

RVB

Application VTC

CGV-CGU - Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Flotte – Chauffeur

Société - RVB

**Conditions Générales de Vente et d'Utilisation
RVB – 918 906 652 RCS Bordeaux**

Table des matières

ARTICLE 1 : L'OFFRE	5
ARTICLE 2 : OUTILS DE RESERVATION	5
ARTICLE 3 : DISPONIBILITE DES OUTILS D'APPLICATION	5
ARTICLE 4 : INFORMATIONS OBLIGATOIRES	6
ARTICLE 5 : DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	6
<i>Chauffeur</i>	6
<i>Entreprise</i>	6
<i>Véhicule</i>	6
ARTICLE 6 : VEHICULES	7
<i>Véhicule accepté sur RVB</i>	7
<i>Gammes</i>	7
<i>Standing</i>	7
<i>Critères de standing</i>	7
<i>Eco</i>	7
<i>Confort</i>	7
<i>Luxe</i>	7
ARTICLE 7 : TENUE VESTIMENTAIRE	8
<i>Tenue professionnelle</i>	8
<i>Interdiction vestimentaire</i>	8
ARTICLE 8 : MODES D'ADHESION	9
ARTICLE 9 : SERVICE DE BASE PROPOSE	9
ARTICLE 10 : MODE ABONNEMENT	10
<i>Durée de contrat de l'abonnement</i>	11
<i>Prix de l'abonnement pour 1 chauffeur (2024)</i>	11
<i>Paieement de l'abonnement</i>	11
<i>Droit de rétractation</i>	11
<i>Tableau prix abonnement</i>	12
ARTICLE 11 : MODE COMMISSIONNEMENT	13
ARTICLE 12 : LES RESERVATIONS DE COURSE	13
<i>Process de réservation</i>	13

<i>Réservation qualitative et pointilleuse</i>	15
<i>Accès aux courses par standing</i>	15
<i>Priorité aux chauffeurs abonnés</i>	15
ARTICLE 13 – LES DELAIS DE RESERVATION	16
ARTICLE 14 - LA VALIDATION DES RESERVATIONS	16
ARTICLE 15 : PAIEMENT DES COURSES	16
<i>Facturation</i>	16
<i>Client</i>	16
<i>Pourboire</i>	16
ARTICLE 16 : CODE CHAUFFEUR PREFERENTIEL	17
<i>Résiliation du chauffeur préférentiel</i>	17
ARTICLE 17 : LES CHAUFFEURS FAVORIS	18
ARTICLE 18 : LES CHAUFFEURS PARTENAIRE	18
ARTICLE 19 : DISPATCHING DE COURSE VERS LES CHAUFFEURS PARTENAIRE	18
ARTICLE 20 : RETARD CLIENT	19
<i>Généralités</i>	19
<i>Préconisation faite à la clientèle RVB</i>	20
<i>Préconisation faite aux chauffeurs</i>	20
<i>Retards des clients sur les courses sur réservation</i>	20
<i>Retards sur courses Low-cost (Course à vide des chauffeurs VTC à prix « cassé »</i>	21
<i>Retards sur les courses en immédiat</i>	21
ARTICLE 21 : ANNULATION DE COURSES PAR LA CLIENTELE	22
<i>Généralité</i>	22
<i>Délais et Indemnisation des courses annulée par le client</i>	22
<i>Délais Indemnisation Les courses sur réservation</i>	22
<i>Délais Indemnisation Les courses sur réservation</i>	22
<i>Les course en immédiat</i>	22
ARTICLE 22 : LES RETARDS PAR LE CHAUFFEUR	23
<i>Prévoyances et Conseils pratiques</i>	23
<i>Les niveaux de récupérabilité – Sanctions sur les retards chauffeur</i>	24
ARTICLE 23 : ANNULATION DE COURSE PAR LE CHAUFFEUR	25

<i>Généralités</i>	25
<i>Prévoyances et Conseils pratiques</i>	25
<i>Les niveaux de récupérabilité – Sanctions sur annulation de course chauffeur</i>	26
ARTICLE 24 : RADIATION CHAUFFEUR DE L'APPLICATION	27
ARTICLE 25 : OBLIGATIONS DES PARTIES	28
ARTICLE 26 : SUPPRESSION DU COMPTE CHAUFFEUR	29
ARTICLE 27 : DISPOSITIONS DIVERSES	29
ARTICLE 28 – RÉCLAMATIONS	30
ARTICLE 29 : LITIGES	30
ARTICLE 30 – DROIT D'ACCÈS AUX DONNÉES ET DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ	30
ARTICLE 31 - CONTESTATIONS	31
ARTICLE 32 – DIVISIBILITÉ	32
ARTICLE 33 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	32

ARTICLE 1 : L'OFFRE

L'application RVB s'adresse :

- Aux flottes VTC
- Aux chauffeurs VTC
- Aux entreprise VTC
- Aux auto-entrepreneurs VTC

L'application RVB est une plateforme de mise en relation VTC :

- Chauffeur vtc - Client
- Client – Chauffeur vtc

L'application RVB se veut avant tout être un outil de travail pointu pour les chauffeurs VTC, remplaçant ainsi un site web de réservation VTC, que d'être avant tout un apporteur d'affaire.

L'application RVB permet aux flottes et chauffeurs vtc de bénéficier d'un service et d'un outils professionnel adapté à leurs besoins et à leur clientèle, dans le cadre de réservation du transport VTC.

Deux offres d'adhésion à l'application RVB sont proposées :

1. Par Abonnement
2. Sur Commissionnement

La communication avec l'application RVB se fait via l'email suivant :

- r vb.chauffeurs@gmail.com

ARTICLE 2 : OUTILS DE RESERVATION

RVB mettra à disposition des flottes et chauffeurs VTC :

1. Une application mobile téléchargeable sur les stores : Google Play / Apple Store
2. RVB est utilisable soit sur Android soit sur iOS.
3. Un web chauffeur (compte)
4. Un site vitrine : www.rvb-vtc.com

En voiture, utilisez l'application RVB uniquement avec un support dédié à cela (support téléphonique).

Des tutos explicatifs et pédagogiques sur le fonctionnement de l'application et du compte chauffeur web se trouve sur le site vitrine dans l'onglet : [Faq et New](#)

ARTICLE 3 : DISPONIBILITE DES OUTILS D'APPLICATION

RVB s'efforce d'assurer la disponibilité du site et de l'application 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7.

Cependant, il peut arriver que l'accès au site ou à l'application soit interrompu dans le cadre d'opérations de maintenance, de mises à niveau matériel et logiciel, de réparations d'urgence du site, ou par suite de circonstances indépendantes de la volonté de RVB (défaillance des liaisons et équipements de télécommunications).

RVB s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter ces perturbations, pour autant qu'elles lui soient imputables.

Les utilisateurs reconnaissent et acceptent que RVB n'assume envers eux aucune responsabilité pour toutes indisponibilités, suspension ou interruption du site ou du service et ne puisse être tenue responsable des préjudices directs et indirects de toutes natures résultant de ces faits.

