

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Article 1 - Identification

HERAKLES WORLD WIDE LTD, dont le siège social est sis au E21, Palm Court (NHDC, Palma) 72440 QUATRE BORNES

ci-après dénommée « Herakles », nom qui englobe la Plateforme et la société qui en est propriétaire.

Article 2 – Objet

La Plateforme Herakles permet la réservation de voitures de dix-sept (17) places maximum chauffeur compris pour effectuer, sur réservation, un trajet, un circuit ou une mise à disposition du véhicule et de son chauffeur. Herakles est une société de mise en relation qui a recours à des entreprises de transport partenaires ayant le statut de transporteurs et inscrites au registre mentionné à l'article L1421-1 du code des transports, ou ayant le statut d'exploitant de véhicule de transport avec chauffeur (VTC) et inscrits au registre mentionné à l'article L3122-3 du code des transports.

L'Utilisateur souhaite avoir recours à ce service, les présentes Conditions Générales étant l'unique lien contractuel entre Herakles et l'Utilisateur.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions de réservation, de règlement du transport, d'inscription et d'utilisation de la Plateforme

Les présentes conditions générales doivent être respectées par tout Utilisateur de la plateforme. Elles doivent être acceptées avant toute inscription.

Cette acceptation consistera dans le fait, pour l'Utilisateur, de cocher la case correspondant à la phrase suivante : *« je reconnais avoir lu et accepté l'ensemble des conditions générales du site »*. Ce fait de cocher la case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part de l'internaute. L'internaute reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique de l'éditeur du présent site et, sauf pour lui d'apporter preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige. L'acceptation des présentes conditions générales suppose de la part des Utilisateurs qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela, ou à défaut d'en avoir l'autorisation d'un tuteur ou d'un curateur s'ils sont incapables ou de leur représentant légal s'ils sont mineurs.

Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date d'achat par le Client. www.herakles-transfers.com se réserve le droit de modifier ses conditions générales à tout moment.

Article 3 – Définitions

Dans les présentes, les termes ci-dessous ont la signification qui leur est ici donnée :

Donneur d'ordre ou Intermédiaire : désigne Herakles qui met en relation les passagers et les transporteurs.

Herakles : société exploitant sous le numéro d'enregistrement (BR) n°C15131644 qui commercialise le service d'acheminement de l'Utilisateur, par le moyen de transporteurs partenaires, d'un point de départ à un point d'arrivée, conformément à la réservation de l'Utilisateur. Herakles n'est pas une société de transport mais de mise en relation entre les clients et les transporteurs. Herakles agit en tant que Donneur d'Ordre au sens de la loi lorsque l'Utilisateur souhaite utiliser un transport public collectif occasionnel et en tant qu'intermédiaire lorsque l'Utilisateur réserve un VTC. A ce titre Herakles est inscrit au registre des intermédiaires et a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle

Plateforme : le site www.herakles-transfers.com et l'ensemble de ses pages

Transporteur : société ou indépendant partenaire d'Herakles et respectant les conditions légales et réglementaires pour effectuer l'activité de transport routier de personnes

Utilisateur : L'internaute visitant et utilisant le site www.herakles-transfers.com

Article 4 – Contrat

Les présentes conditions générales doivent être respectées par tout Utilisateur de la Plateforme.

Elles sont l'unique lien contractuel entre l'Utilisateur et Herakles.

Article 5 – Accès à la Plateforme

La Plateforme est disponible en ligne gratuitement. L'Utilisateur peut y créer son compte.

L'Utilisateur doit disposer d'un accès à Internet et du matériel nécessaire, notamment d'un ordinateur, Smartphone, d'un modem ou de tout autre outil de connexion permettant de se connecter à Internet.

Pour bénéficier du service offert par Herakles, l'Utilisateur doit disposer d'un navigateur internet récent (Internet Explorer 10.0 ou plus ; Firefox, dernière version ; Safari, dernière version ; Google Chrome ; Opéra, dernière version,...).

