus de se comporter conformément aux instructions du Transporteur. Les passagers sont tenus de respecter les dispositions de l'Arrêté royal du 15 septembre 1976 portant règlement sur la police des transports de personnes par tram, pré-métro, métro, autobus et autocar. Les passagers sont tenus d'être en possession d'un document de voyage valable et de le présenter sur demande. Les bagages doivent être correctement emballés, entre autres pour éviter d'endommager les autres bagages ou l'autocar, et doivent renseigner clairement le nom, l'adresse et la destination du voyageur. Il est interdit : a. de transporter sur soi ou dans les bagages des stupéfiants, des explosifs, des armes, des bouteilles d'oxygène ou des matières dangereuses ; b. de se tenir debout ou de marcher dans l'autocar pendant le trajet ; Les passagers sont tenus de s'abstenir : a. de fumer à bord du véhicule ; b. d'endommager et/ou de salir l'autocar ; c. de consommer des boissons alcoolisées, sauf autorisation expresse du Transporteur, ou des stupéfiants ; d. de toucher les équipements d'urgence ; e. de gêner le personnel dans l'accomplissement de sa tâche ; f. de causer des désagréments et des nuisances aux autres voyageurs, de mettre en danger leur propre personne, les autres passagers, les conducteurs ou les autres usagers de la route.

9.3. Les passagers sont également tenus d'avoir sur eux tous les documents de voyage nécessaires, comme un passeport ou un visa valide, d'être toujours à l'heure pour le grand départ et les départs après arrêts intermédiaires et de porter leur ceinture de sécurité.

9.4. Si l'acte ou la négligence du (des) passager(s) pendant l'exécution du présent Contrat de transport constitue un danger pour la sécurité des autres passagers et/ou entraîne un dommage physique/moral subi par un travailleur/mandataire/entrepreneur du Transporteur et/ou entraîne un dommage matériel au(x) véhicule(s) et/ou un autre dommage matériel, le chauffeur se réserve le droit (en concertation avec le Transporteur) d'interrompre immédiatement le trajet pour une durée qu'il jugera nécessaire ou éventuellement de retourner au lieu de départ. Le Donneur d'ordre est solidairement et indivisiblement responsable de tous ces dommages.

#### **Article 10. - Plaintes**

10.1. Les plaintes avant la date du départ doivent être formulées par écrit le plus vite possible.

10.2. Les plaintes durant l'exécution du contrat de transport doivent être formulées dès que possible, sur place, d'une manière appropriée et probante, pour qu'une solution puisse être recherchée. Le bénéficiaire peut s'adresser au représentant du Transporteur.

10.3. Si la plainte n'a pas été résolue de façon satisfaisante ou s'il a été impossible de formuler une plainte pendant l'exécution du Contrat de transport, une plainte doit être introduite auprès du Transporteur au plus tard 15 jours après la fin du Contrat de transport par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette lettre doit inclure une description aussi détaillée que possible des griefs exposés.

10.4. Le dépôt d'une plainte est sans effet sur l'exigibilité des sommes dues au Transporteur pour d'autres raisons.

#### **Article 11. - Loi applicable et tribunaux compétents**

11.1. Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge et tout litige relèvera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement de Verviers.