ARTICLE 4 : INFORMATIONS OBLIGATOIRES

L'activation du compte flotte - chauffeur sera effective après acceptation et validation :

- Des conditions générales de vente et d'utilisation
- De la validation de vos documents administratifs

ARTICLE 5 : DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Chauffeur

- Carte d'identité française – passeport – titre de séjour (recto verso)
- Votre photo de face, visage centré (en tenue professionnelle) – chemise + veste
- Permis de conduire à jour (recto verso)
- RIB (Relevé d'Identité Bancaire)
- Casier judiciaire vierge (3)
- RIR
- Carte VTC professionnelle à jour (recto verso)
- Casier judiciaire vierge (3)

Entreprise

- Kbis – 3 mois ou extrait siren
- Assurance responsabilité civile professionnelle (rc exploitation)
- Certificat d'inscription au registre du vtc

Véhicule

- Carte grise du véhicule
- Attestation Assurance avec plaque du véhicule et mention « transport de personnes à titre onéreux » visible (rc circulation)
- Carte verte (correspondant à l'attestation d'assurance)
- Attestation contrôle technique
- Photo face avant avec plaque d'immatriculation visible
- Photo face arrière avec plaque d'immatriculation visible
- Photo au ¼ coté chauffeur avec plaque d'immatriculation visible
- Photo siège arrière du véhicule
- Photo coffre du véhicule

ARTICLE 6 : VEHICULES

Véhicule accepté sur RVB

- Minimum 4 portes
- Puissance (nette) du moteur : supérieure ou égale à 84 kW.
- 6 ans d'âge maximum à la date de la 1^{ère} immatriculation
- Aucune voiture de collection acceptée
- 10 ans âges maximum pour les véhicules électriques et hybrides
- Dimensions minimales : 4,50 m x 1,70 m.

Gammes

- | | |
|------------|--------------|
| 1. Berline | 4. Familiale |
| 2. Break | 5. Van |
| 3. SUV | 6. Scooter |

Standing

- | | | |
|--------|------------|---------|
| 1. Eco | 2. Confort | 3. Luxe |
|--------|------------|---------|

Le standing des véhicules est déterminé par RVB.

Critères de standing

- Le confort du véhicule
- Les sièges du véhicule
- La puissance du véhicule
- Les finitions du véhicule
- Les options du véhicule
- Le prix de vente constructeur du véhicule
- La marque du véhicule

Eco

Une puissance minimale de 120 chevaux.

- Peugeot 508, talisman, BMW Série 3, Mercedes Classe C, tesla 3, Van tournéo, font partie de ce standing.

Confort

Une puissance de plus de 160 chevaux. Elles sont confortables.

- BMW Série 5, talisman initial paris, Mercedes Classe E, Audi A5, tesla X et Y, Van Mercedes Viano, figurent dans ce standing.

Luxe

Pour qu'un véhicule puisse intégrer ce standing, il doit être assez robuste (avoir une puissance avoisinant les 300 chevaux) et afficher un intérieur très confortable, intérieur cuir et des finitions raffinées.

- Mercedes Classe S, Audi A8, BMW Série 7, Tesla S, van Mercedes V ...

ARTICLE 7 : TENUE VESTIMENTAIRE

RVB, souhaite que les chauffeurs RVB se présentent auprès de leur clientèle dans une tenue dites professionnelle.

Tenue professionnelle

- Un pantalon de ville noir
- Une chemise ou chemisette
- Une veste
- Une paire de chaussure de ville noire

RVB n'oblige pas à porter la cravate, ni un costume 3 pièces, mais uniquement à avoir une tenue qui correspond au code dressing du métier de chauffeur VTC.

Pour information, la couleur noire est la couleur de référence de la profession VTC. N'hésitez pas à vous habiller en noir.

- En hivers, un manteau est accepté
- En été, le retrait de la veste est accepté

Pour le standing luxe, n'hésitez pas à porter une tenue en adéquation avec votre clientèle, ça peut vous valoir un très bon pourboire et un client supplémentaire à votre actif.

- Costume / Cravate
- Pantalon / veste / chemise / chaussure de ville : assortis de couleur noire

Interdiction vestimentaire

- **Survêtement**
- **Pantalon non adapté**
- **Maillot / teeshirt**
- **Bermudas - short**
- **Basket**
- **Claquettes**
- **Casquettes etc...**

Les tenues civiles, décontractées, balnéaire, sportif **ne sont pas admis sur RVB**.

Nous considérons le métier de chauffeur VTC comme un métier de service qui mérite d'avoir une tenue en adéquation avec un métier de service.

Des clients mystères pourront être présents sur vos courses pour vérifier que cet aspect de notre métier soit respecté.

RVB radiera automatiquement de la plateforme, les chauffeurs partenaire n'ayant pas un dress code adéquat à notre profession.

RVB tient à ce que ces chauffeurs VTC est une image cohérente et digne du métier que nous représentons. La crédibilité de notre métier passe aussi par le dress code que vous proposez à votre clientèle.

ARTICLE 8 : MODES D'ADHESION

Après l'inscription et la validation de compte par RVB, il vous faudra choisir entre 2 modes d'adhésion :

1. Abonnement mensuel sur 12 mois
2. Sur commissionnement (12 %)

Si vous êtes sur le mode abonnement vous ne pourrez pas accéder au mode commissionnement avant la fin de votre abonnement sur 12 mois.

Le mode abonnement donne droit à des avantages que n'a pas le mode commissionné (voir mode abonnement)

Si vous choisissez le mode commissionnement vous pouvez à tout moment, décider, d'aller sur le mode abonnement.

ARTICLE 9 : SERVICE DE BASE PROPOSE

Quel que soit sur le mode choisi, Abonné ou Commissionné, vous aurez accès à :

1. Un code chauffeur préférentiel à donner à votre clientèle
2. 1 chauffeur partenaire
3. Re dispatching de vos courses RVB à votre chauffeur partenaire sur le mode réservation - low-cost
4. 3 modes de courses :
 - Sur réservation
 - En immédiat
 - Low-Cost (Retour à vide des courses RVB)
5. La gestion de votre clientèle :
 - Particuliers
 - Entreprises
6. La gestion de vos chauffeurs
7. La gestion de vos véhicules
8. Une facturation pdf

ARTICLE 10 : MODE ABONNEMENT

Objet du contrat

Le chauffeur abonné estime que le prestataire RVB possède les compétences et l'expérience nécessaire pour la prestation de service présenté au chauffeur partenaire abonné.

RVB s'engage à fournir le service au chauffeur partenaire abonné selon les conditions énoncées dans le présent contrat.

Compte tenu des faits décrit ci-dessus et des avantages et obligations réciproques énoncées dans le contrat, dont la réception et la validité sont par la présente reconnues, le chauffeur partenaire abonné et le prestataire RVB conviennent ce qui suit.