Tous les coûts nécessaires à l'équipement, à la connexion à Internet et à l'utilisation de la Plateforme sont à l'entière charge de l'Utilisateur.

L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'Internet décrites ci-dessous :

- Que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative et que nul ne peut garantir le bon fonctionnement d'Internet ;
- Qu'Herakles a pris d'importantes mesures de sécurisation de l'accès à la Plateforme, mais que les données circulant sur Internet peuvent faire l'objet de détournements, et qu'ainsi

la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par l'Utilisateur à ses risques et périls ;

- Qu'Internet est un réseau ouvert et les informations transmises par ce moyen ne sont pas protégées contre les risques de détournement, d'intrusion frauduleuse, malveillante ou non autorisée dans le système d'information de l'Utilisateur, de piratage, d'altération ou d'extraction non autorisée de données, de modifications, altérations malveillantes de programmes ou fichiers ou de contamination par des virus informatiques. Qu'il lui appartient par conséquent de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur ses serveurs de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le service d'accès.

En conséquence de ce qui précède, et en parfaite connaissance des caractéristiques d'Internet, l'Utilisateur renonce à engager la responsabilité d'Herakles concernant un ou plusieurs des faits ou événements mentionnés ci-dessus.

L'Utilisateur reconnaît avoir été suffisamment informé par Herakles quant aux conditions informatiques requises pour accéder à la Plateforme.

Article 6 – Inscription

6.1. Obligation d'informations

L'Utilisateur reconnaît avoir vérifié l'adéquation de la Plateforme à ses besoins et avoir reçu d'Herakles tous les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour s'inscrire en toute connaissance de cause.

6.2. Durée

L'inscription est valable pour une durée indéterminée, l'Utilisateur pouvant demander que son profil soit désactivé quand il le souhaite par l'envoi d'un mail à l'adresse info@Herakles-transfers.com. Les Parties sont liées par les présentes au jour de l'activation du compte.

6.3. Conditions d'inscription

Afin de pouvoir s'inscrire sur la Plateforme, l'Utilisateur doit être âgé de 18 ans minimum. Il certifie que les informations le concernant sont exactes.

L'inscription sur la Plateforme est gratuite.

6.4. Création du compte

La création du compte sur Herakles est faite directement par l'Utilisateur.

Les informations transmises et/ou communiquées par l'Utilisateur sur la Plateforme Herakles relèvent de la responsabilité de l'Utilisateur. En aucun cas Herakles ne pourra être tenu responsable de la non-véracité des informations transmises et/ou communiquées par l'Utilisateur.

Le compte ne peut être utilisé que par l'Utilisateur inscrit. Les identifiant et mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. L'Utilisateur s'engage à les garder secrets et à ne pas les divulguer. L'Utilisateur doit se déconnecter à l'issue de chaque session de connexion à la Plateforme.

En cas de perte ou de vol de l'identifiant ou mot de passe l'Utilisateur doit en avertir Herakles sans délais.

Article 7 - Obligations des Utilisateurs

7.1. Utilisation de la Plateforme

Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de donner des informations exactes lors de la création de son compte.

L'Utilisateur complètera avec le plus grand soin la date, l'heure et le trajet souhaité. Si ces informations sont inexactes, la responsabilité d'Herakles ne pourra en aucun cas être retenue en cas de trajet non effectué ou de retard.

7.2. Ponctualité

L'Utilisateur s'engage à être ponctuel au rendez-vous fixé par le Transporteur via Herakles et à informer Herakles en cas de retard ou d'annulation.

7.3. Comportement pendant le transport

L'Utilisateur est seul responsable de son comportement pendant le transport. Il est demandé de respecter le chauffeur et les autres voyageurs le cas échéant.

L'Utilisateur ainsi que les autres passagers doivent mettre leur ceinture. Il leur est formellement interdit de pousser le chauffeur à commettre des infractions, en particulier des excès de vitesse.

