

Les conditions générales TPMR

1) Objet

La prestation proposée par la société Lionel Mobilité est un service de transport à la demande destiné aux personnes à mobilité réduites (TPMR). Plus généralement, toutes personnes sans possibilités de se déplacer seules sans difficultés peuvent être prises en charge.

2) Réservations

Les horaires de réservations sont de 8 h à 19 h, du lundi au vendredi, et le samedi de 9 h à 12 h. Elles doivent être effectuées si possible et au plus tard 48 heures à l'avance à l'aide des moyens mis en place, afin d'adapter au mieux le planning des rendez-vous. Un répondeur téléphonique est mis en place en cas d'indisponibilité temporaire. Les urgences sont traitées en fonction des possibilités offertes par le programme des réservations.

3) Fonctionnement

Le client est pris en charge à l'adresse indiquée lors de la réservation. Si besoin, le conducteur appelle le client quelques minutes avant son arrivée. Il l'assiste pour la montée et l'installation dans le véhicule (fixation d'un fauteuil roulant, vérification des ceintures de sécurité,...). Les bagages et effets personnels sont pris en charge gratuitement dans la limite de volume et poids raisonnables laissés à l'appréciation du conducteur. Il est toutefois préférable de le préciser lors de la réservation. A l'arrivée, le conducteur aide le client pour la descente du véhicule, l'attend, ou l'accompagne suivant les précisions prévues au préalable. Les déplacements prévus ne peuvent être modifiés qu'avec l'accord du conducteur, si ces modifications ne perturbent pas son planning, et après l'acceptation d'un nouveau devis si nécessaire.

4) Tarifs

Le tarif du transport est calculé d'après le forfait de prise en charge, et le nombre de kilomètres parcourus pour le total de la prestation. Le tarif est fixé au moment de la réservation si besoin par devis écrit, ainsi l'itinéraire peut varier suivant les conditions de circulation sans que le prix prévu n'en soit affecté, sauf cas de force majeure (ex : déviation, blocage de la circulation, intempéries, ...etc.).

Les temps d'attente et/ou d'accompagnement sont facturés en plus du transport.

Les tarifs sont susceptibles d'être revus à la hausse ou à la baisse sans préavis. Les réservations passées sont maintenues à l'ancien tarif, quelque soit l'évolution de celui-ci.

Modalités de paiement : Le paiement s'effectue par chèques ou en espèces directement auprès du conducteur. Les cartes bancaires ne sont pas acceptées.

Escompte : Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Majorations : Des majorations interviennent dans les cas suivants.

- A partir de la quatrième personne : + 1,62 € TTC par personne supplémentaire.
- Entre 19h00 et 7h00, ainsi que les dimanches et jours fériés : + 50 % du tarif kilométrique.
- Les coûts de péages autoroutiers et de parking sont à la charge du client.

Remises : Une carte de fidélité permet d'obtenir une remise de 20% pour le 5^{ème} trajet, et de 50% au 10^{ème}. Ces remises sont calculées suivant la moyenne de facturation des itinéraires précédents, dans la limite du pourcentage prévu pour le trajet.

Pénalités : Tout retard de paiement entraînera l'application de pénalités sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal. Pour les professionnels, une indemnité forfaitaire de 40€ au titre des frais de recouvrement – décret 2012-1115 du 2 octobre 2012 – sera due en plus de ces pénalités.

5) Annulation

Par le client : Elle se fait obligatoirement 4 heures au minimum avant l'heure prévue pour la prise en charge, et uniquement par le biais du numéro de téléphone portable au **06 07 31 29 32**. A défaut du respect de cette règle, le minimum de facturation prévu, majoré des frais kilométriques engendrés seront facturés.

Par la société : En cas de retard important du client, risquant de contrarier les rendez-vous suivants, le conducteur peut annuler ou reporter une prise en charge réservée sans réclamation possible du client.

La société peut annuler une réservation en cas de force majeure, comme de fortes intempéries pouvant l'empêcher d'assurer la prestation en toute sécurité, dans le respect de la qualité de son service. Elle ne peut être tenue responsable des conséquences engendrées par cette annulation.

6) Animaux

Excepté les chiens de personnes non-voyantes, seuls les animaux de petites tailles voyageant en panier adaptés sont acceptés, sans supplément de prix. Il est là aussi préférable de signaler leur présence dès la réservation.

7) Litiges

En cas de litige, la société privilégie la négociation à l'amiable. Si aucun accord n'est obtenu, le Tribunal de Commerce de la juridiction de Troyes est seul compétent.