Détail de l'abonnement

Le chauffeur partenaire abonné accepte d'engager le prestataire RVB à lui fournir le service suivant :

Le contrat d'abonnement donne droit à :

1. Accessibilité à l'application RVB, plateforme de réservation VTC
2. Aucun commissionnement sur le prix client
3. 3 modes de courses : Sur réservation - En immédiat - Low-Cost (mise en ligne des retours de courses à vide RVB)
4. Possibilité de mettre les courses à vide RVB sur le mode Low-Cost après acceptation tarifaire de celui-ci
5. Acceptation du commissionnement Stripe – système de paiement
6. Modulation du prix de base
7. Accès au modulateur de prix
8. Priorité sur les courses RVB
9. Un code chauffeur préférentiel à donner à votre clientèle
10. 5 chauffeurs partenaire par chauffeur
11. Re dispatching de vos courses RVB à vos chauffeurs partenaire
12. Possibilité de commissionné vos courses redispachées à vos chauffeurs partenaires
13. La gestion de votre clientèle : Particuliers – Entreprises
14. La gestion de vos chauffeurs
15. La gestion de vos véhicules
16. Une facturation pdf

Durée de contrat de l'abonnement

Durée du contrat : 12 mois

La validité du contrat

Date de début du contrat : A compter de la date du contrat d'abonnement signé et validé par RVB.

Date de fin du contrat : 12 mois après la date du début du contrat d'abonnement signé et validé par RVB.

Sous réserve d'une résiliation anticipée conformément aux dispositions du contrat.

Prix de l'abonnement pour 1 chauffeur (2024)

- **PRIX TTC** : 40.00 euros / mois sur 12 mois = 480 euros annuel.
- **PRIX HT** : 33.33 euros / mois sur 12 mois = 399.96 euros annuel

Ce prix pourra être revu à la hausse ou à la baisse tous les ans à partir du 01 janvier, selon la conjoncture économique de l'entreprise RVB.

Flotte

RVB mets en place un prix dégressif selon le nombre de chauffeur de votre flotte.
Voir ci-après (prix abonnement pour les flottes « tableau »)

Paiement de l'abonnement

Comment : Par prélèvement bancaire

Quand : Le 01 de chaque mois

Le prix de l'abonnement est facturé ttc, selon le nombre de chauffeurs abonnés
(Voir tableau des prix de l'abonnement ci-après)

L'application du taux de tva est de 20 %.

Suite à la contractualisation de l'abonnement, une facture vous parviendra via notre système de paiement Stripe.

Droit de rétractation

Vous avez 14 jours pour vous rétracter à compter de l'acceptation des conditions générales de vente et d'utilisation.

Votre demande de rétractation devra être envoyée via le formulaire de rétractation signé, fourni avec votre contrat d'abonnement par Email :

- rvb.resiliation@gmail.com

Le formulaire de rétractation se trouvant aussi, sur le site internet rvb-vtc.com sur la page Aides et Faq.

Tableau prix abonnement

NBR CHAUFFEURS	PRIX ABONNEMENT MENSUEL TTC PAR CHAUFFEUR	PRIX ABONNEMENT MENSUEL TTC FLOTTE	PRIX ABONNEMENT ANNUEL TTC FLOTTE
1	40.00 EUROS TTC	40.00 EUROS TTC	480.00 EUROS TTC
2	35.00 EUROS TTC	70.00 EUROS TTC	840.00 EUROS TTC
3	30.00 EUROS TTC	90.00 EUROS HT	1 080.00 EUROS TTC
4	25.00 EUROS TTC	100.00 EUROS TTC	1 200.00 EUROS TTC
5		125.00 EUROS TTC	1 500.00 EUROS TTC
6	20.00 EUROS TTC	120.00 EUROS TTC	1 440.00 EUROS TTC
7		140.00 EUROS TTC	1 680.00 EUROS TTC
8		160.00 EUROS TTC	1 920.00 EUROS TTC
9		180.00 EUROS TTC	2 160.00 EUROS TTC
10		200.00 EUROS TTC	2 400.00 EUROS TTC
11		220.00 EUROS TTC	2 640.00 EUROS TTC
12		240.00 EUROS TTC	2 880.00 EUROS TTC
13		260.00 EUROS TTC	3 120.00 EUROS TTC
14		280.00 EUROS TTC	3 360.00 EUROS TTC
15		300.00 EUROS TTC	3 600.00 EUROS TTC
16	320.00 EUROS TTC	3 840.00 EUROS TTC	
17	340.00 EUROS TTC	4 080.00 EUROS TTC	
18	360.00 EUROS TTC	4 320.00 EUROS TTC	
19	380.00 EUROS TTC	4 560.00 EUROS TTC	
20	400.00 EUROS TTC	4 800.00 EUROS TTC	

ARTICLE 11 : MODE COMMISSIONNEMENT

Le commissionnement sera de 12 %, modifiable d'année en année, au 01 janvier de chaque année.

Accès au service de base (voir plus haut).

ARTICLE 12 : LES RESERVATIONS DE COURSE

Process de réservation

Le principe est simple.

RVB se veut être un outil de réservation VTC conceptualisé sur un process où vous ne devez pas être constamment « accroché » à votre téléphone et où la rapidité du chauffeur ne prime pas sur la qualité et le professionnalisme pour l'obtention d'une course.

Avec l'application RVB, c'est le client qui vous choisit.

1. Laissez l'application RVB connectée.
2. Mettez-vous en ligne quand vous souhaitez recevoir des courses en immédiat.

Notre process de réservation a été pensé et réfléchi dans le sens où le client choisit et décide de :

- Son chauffeur préférentiel
- Ses chauffeurs favoris
- Sa gamme de véhicule
- Son standing de véhicule
- Les options du chauffeur
- Le tarif qui lui est proposé

RVB souhaite que le donneur d'ordre, le payeur, ait le choix de décider quel chauffeur et qu'elle voiture le prendra en charge pour son transport, autour de la plus grande des transparences possibles.

Avec l'application RVB, c'est le client qui vous réserve, c'est le client qui vous choisit, c'est le client qui décide.

Quand vous êtes chauffeur préférentiel, la course de votre clientèle vous revient de droit.

Si vous n'êtes pas chauffeur préférentiel, le client fait sa demande de réservation, une liste de chauffeur avec comme critère, gamme, standing, prix, indicateurs lui parvient :

- La clientèle choisit son chauffeur vtc, sa voiture, sa gamme, son standing, son prix

Vous recevez les réservations par notification sur votre application RVB et par mail.

- Vous l'acceptez ou vous ne l'acceptez pas

Aucune incidence sur notre partenariat si vous ne l'acceptez pas, vous êtes libre de vos choix.

Nous vous faisons confiance.

Par contre vous perdez sûrement l'opportunité de devenir chauffeur préférentiel.

Indicateurs d'activités

En contrepartie, RVB mets à disposition des clients des indicateurs d'activités concernant ses chauffeurs :

- Taux d'annulation
- Taux de course effectuée
- Taux de course refusé
- Etoiles
- Avis

Ces indicateurs sont à la disposition de la clientèle pour parfaire leur connaissance des chauffeurs présentés et faire le choix correspondant au mieux à leurs attentes.

Si les indicateurs sont bas, vous risquez d'être moins attractif donc moins réservé.

C'est votre image de marque qui est en jeu.