Il est formellement interdit de fumer pendant le trajet et de dégrader la voiture, de consommer de l'alcool ou tout produit stupéfiant. Il est interdit d'avoir des armes ou des matières dangereuses sur soi ou dans ses bagages. L'Utilisateur est informé que le chauffeur pourra refuser tout passager qui serait sous l'emprise d'alcool, de drogue, ou montrant des signes de comportement dangereux pour lui ou pour les autres passagers. La responsabilité du Transporteur ni d'Herakles ne pourront être recherchées si la course ne peut avoir lieu pour ces motifs.

Si plusieurs plaintes concernant un même Utilisateur sont remontées par les Transporteurs, Herakles se réserve le droit de fermer le compte de cet Utilisateur sans préavis et sans dédommagements.

7.4. Respect des droits de propriété et de la Protection des droits d'auteur

Sauf mention contraire, les éléments accessibles sur la Plateforme, les bases de données, les outils de gestion, les pages du site, les textes (à l'exception de ceux postés par des tiers et clairement identifiés comme tels ou accessibles par des liens hypertextes), et plus généralement l'ensemble

des informations mises à la disposition de l'Utilisateur sont la propriété pleine, entière et exclusive d'Herakles. L'Utilisateur s'engage à ne pas en faire usage sans l'autorisation d'Herakles.

L'Utilisateur est informé de ce que le Site et la Plateforme sont les propriétés d'Herakles. Il s'interdit notamment :

- De copier ou de reproduire en tout ou partie le Site et/ou la Plateforme par n'importe quel moyen et sous n'importe quelle forme ;
- D'utiliser le Site et/ou la Plateforme autrement que selon les stipulations strictement interprétées des présentes CGV.

L'Inscription de l'Utilisateur ne lui confère qu'un droit d'usage privé personnel, non transmissible et non exclusif.

7.5. Responsabilité

Le non-respect par l'Utilisateur des points visés ci-dessus entraînera le droit pour Herakles de fermer le compte de l'Utilisateur sans préavis, ni indemnités ou dédommagements quelconque. Herakles se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires contre l'Utilisateur.

Article 8 – Réserve et règlement des trajets

8.1. Réserve

Lors de chaque réservation l'Utilisateur transmet un certain nombre d'informations sans lesquels le trajet ne pourra avoir lieu : nombre de passagers, heure de départ, lieu de départ, destination, bagages, nombre de passagers,.... Si ces informations sont incomplètes ou erronées, l'Utilisateur est informé que le transport pourra être annulé à ses torts et non remboursé. La responsabilité d'Herakles ou du Transporteur ne pourra être retenue.

La Plateforme permet de calculer le temps escompté pour effectuer le trajet. L'heure de départ peut être ajustée en fonction des prévisions des conditions de transport. L'heure de départ indiquée par la Plateforme n'a qu'un caractère indicatif, Herakles ne pouvant être tenu responsable si l'horaire indiqué n'a pas permis d'arriver à l'heure prévue à destination. En cas de doute sur l'heure de départ, l'Utilisateur peut prendre contact avec Herakles par mail à info@herakles-transfers.com.

Si l'Utilisateur réserve pour deux (2) passagers ou plus, il agit en tant que mandataire des passagers pour qui il réserve. Il se porte fort du respect des CGV par ces derniers.

Si l'Utilisateur fait le choix du transport collectif, il sera informé du temps d'attente éventuel avant le règlement de la course. En cas de sous-remplissage, il sera proposé à l'Utilisateur d'autres horaires pour son transport. L'Utilisateur est informé que le choix du transport collectif peut entraîner jusqu'à une heure d'attente afin que le groupe se rassemble avant le départ.

Dès lors que l'Utilisateur a indiqué ces informations, les tarifs lui sont indiqués.