Être réservé en tant que chauffeur préférentiel

Si vous avez distribué votre code chauffeur préférentiel à votre clientèle, que votre clientèle a paramétré son compte client avec votre chauffeur préférentiel, **la réservation vous revient de droit et automatiquement.**

A vous de traiter la réservation personnellement :

1. Vous acceptez la course
2. Vous dispatcher votre course à un chauffeur partenaire
3. Vous refusez la course
- 4. Annulation de courses réservées sanctionné**

Devenir chauffeur préférentiel d'un client, c'est preuve d'une énorme confiance que le client vous accorde.

Ne le décevez jamais. Acquérir une clientèle peut être fastidieux et très long dans le temps. La perdre, peut s'effectuer en quelques secondes.

Vous avez un devoir de fidélité vis-à-vis de cette clientèle qui vous a choisis, qui compte sur votre professionnalisme.

RVB vous fait confiance.

ATTENTION :

L'annulation de courses réservées et les retards chauffeurs sont sanctionnés sévèrement par l'application RVB.

(Voir conditions d'annulation et de retard)

Réservation qualitative et pointilleuse

L'application RVB se veut qualitative et pointue.

Quand un client réserve une berline, l'application RVB souhaite qu'il y ait une distinction entre le standing des véhicules qu'il leur ait proposé.

Une Prius et un Bmw série 7 par exemple, sont toutes deux, des berlines, mais ce n'est pas le même standing, le même confort, le même produit, le même prix d'achat, donc n'a pas la même tarification automatiquement.

Décrire un véhicule comme berline, veut tout dire, mais rien dire à la fois.

C'est un descriptif trop large, trop vaste, pas assez pointu.

L'application RVB prend en compte ses distinctions importantes afin que le client ne soit pas lésé en terme qualitatif et que le chauffeur est un prix correspondant à son standing de véhicule et pas uniquement à sa gamme.

Accès aux courses par standing

- Standing luxe : peut prendre des réservations = luxe + confort + éco
- Standing confort : peut prendre des réservations = éco + confort
- Standing éco : peut prendre des réservations = éco

Priorité aux chauffeurs abonnés

L'application RVB donne la priorité aux chauffeurs partenaire abonnés sur les courses RVB.

Cette priorité se traduit par la mise en ligne des courses RVB sur un laps de temps de quelques minutes, uniquement accessible aux abonnés.

Puis, si non preneur, la course est redistribuée à tous les chauffeurs RVB, Abonnés et Commissionnés.

Informations de réservation

Quelques soient le type de course VTC réservée, vous aurez comme informations :

Détails de la course :

- Identité du client
- Date de départ
- Heure de départ
- Lieu de départ
- Lieu d'arrivée
- Nombre de passagers
- Type de passagers (adultes / enfants...)
- Nbr de bagages
- Type de bagages
- Options supplémentaires (Siège enfant/bébé - réhausseur - animaux – climatisation)
- Informations sur le n° de vol ou de train

ARTICLE 13 – LES DELAIS DE RESERVATION

Les courses sur réservation

- Jusqu'à 1 heures avant la prise en charge

Les course en immédiat

- Instantanément

Les courses Low-cost (Course à vide des chauffeurs VTC à prix « cassé »)

- Jusqu'à 1 heures avant la prise en charge

ARTICLE 14 - LA VALIDATION DES RESERVATIONS

Le chauffeur reçoit une confirmation de réservation par email et via l'application RVB.

ARTICLE 15 : PAIEMENT DES COURSES

- TVA au taux en vigueur de 10 %.
- Frais Stripe (système de paiement) à déduire
- Par virement bancaire
- Tous les 7 jours (lundi)

Facturation

- En parallèle du paiement
- Facturation en format pdf
 - ✓ Facture client
 - ✓ Frais de gestion
 - ✓ Pourboire
 - ✓ Frais de retard et d'annulation
- **Accessible sur votre application et votre web chauffeur**

Client

Le prix TTC de la course est payé en amont lors du process de réservation par le système 3DS.

- Aucun paiement en espèce
- Aucun paiement sur terminal cb (voiture)
- Aucun paiement en chèque
- Aucun paiement directement avec le chauffeur

Pourboire

Un client peut vous octroyer un pourboire allant de 1 à 5 euros à chaque fin de course via le process de l'application RVB.

Il suffira au client de valider son pourboire via le système 3DS en fin de course.

Une facture liée au pourboire vous sera émise distinctement de celle de la course.

Des frais Stripe sont soustraits du pourboire.

ARTICLE 16 : CODE CHAUFFEUR PREFERENTIEL

Transmettez le code chauffeur préférentiel RVB à votre clientèle et dirigez là vers l'application RVB Client (envoyez lui le lien de téléchargement de l'application client ainsi que l'adresse du site vitrine).

Le code chauffeur préférentiel est votre lien direct avec votre clientèle.

Votre clientèle devra rentrer ce code préférentiel dans ses paramètres de compte pour que vous soyez liés et receviez leurs réservations de course.

L'application RVB devient alors votre système de réservation privilégié.

Résiliation du chauffeur préférentiel

Un client peut demander la résiliation de son chauffeur préférentiel.

Un chauffeur peut aussi demander à ne plus être le chauffeur préférentiel d'un client(e), ce qui n'est pas anodin, d'un cas comme un autre.

RVB est bien conscient que certaines situations, nous l'espérons exceptionnelles et rarissimes, pourraient amener la résiliation du chauffeur préférentiel à leur clientèle et vice versa.

Pour ce faire, nous demanderons à la clientèle de nous envoyer par mail la demande et le motif qui les amène à vouloir résilier le lien avec leur chauffeur préférentiel.

Et vice versa, nous demandons au chauffeur préférentiel, s'il souhaite se séparer d'un client(e), de nous transmettre cette requête et le motif qui l'amène à vouloir résilier son pacte de confiance.

Notre équipe RVB, se chargera et étudiera avec précaution cette volonté de changement de chauffeur préférentiel ou de séparation clientèle, tout en rentrant en communication avec toutes les parties concernées.

- rvb.resiliation@gmail.com

Pour être juste et équilibrer, nous listons quelques exemples de situations que nous estimons être préjudiciable et ne pouvant plus correspondre à un partenariat client-chauffeur / chauffeur-client.

Liste exhaustive de motifs valables pour la clientèle

- 3 réservations de suite non prise en compte et non redispatché vers chauffeurs partenaires
- Gamme du véhicule plus adapté à la demande
- Standing du véhicule plus adapté à la demande
- Re dispatching récurrent vers une gamme et standing inférieur
- Augmentation du prix de la course de + 40 % par rapport aux 3 dernières réservations
- Conflits (de nature caractériel / politesse / savoir être...)
- Retards et annulations récurrents

Liste exhaustive de motifs valables pour le chauffeur

- Non-respect du véhicule
- Conflits (de nature caractériel / politesse / savoir être...)
- Actes délictuels

ARTICLE 17 : LES CHAUFFEURS FAVORIS

La clientèle ne souhaitera peut-être pas que vous deveniez de suite son chauffeur préférentiel, mais pourra dans un premier temps, vous mettre dans ses chauffeurs favoris.

A vous de vous faire apprécier et de fournir une prestation impeccable pour donner l'envie à votre clientèle d'être plus qu'un chauffeur favori mais que vous deveniez leur chauffeur préférentiel.

ARTICLE 18 : LES CHAUFFEURS PARTENAIRE

RVB à mit en place dans son application, un système de chauffeur partenaire.