S'il souhaite valider sa commande, l'Utilisateur devra cocher la case relative à la ratification des présentes conditions générales de vente et cliquer sur le bouton de validation. Dès lors que l'Utilisateur aura rempli le formulaire, il sera alors redirigé sur l'interface de paiement en ligne.

Le paiement se fait entièrement dès la commande.

Une fois les courses payées, l'Utilisateur reçoit par email la facture, les présentes CGV et le billet de transport à imprimer et à présenter au Transporteur le jour de la course.

Toute modification concernant un élément de la réservation devra être transmise au plus tard 48h avant la date du transport prévue lors de la réservation. L'acceptation de la modification sera confirmée par Herakles par mail, et pourra donner lieu au versement d'un supplément.

8.2. Paiement d'un trajet

Le prix est déterminé en fonction de la distance, de l'horaire, du temps d'attentes,...

Le trajet est vendu à la course pour les trajets effectués avec des VTC, à la place pour le transport collectif.

Le prix est transmis par Herakles « Toutes taxes comprises ».

L'Utilisateur est informé de la différence entre les tarifs de jours et les tarifs de nuit (tarifs de nuit : entre 20h et 7h. 20% de plus que le tarif de jour).

Le nombre de bagages autorisés varie selon le type de véhicules. Ce chiffre est indiqué sur le site internet d'Herakles. Dans le cas d'un transport partagé (collectif) le nombre maximum de bagages est de deux par personne.

Tout bagage supplémentaire, s'il peut être transporté, donnera lieu au versement d'un supplément dont le prix est indiqué sur le site internet d'Herakles. Si l'Utilisateur omet de déclarer des bagages, il est informé que le Transporteur peut ne pas être en mesure d'effectuer le trajet. Si le transport peut avoir lieu, un supplément égal à 3 fois le prix du transport normal du bagage supplémentaire lui sera facturé et encaissé en espèce directement par le chauffeur. Herakles se réserve le droit de supprimer le compte de l'Utilisateur qui n'aurait pas déclaré en amont le nombre réel de bagages à prendre en charge.

Le règlement s'effectue directement sur la Plateforme dès la réservation, par Carte Bancaire. Le moyen de paiement est sécurisé. Après quelques instants l'internaute se verra adresser un courrier électronique de confirmation de la commande, lui rappelant le contenu de la commande et le prix de celle-ci. Il lui sera également possible de télécharger ces documents immédiatement sur le site.

Toute demande supplémentaire après la réservation devra être effectuée par mail en avance et pourra donner lieu à un supplément directement payé au chauffeur. Une modification du parcours, que ce soit du lieu de prise en charge ou d'arrivée ou du nombre de dessertes demandées, donneront lieu à un supplément forfaitaire dont le prix sera communiqué par mail.

8.3. Annulation et retard

L'Utilisateur peut annuler la réservation jusqu'à 24h avant l'heure prévue pour le départ.

L'Utilisateur est informé qu'une annulation jusqu'à 48h avant le départ entraînera le règlement de 25€ de frais administratifs, entre 48h et 24h avant le départ le versement de 50% du prix, et qu'une annulation moins de 24h avant le départ ne pourra donner lieu à remboursement.

Si l'Utilisateur n'est pas à l'heure sur le lieu de départ, il s'engage à en informer Herakles au plus tôt. Si le mode de transport choisi est le transport particulier, au-delà de 45 minutes de retard la course pourra être annulée. Si elle peut avoir lieu car le Transporteur est encore disponible, un supplément correspondant à 50€ TTC par heure d'attente pourra être demandé au passager.

Si le mode de transport choisi est le transport partagé (collectif) et que la navette est déjà partie, Herakles proposera un transport particulier qui devra être payé par l'Utilisateur. Si un autre transport collectif est possible, l'Utilisateur n'aura à payer que 50% du prix.