L'idée première étant que si vous ne pouvez pas faire l'une de vos courses pour quelques raisons que ce soient, est que l'un de vos chauffeurs partenaires puissent prendre votre relais et palier à ces impondérables.

L'objectif restant la finalisation de la course et la satisfaction de votre clientèle afin de la fidéliser sur du long terme.

Vous avez droit à 1 à 5 chauffeurs partenaire selon votre mode d'adhésion

- **5 chauffeurs partenaire** : mode abonné
- **1 chauffeur partenaire** : mode commissionné

Choisissez les biens, ils vous seront très utiles en cas de dispatching de courses, tout en sachant que **le mode abonné offre la possibilité de commissionner son dispatching de course.**

A vous d'amener vos collègues VTC sur l'application RVB pour former une Team RVB qui vous rendra plus efficace auprès de votre clientèle commune.

RVB vous recommande d'avoir des chauffeurs partenaire Berline et Van du même standing que vous.

Il est important que votre clientèle s'y retrouve en termes de prestations et de service, tel que vous le proposez, en tout point de vue, dans tous les cas, au moins égale à la vôtre.

Si trop de dispatching de courses devait s'opérer sur une gamme et un standing inférieur de votre véhicule, donc ne correspondant plus au tarif payé, votre clientèle pourrait être surprise par un trop large écart en termes de gamme et de standing.

Vous risqueriez de la décevoir et qu'elle puisse demander un changement de chauffeur préférentiel.

ARTICLE 19 : DISPATCHING DE COURSE VERS LES CHAUFFEURS PARTENAIRE

Le dispatching de course est un process RVB qui vous permet en cas de ne pas pouvoir assumer une course réservée, de la confier à l'un de vos chauffeurs partenaire afin de ne pas décevoir votre clientèle et ne pas être sanctionné par de fortes pénalités liées aux annulations et retards de course.

Si aucun de vos chauffeurs partenaires ne sont disponible, c'est sûrement que votre choix de chauffeur n'est peut-être pas le bon.

Dès lors, votre course est automatiquement redispatchée dans la liste des courses disponibles à tous nos chauffeurs RVB, abonnés puis commissionnés, donnant la possibilité à votre clientèle de faire connaissance avec d'autres chauffeurs que vous n'avez pas choisi.

Par contre, si aucun chauffeur n'a pu prendre votre course et prendre votre relais, vous serez automatiquement fortement sanctionné (voir conditions annulation et retard).

ARTICLE 20 : RETARD CLIENT

Généralités

La plupart des retards clients sont recensés principalement :

1. Aux aéroports
2. Aux gares SnCF
3. Aux gares routières (autocars)

Les causes :

- Horaire de prise en charge défini sur l'heure d'arrivée du transporteur en non sur la prise en charge réelle du voyageur
- Trafic chargé
- Grèves
- Problèmes techniques
- Manque de personnels
- Restitution des bagages très lente
- Passage de douanes lent et fastidieux
- Nombre important de passagers à traiter
- Non connaissance du lieu de prise en charge

Ces retards amènent des temps d'attente pour les chauffeurs parfois insupportables, souvent pas rémunérés.

Le parking est très souvent non pris en charge mais inclus dans le prix client, qui ne facilite pas forcément l'idée du stationnement payant mais plutôt un stationnement anarchique, qui peut être sanctionné par des amendes par exemple.

Ces temps d'attente laborieux sont aussi un manque à gagner pour le chauffeur, un temps d'attente où il est propice de cogiter psychologiquement, temps d'attente qui peut être très néfaste pour le moral du chauffeur et amené un stress important favorisant la possibilité d'une mauvaise réception de sa clientèle pouvant se traduire par une prestation de service peu satisfaisante en finalité.

Si on rajoute à ce tableau, les températures chaudes de l'été et froides de l'hivers, ces temps d'attente peuvent devenir un vrai calvaire pour les chauffeurs VTC.

RVB se veut précautionneux sur ce sujet épineux, que ce soit pour ces chauffeurs partenaires que pour sa clientèle.

L'idée est de trouver un équilibre et des solutions atténuant ses difficultés représentant facilement 95 % des problématiques du métier et des conflits entre clients et chauffeurs.

Pour se faire, RVB prend en compte dans son mode de fonctionnement que :

- Le temps d'attente du chauffeur inclut dans le prix de la prestation soit raisonnable et non excessive = **40 minutes**
- Informer la clientèle sur le bon timing à définir pour son heure de prise en charge et non pas calquer sur son heure d'arrivée (avion – train – autocar)
- Bien définir le lieu de prise en charge

Préconisation faite à la clientèle RVB

Pour éviter les retards qui peuvent amener une annulation de la course, RVB préconise à sa clientèle de :

1. Mettre l'horaire de la prise en charge et non pas l'heure d'arrivée de l'avion, du train ou de l'autocar mais 30 à 45 minutes minimum après son arrivée.
2. Être en étroite communication avec son chauffeur pour déterminer précisément le lieu de prise en charge au-delà des lieux traditionnels de prise en charge.

RVB estime que les chauffeurs sont plus propices à déterminer précisément les lieux de prise en charge selon les aléas du moment.

Les différents aléas possibles :

- La configuration de la chaussée
- La mise en place de travaux
- Les bouchons
- La fermeture de rue et de route
- La circulation
- Les parkings fermés
- Les intempéries...

Préconisation faite aux chauffeurs

De son côté, vous devez en tant que chauffeur RVB :

- Suivre le plan de transport des aéroports et gares pour suivre l'arrivée de votre clientèle
- Communiquer avec le client à travers notre messagerie RVB
- Faire tout votre possible pour réaliser la course, il est dans votre intérêt de fidéliser votre clientèle à travers votre code chauffeur et de satisfaire votre clientèle
- Transférer votre course à l'un de vos chauffeurs partenaires RVB, si vous ne pouvez pas assumer la course liée à un retard trop important dû à une course suivante déjà programmée

Retards des clients sur les courses sur réservation

Au 01 janvier de chaque année, les conditions de retard pourront être revues et corrigées selon l'évolution de l'application et le retour d'expérience de terrain.

Aéroports / Gares / Gares routières

- **40 minutes de retard accordées** à la clientèle à partir de l'heure de prise en charge

Après 40 minutes d'attente offerte : 2 possibilités pour le chauffeur

- Le chauffeur est professionnel, son client est précieux, devenir chauffeur préférentiel est important, le chauffeur n'a pas de course prévue après vous, le chauffeur peut vous attendre selon sa planification.
- Possibilité au chauffeur d'annuler la course / 25 % du prix de la course pour défraiement d'attente

Autres lieux

- **10 minutes de retard accordées** à partir de l'heure de prise en charge

Après 10 minutes d'attente offerte :

- Possibilité au chauffeur d'annuler la course / 100 % du paiement du prix de la course

Retards sur courses Low-cost (Course à vide des chauffeurs VTC à prix « cassé »

Aéroports / Gares / Gares routières

40 minutes de retard accordées à la clientèle à partir de l'heure de prise en charge

Après 40 minutes d'attente offerte : 2 possibilités pour le chauffeur

- Le chauffeur est professionnel, son client est précieux, devenir chauffeur préférentiel est important, le chauffeur n'a pas de course prévue après vous, le chauffeur peut vous attendre selon sa planification.
- Possibilité au chauffeur d'annuler la course / 25 % du prix de la course pour défraiement d'attente.