Que le transport soit privé ou partagé, toute absence ou retard au lieu de départ, plus de 15 minutes pour le partagé, 45 minutes pour le transport privé, aucun remboursement ne sera effectué sauf en cas de force majeure.

Si la course n'a pas pu avoir lieu en raison d'un retard du Transporteur de plus de trente (30) minutes ou d'un manquement dû à Herakles ou au Transporteur, l'Utilisateur inscrit sera remboursé de la totalité du montant payé. Par exception à ce qui précède, en cas de transport collectif, l'Utilisateur est informé qu'il peut attendre jusqu'à une (1) heure que l'ensemble des passagers soient rassemblés.

Le remboursement, total ou partiel, se fait par virement bancaire, sur le compte ayant été débité lors du règlement.

Toute annulation se fait à l'adresse mail commercial@herakles-transfers.com.

8.4. Plaintes

Toute plainte concernant le transport et toute demande de remboursement éventuelle devra être transmise à Herakles au plus tard soixante-douze (72) heures après le trajet. Il ne sera pas donné suite aux plaintes reçues postérieurement à ce délai. Si la plainte est envoyée dans les 72 heures après la course, Herakles dispose d'un délai de quinze (15) jours pour informer l'Utilisateur de la suite qui sera donnée.

Article 9 - Responsabilité d'Herakles

9.1. Responsabilité concernant le Transport

Herakles s'engage à ce qu'un Transporteur vienne chercher l'Utilisateur au lieu et à l'heure qu'il aura indiqué, à le transporter avec ses bagages jusqu'à la destination prévue.

Si l'Utilisateur fait le choix d'un transport collectif, l'Utilisateur est informé qu'il pourra attendre jusqu'à une (1) heure afin que le groupe transporté soit rassemblé à la desserte de départ.

L'Utilisateur est informé de l'existence des clauses limitant la responsabilité d'Herakles à l'article 9.3 ci-dessous.

Le Transporteur répond uniquement des dommages corporels et matériels subis par l'Utilisateur et/ou les tiers, selon les conditions de droit commun applicables aux contrats de transports de voyageurs par véhicule. L'Utilisateur est seul responsable des dégradations, intérieures ou extérieures, causées au véhicule en raison de son comportement. En cas de dégradations du véhicule imputables à l'Utilisateur, le Transporteur, via Herakles, lui refacturera les frais de remise en état du véhicule ou de changement de matériel.

Le Transporteur peut ajouter des personnels de conduite dans les véhicules sans prévenir les Utilisateurs et pour n'importe quelle raison.

9.2. Responsabilité concernant la disponibilité de la Plateforme

La Plateforme est accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Herakles fera ses meilleurs efforts pour que la Plateforme fonctionne de manière fiable et continue, mais ne peut garantir le fonctionnement ininterrompu et sans erreur. L'Utilisateur reconnaît en particulier que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau internet.

L'Utilisateur s'engage à informer Herakles dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique l'empêchant d'utiliser la Plateforme.

Seuls Herakles et ses prestataires peuvent intervenir sur la Plateforme. L'Utilisateur s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par Herakles liée à une intervention de maintenance corrective, Herakles mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans les plus brefs délais.

En cas de maintenance évolutive de sa plateforme, Herakles pourra également interrompre temporairement l'accès.

L'accès à la Plateforme étant gratuit, l'Utilisateur s'engage à ne pas réclamer d'indemnités ni de dommages et intérêts à Herakles en cas d'interruption ou d'arrêt du service que l'arrêt soit temporaire ou définitif.

9.3 Limite de responsabilité

Herakles et le Transporteur ne pourront être responsables en cas de retard ou d'annulation causé par des informations manquantes ou erronées fournies par l'Utilisateur.

Les bagages restent sous la responsabilité de l'Utilisateur. En cas d'oubli ou de vol, Herakles ne pourra être tenu responsable. Le Transporteur est tenu de respecter ses obligations d'indemnisation en cas de bagages placés en soute endommagés.