Autres lieux

- **10 minutes de retard accordées** à partir de l'heure de prise en charge

Après 10 minutes d'attente offerte :

- Possibilité au chauffeur d'annuler la course / 100 % du paiement du prix de la course

Retards sur les courses en immédiat

Généralités

Normalement, une course en immédiat ne devrait avoir aucun retard par le client, car il peut suivre votre cheminement via l'application RVB.

Lorsqu'un client réserve une course en immédiat, il doit être en attente immédiate de son chauffeur.

L'application RVB signalera au client **par des indicateurs sonores et messages informatifs :**

1. L'approche du chauffeur
2. L'arrivée du chauffeur

Au client, **d'être attentif** à son application RVB et **aux signaux qu'elle lui envoie**.

De ce fait, RVB met en place :

- **3 minutes d'attente accordée au client**

Après 3 minutes d'attente : 2 possibilités

- Après 3 minutes d'attente offerte, le chauffeur peut vous attendre selon sa planification.
- **Après 3 minutes d'attente offerte, possibilité au chauffeur d'annuler la course / 100 % du paiement du prix de la course**

ARTICLE 21 : ANNULATION DE COURSES PAR LA CLIENTELE

Généralité

RVB prend en compte, qu'une réservation annulée par la clientèle peut entraîner pour le chauffeur un blocage de créneau horaire, un manque à gagner, un désagrément familial par exemple si créneau bloqué etc...

RVB, dans sa réflexion, évalue la notion de temps entre l'annulation de la course par le client, le jour et heure de la prise en charge comme étant préjudiciable.

Pour le chauffeur, plus le temps est court entre l'annulation et le temps de la course réservée, plus il est compliqué de retrouver un client pour combler le créneau horaire perdu, qui équivaut automatiquement à un chiffre d'affaires perdu.

Plus le temps est long entre l'annulation et la prise en charge, moins le préjudice pour le chauffeur est important, car réouverture de son créneau horaire sur sa planification.

A contrepartie, RVB comprend aussi très bien, que parfois, l'annulation d'une course par un client est involontaire de sa part, dû à des impondérables que l'on ne maîtrise pas forcément totalement.

L'axe centrale de réflexion pour RVB sur ce type de préjudice est de déterminer équitablement quelle durée entre l'annulation et le temps de prise en charge est -il le plus préjudiciable pour le chauffeur afin de déterminer de son défraiement.

C'est à partir de cette réflexion et de son expérience que RVB formule ses conditions d'annulation de course pour la clientèle.

Délais et Indemnisation des courses annulée par le client

Délais Indemnisation Les courses sur réservation

- Plus de 60 heures avant la prise en charge : aucun défraiement
- Entre 60 et 48 heures avant la prise en charge : 25 % du prix de la course
- Entre 48 heures et 36 heures de la prise en charge : 50 % remboursé
- Entre 36 heures et 24 heures de la prise en charge : 75 % remboursé
- Sous 24H : 100 % du prix de la course

Délais Indemnisation Les courses sur réservation

- Plus de 60 heures avant la prise en charge : aucun défraiement
- Entre 60 et 48 heures avant la prise en charge : 25 % du prix de la course
- Entre 48 heures et 36 heures de la prise en charge : 50 % remboursé
- Entre 36 heures et 24 heures de la prise en charge : 75 % remboursé
- Sous 24H : 100 % du prix de la course

Les course en immédiat

- Avant le départ du chauffeur : aucun défraiement
- Avant 1 km de course : 50 % du prix de la course
- Après 1 km de course : 100 % du prix de la course

ARTICLE 22 : LES RETARDS PAR LE CHAUFFEUR

Les retards chauffeur sur des réservations RVB ne sont pas admissibles et seront sanctionnés. Les conditions de retards chauffeur seront revus au 01 janvier de chaque année.

Quand il y a un retard, en général, c'est que le chauffeur a mal organisé et géré sa prise en charge.

La prise en charge sur une réservation se prépare et s'organise autour de plusieurs axes :

- Votre préparation personnelle
- Le temps – la durée
- La prise en compte de l'horaire et du lieu de prise en charge
- Votre hygiène de vie

Prévoyances et Conseils pratiques

Prévoyez un temps suffisant pour :

- Votre lever (plusieurs réveils)
- Douche
- Habillement
- Restauration
- Gestion de votre vie personnelle et familiale
- Mise en place et vérification du véhicule

Prévoyez votre temps d'approche par rapport :

- A l'heure de prise en charge
- A la circulation
- Aux heures de pointes – bouchons
- A la possibilité d'accidents lors de la circulation
- Travaux sur la voirie
- Détournement de la circulation
- Application Waze
- Aux grèves et autres mouvements sociaux

Soyez large en termes d'horaire, prévoyez toujours 15 à 30 minutes d'avance, cela vous évitera :

- Du stress
- Une conduite inappropriée
- Des risques d'accidents
- Une consommation excessive
- Du retard

AYEZ UNE BONNE HYGIENNE DE VIE POUR ETRE EN FORME

- Temps de sommeil
- Alimentation
- Hydratation
- Activités physiques

A éviter : le tabac – l'alcool – le café - le sucre en surdose – alimentation trop salée – la jungle Food – l'inactivité physique – le manque de récupération physique et psychologique

Les niveaux de récupérabilité – Sanctions sur les retards chauffeur

Course sur réservation / low-cost

CHAUFFEUR		
	ABONNE	COMMISSIONNE
0 à 5 minutes de retard	Aucune pénalité	Aucune pénalité
De 5 à 10 minutes de retard	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 1 mois + 5 euros TTC	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 1 mois + 3%
De 10 à 15 minutes de retard	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 1 mois + 10 euros TTC	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 1 mois + 5%
De 15 à 20 minutes de retard	<u>Le client peut :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Annuler la course • Aucune pénalité client • Remboursement intégrale Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 1 mois + 15 euros TTC	<u>Le client peut :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Annuler la course • Aucune pénalité client • Remboursement intégrale Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 1 mois + 15%
Après 20 minutes de retard	<u>Le client peut :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Annuler la course • Aucune pénalité client • Remboursement intégrale Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 1 mois + 20 euros TTC	<u>Le client peut :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Annuler la course • Aucune pénalité client • Remboursement intégrale Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 20%

ATTENTION :

A chaque retard de course, s'additionneront les sanctions en vigueur.

ARTICLE 23 : ANNULATION DE COURSE PAR LE CHAUFFEUR

Généralités

Un chauffeur VTC ne devrait jamais annuler une course qu'il a pris en réservation.

RVB considère cette hypothèse comme une faute professionnelle et un litige très important pour la clientèle et pour l'image de RVB.

Toutefois, de par son expérience, nous savons que cela peut arriver, malheureusement.

RVB, se doit de prendre en compte cette réalité et d'apporter une solution à cette problématique très embarrassantes et surtout très préjudiciable pour la clientèle ainsi que pour l'image de RVB.

L'annulation d'une course par un chauffeur VTC sera fortement sanctionnée par RVB.

RVB applique sur les annulations de course sur réservation, un principe de niveau de récupérabilité.

Le principe de récupérabilité est axé sur une question de durabilité entre :

- **L'annulation chauffeur et la prise en charge client**
 1. Plus le temps est long, plus la récupérabilité est possible
 2. Moins le temps est long moins la récupérabilité est possible, donc dommageable.

Principale option pour ne pas être sanctionner :

1. **Assumer sa réservation**
2. **Redispatcher sa course vers un chauffeur partenaire**

La possibilité de dispatching à un chauffeur partenaire a été conceptualisé par RVB pour solutionner cette problématique.

Si le ou les chauffeurs partenaires ne peuvent pas prendre le relais, nous rentrons dans le process du nivellement de récupérabilité et de « sanctions »

Prévoyances et Conseils pratiques

- Mettez en place un planning annuel / mensuel / hebdomadaire / journalier
- N'oubliez pas de planifier les courses de toutes vos autres applications et clients sur votre planning (éviter les doublons)
- Gérer votre planning au jour le jour
- Déterminez en amont dans votre planning votre temps professionnel et votre temps personnel / familial
- Quand vous acceptez une course RVB, n'en acceptez pas une autre sur le même créneau horaire
- Bloquez les réservations des autres applications sur le créneau horaire de la course RVB
- Ne vous laissez pas tenter à prendre une course mieux payée, alors que vous avez déjà acceptée une course RVB et que vos chauffeurs partenaire n'ont pas validé votre dispatching de course auparavant, soyez sûr que votre course est prise en charge par votre chauffeur partenaire
- L'appât du gain furtif en voulant annuler une course RVB pour une autre course mieux rémunérée peut être en finalité plus préjudiciable qu'autre chose
- Seuls, les chauffeurs fiables et constants réussissent dans le métier

Les niveaux de récupérabilité – Sanctions sur annulation de course chauffeur

Course sur réservation / low-cost

CHAUFFEUR		
	ABONNE	COMMISSIONNE
A plus de 48H	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 2 mois + 5 euros TTC	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 5%
A moins de 48H	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 2 mois + 10 euros TTC	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 8%
A moins de 36H	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 2 mois + 15 euros TTC	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 10%
A moins de 24H	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 2 mois + 20 euros TTC	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 12%
A moins de 12H	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 2 mois + 25 euros TTC	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 15%

ATTENTION :

A chaque annulation de course, s'additionnera les sanctions en vigueur.

Course en immédiat – annulation chauffeur

Lorsque qu'une course en immédiat arrive, RVB ne vous oblige pas à la prendre.

Vous avez le choix de la prendre ou non, selon votre situation géographique ou temporelle.

Par contre, lorsque vous prenez une course en immédiat, **vous ne devez pas l'annuler.**

A chaque annulation de course, vous aurez un impact très négatif en termes d'indicateur sur votre fiabilité ainsi que sur votre commissionnement ou votre abonnement.

CHAUFFEUR		
	ABONNE	COMMISSIONNE
	Impact sur le % de fiabilité	Impact sur le % de fiabilité
	Notation 1 étoile	Notation 1 étoile
Course acceptée	<u>Avis automatique</u> : Course annulée	<u>Avis automatique</u> : Course annulée
	Augmentation abonnement mensuel pendant 2 mois + 10 euros TTC	Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 5%

ATTENTION :

A chaque annulation de course, s'additionnera les sanctions en vigueur.

ARTICLE 24 : RADIATION CHAUFFEUR DE L'APPLICATION

RVB se donne le droit de pouvoir radier de l'application RVB tout chauffeur préconisant :

- Des papiers administratifs falsifiés
- Conducteur non déclaré
- Voiture non conforme à la réservation
- Une attitude et un savoir être non respectable (langage / insultes / impolitesse / manque de respect / attitudes négatives)
- Une état ivresse au volant ou sous emprise narcotique
- Des plaintes de la part de la clientèle
- Téléphone en conduisant (conduite dangereuse)
- Une attitude représentant un danger pour soi et autrui
- Une tenue vestimentaire non adapté au métier de chauffeur vtc comme préconisé par RVB
- Démarchage auprès de la clientèle RVB

Si l'un de ses cas devait se présenter, l'accès à l'application RVB et à votre compte chauffeur vous sera automatiquement bloqué accompagné de l'envoi d'un mail explicatif sur les causes du blocage de votre compte.

Seules les images de la dash-cam pourront être apporté en témoignage de votre bonne foi afin de revoir notre décision de radiation :

- rvb.chauffeurs@gmail.com

ATTENTION :

- 1. Pour les chauffeurs abonnés, aucun remboursement de l'abonnement ne sera possible.**
- 2. La totalité de l'abonnement sera du et prélever automatiquement par RVB.**

ARTICLE 25 : OBLIGATIONS DES PARTIES

RVB est souscripteur d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

RVB n'est pas responsable de l'acheminement sain et sauf du voyageur à destination, dans le délai prévu avec lui, seul, le chauffeur partenaire est seul responsable de ses prérogatives.

RVB reste qu'une plateforme de mise en relation entre :

- Chauffeur vers client
- Client vers chauffeur

Nous contrôlons scrupuleusement que tous les chauffeurs partenaire RVB soient à jour dans leur situation administrative, notamment ceux lié aux assurances (civile / professionnelle / carte verte / contrôle technique / permis de conduire / points / RIR / carte conducteur VTC à jour / papier d'identité / kbis).

Après contrôle de RVB, le chauffeur est l'unique responsable de la validité de son assurance carte verte + assurance RC pro et autres documents cité-ci dessus.

RVB ne pourra pas être tenue responsable si des dommages de toutes natures sont causés par :

- Le chauffeur
- Le fait du voyageur
- Par le fait d'un tiers
- Par la nature des bagages et/ou de leurs emballages ou de leur contenu

En cas de dommages de toutes natures, seul, le chauffeur sera tenu responsable et lui reviendra d'établir les constats via ses assurances voiture et RC pro afin de prendre en charge toutes indemnisations préjudiciables à la clientèle.

En cas d'incident ou d'accident lié à une prise en charge (assurance), joindre et envoyer un duplicata du constat d'assurance afin que RVB puisse avoir une trace écrite de l'incident ou de l'accident en vigueur, ainsi que toutes autres plaintes liées à un transfert ou à un client :

- rvb.chauffeurs@gmail.com

En cas d'accident ou d'incident gravissime, appelez immédiatement le numéro d'urgence RVB :

- **06 21 13 21 12**

N'oubliez pas d'intégrer dans votre véhicule une dash-cam, facilitant la véracité des faits.

ARTICLE 26 : SUPPRESSION DU COMPTE CHAUFFEUR

Si vous souhaitez supprimer votre compte, vous devriez nous renvoyer un formulaire de cessation de compte en lien sur notre site vitrine dans l'onglet Faq et New.

Puis, il lui suffira d'aller sur l'application RVB – Mes informations personnelles – Supprimer mon compte.