Herakles ne garantit pas que la Plateforme sera exempte d'anomalies ou d'erreurs, ni que celles-ci pourront être corrigées. Herakles ne saurait être responsable de l'indisponibilité de la Plateforme.

L'inscription à la Plateforme est gratuite. Herakles ne pourra être tenue pour responsable de manière directe ou indirecte d'un quelconque préjudice causé à l'Utilisateur ou à un tiers du fait de l'utilisation de la Plateforme et ce, quelle qu'en soit la cause.

L'Utilisateur est informé des limites inhérentes à Internet et fait une utilisation de la Plateforme à ses risques et périls.

Article 10 – Force majeure

La course sera remboursée sans que la responsabilité d'Herakles ni de l'Utilisateur ne puisse être engagée dans le cas d'une annulation liée à la météo (alerte météo sur la région, vol d'hélicoptère impossible en raison du temps,...), grève (du Transporteur, ou empêchant la circulation) ou tout autre événement (travaux,...) rendant impossible la circulation sur le trajet de l'Utilisateur.

Ni la responsabilité d'Herakles, ni celle du Transporteur ne pourront être recherchées en cas de retard, annulation ou tout autre dommage causé par l'Utilisateur lui-même, un tiers ou un fait relevant de la force majeure.

La responsabilité d'Herakles ne pourra être retenue pour toute coupure du réseau Internet.

Article 11 – Résiliation

L'Utilisateur peut demander à Herakles de supprimer son compte, tout comme Herakles peut cesser son service ou décider pour l'une des raisons sus-mentionnées de suspendre le compte de l'Utilisateur sans indemnités ni dommages et intérêts.

Article 12 - Cession

L'Utilisateur s'interdit expressément de céder à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie des droits et obligations qu'il détient du fait de son Inscription et de ses réservations.

En cas de réservation, l'Utilisateur s'engage à ce qu'il soit effectivement passager. Il est interdit de céder, à titre gratuit ou onéreux, une réservation.

Article 13 – Assurances

Les Transporteurs doivent être en règle en ce qui concerne les assurances. Chaque Transporteur respecte ses obligations propres en matière d'assurances selon le régime légal auquel ils sont soumis.

Chaque Transporteur et Utilisateur sont seuls responsables de leurs assurances et doivent vérifier avant le trajet s'ils sont bien assurés.

Article 14 – Protection des données personnelles

Les informations personnelles qui sont demandées à l'Utilisateur sont nécessaires au traitement de son Inscription et de ses réservations. Elles pourront être transmises aux services administratifs d'Herakles, aux sous-traitants et chauffeurs en charge du transport de l'Utilisateur, aux prestataires informatiques et aux auxiliaires de justice en cas de contentieux.

L'Utilisateur est informé qu'il peut exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition en s'adressant à Herakles par téléphone ou e-mail.

Article 15 - Généralités

La nullité d'une des clauses du Contrat en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du Contrat qui garderont leur plein effet et portée entre les parties.

Aucune disposition des présentes ne sera réputée avoir été écartée, complétée ou modifiée par l'une des parties sans un acte préalable écrit et signé par les responsables autorisés des parties sous la forme d'un avenant au présent Contrat, portant expressément décision d'écarter l'application d'une clause contractuelle, de la compléter ou de la modifier.

Le fait qu'Herakles ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses du présent Contrat, et/ou d'un manquement par l'Utilisateur à l'une quelconque de ses obligations contractuelles ne peut être interprété comme valant renonciation par Herakles à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites clauses ou obligations contractuelles.

Article 16 - Loi applicable

Les présentes CGU/CGV sont soumises au droit Français.

Article 17 – Règlement des litiges

Tout différend né de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales, fera l'objet d'une tentative de règlement amiable.

A défaut de solution amiable intervenue entre les parties, tout litige susceptible de s'élever entre les parties sera de la compétence des tribunaux compétents.