- **Aucun abonnement ne pourra être remboursé en cours de validité (12 mois)**

ARTICLE 27 : DISPOSITIONS DIVERSES

Tous les passagers, à l'avant et à l'arrière, doivent attacher leur ceinture individuelle de sécurité.

En cas de dégradation du véhicule, par exemple lors de l'ouverture intempestive des portières, les dégâts causés seront à la charge du client.

Ne laissez pas la clientèle ouvrir vos portes de voitures, descendez de votre habitacle et venez ouvrir la portière de vos clients.

La clientèle apprécie fortement ce geste de galanterie et de service qui vous évitera parallèlement toute dégradation de vos portières.

Si le chauffeur s'aperçoit que le client commet une infraction, comme par exemple, l'usage de stupéfiants dans son véhicule ou qu'il se sente en danger physique, il a comme consigne stricte d'arrêter immédiatement la prestation en cours et de nous en avvertir.

Une dash-cam est fortement conseillée afin de pouvoir filmer vos prestations et nous donner une preuve tangible afin de pouvoir établir au mieux la responsabilité des uns et des autres.

Le cas échéant, il nous sera très difficile d'apprécier au mieux la situation vécue ainsi que déterminer la responsabilité des uns et des autres.

A partir d'éléments tangibles et visuels, on amorcera le droit au remboursement de la prestation vers la clientèle ou du paiement de la course dans son intégralité au chauffeur.

Le chauffeur s'engage à utiliser les services de RVB de manière responsable et notamment, à ne pas présenter les caractères suivants :

1. État d'ébriété manifeste
2. Dangerosité
3. Nombre de personnes excédant la limite indiquée lors de la réservation
4. Nombre de bagages excédant la limite indiquée lors de la réservation ou volume de bagages supérieur à la capacité d'emport du véhicule
5. Présence d'animaux non enfermés dans une cage ou dans un sac
6. Les chiens d'aveugles sont exemptés de cette obligation
7. Comportement outrancier ou contraire aux bonnes mœurs vis-à-vis de la clientèle
8. Téléphonez en conduisant

Il est demandé les mêmes obligations, même comportement et savoir être à la clientèle.

Seul, le titulaire du compte à droit de réservation sur son compte personnel.

En cas où le chauffeur retrouve des biens à la clientèle, il est recommandé d'envoyer un email à l'adresse suivante :

- [rvb.chauffeurs@gmail.com](mailto:r vb.chauffeurs@gmail.com)

ARTICLE 28 – RÉCLAMATIONS

Toute réclamation concernant la prestation pourra être envoyée à l'adresse mail suivante :

- [rvb.chauffeurs@gmail.com](mailto:r vb.chauffeurs@gmail.com)

ARTICLE 29 : LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont régies exclusivement par la loi française.

Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Le tribunal de commerce de Bordeaux est seul compétent en cas de litige ou différent pour les contrats professionnels.

Lorsque la responsabilité de RVB est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seules responsabilités qui lui incombent liées aux conditions générales de vente, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices directs et indirects, matériels ou immatériels, tels que les préjudices physiques, matériels, financiers et commerciaux.

1. En cas de détérioration du véhicule par le client (y compris vomissement), celui-ci sera tenu pour responsable et devra s'acquitter d'une compensation forfaitaire de 500 euros prélevée automatiquement sur son compte bancaire en compensation du dommage et du chiffre d'affaires pouvant être perdu sur la journée dû à l'immobilisation du véhicule.
2. Si les dommages sont supérieurs à la somme de 500 euros, le chauffeur devra faire valoir son préjudice auprès de la justice et réclamer la somme déterminée sur facturation des réparations à effectuer.

ARTICLE 30 – DROIT D'ACCÈS AUX DONNÉES ET DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

RVB collecte vos données via le site internet, l'application mobile et la création de compte, .

RVB s'engage à ne pas divulguer vos coordonnées à des tiers, ou pour des utilisations tout autre que celles du scope de communication lié à notre partenariat.

Si vous avez coché l'acceptation de réception de nos newsletters, nous serons amenés à vous envoyer des informations commerciales, ou sur l'entreprise RVB.

Toutes les informations concernant votre localisation, votre IP collectées, vos données relatives aux transactions, vos préférences, ne servent qu'à faciliter les opérations de réservations, paiement, communications avec vous.

Conformément à la loi Informatique et Libertés (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004), RVB a déclaré la collecte et le traitement des données personnelles auprès de la CNIL sous le n° d'enregistrement : DÉSIGNATION N° DPO-127770
Ainsi vous disposez d'un droit d'interrogation, d'accès, et d'opposition pour motifs légitimes relatif à l'ensemble des données vous concernant.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant à :

- rvb.reclamation@gmail.com

Droit à l'effacement (« Droit à l'oubli »)

Vous avez le droit de demander la suppression de votre compte et de vos données personnelles associées à tout moment. Pour faciliter ce processus, nous mettons à votre disposition un formulaire spécifique sur notre site web [[http://rvb-vtc.com/..](http://rvb-vtc.com/)]. Une fois votre demande soumise, nous procéderons à la suppression de votre compte et des données personnelles associées dans les meilleurs délais, conformément à nos obligations légales et réglementaires. Veuillez noter que certaines informations pourraient devoir être conservées pour respecter nos obligations légales ou pour des raisons de tenue de comptes.

A réception, le compte sera définitivement clôturé, et les réservations effectuées non remboursées.

Nous vous invitons à consulter notre page « Politique de gestion des données personnelles ».

A réception, le compte sera définitivement clôturé, et les réservations effectuées non remboursées.

Nous vous invitons à consulter notre page « Politique de gestion des données personnelles ».

ARTICLE 31 - CONTESTATIONS

En cas de contestation liée à l'Application et/ou interprétation des présentes CGU et CGV, le client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Conformément à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L. 612-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès de la plateforme de règlement en ligne des litiges.

Pour soumettre un litige au médiateur de la consommation, le client peut remplir le formulaire de la plateforme de règlement en ligne des litiges en allant sur le site :

- <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le médiateur, la demande devra contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité :

1. Ses coordonnées postales,
2. Ses coordonnées électroniques
3. Ses coordonnées téléphoniques
4. Le nom et l'adresse de RVB
5. Un exposé succinct des faits
6. La preuve des démarches préalables que vous avez effectuées auprès de RVB

ARTICLE 32 – DIVISIBILITÉ

En cas de nullité d'une quelconque disposition des présentes CGV-CGU, celle-ci est réputée non-écrite et les autres dispositions conservent leur force et leur portée.

ARTICLE 33 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le chauffeur partenaires – flotte reconnaît avoir pris connaissance, lors de sa création de compte des conditions générales de vente et d'utilisation.

La validation de la création de compte RVB impliquent l'entière adhésion du chauffeur partenaire – flotte, aux présentes conditions générales de vente et d'utilisation et l'acceptation sans réserve de toutes les dispositions y étant énoncées.

RVB se réserve le droit de les modifier à tout moment. Au cas où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions resteraient applicables.

En cas de changement des CGV-CGU, elles vous seront envoyées par l'envoi d'un mail personnalisé devant être validées en retour ainsi que modifiées directement via l'application RVB.

RVB.COM