

RVB

Application VTC

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

Entreprise - Particulier

RVB - 918906652 00014

ARTICLE 1 : NOTRE OFFRE	3
ARTICLE 2 : LA DISPONIBILITE DES OUTILS D'APPLICATION	3
ARTICLE 3 : LES INFORMATIONS OBLIGATOIRES	3
ARTICLE 4 : LE TYPE DE CLIENTELE	4
ARTICLE 5 : LES CHAUFFEURS	5
Chauffeur	5
Entreprise	5
ARTICLE 6 : LA TENUE VESTIMENTAIRE DES CHAUFFEURS RVB	5
Tenue professionnelle	5
Interdiction vestimentaire pour nos chauffeurs VTC	6
ARTICLE 7 : LES VEHICULES	6
Véhicule accepté sur RVB	6
Gammes	6
Standing	6
Critères de standing	7
Eco	7
Confort	7
Luxe	7
ARTICLE 8 : LES DIFFERENTS MODES DE RESERVATION	7
ARTICLE 9 : LA TARIFICATION	8
ARTICLE 10 : LE CODE CHAUFFEUR PREFERENTIEL	10
ARTICLE 11 : LES CHAUFFEURS FAVORIS	11
ARTICLE 12 : LE MOYEN DE PAIEMENT	11
ARTICLE 13 – LES DELAIS DE RESERVATION	12
ARTICLE 14 - LA VALIDATION DES RESERVATIONS	12
ARTICLE 15 : LES CONDITIONS D'ANNULATION CLIENTELE	12
Généralité	12
Délais et Indemnisation des courses annulée par le client	13
Délais Indemnisation Les courses sur réservation	13
Délais Indemnisation Les courses sur réservation	13
Les course en immédiat	13
ARTICLE 16 : ANNULATION CHAUFFEUR	13
ARTICLE 17 : LES RETARDS CLIENT	13
Pénalités de retards des clients sur les courses sur réservation	Erreur ! Signet non défini.
Pénalités de retards sur courses Low-cost (Course à vide des chauffeurs VTC à prix « cassé »	Erreur ! Signet non défini.

Pénalités de retards sur les courses en immédiat _____	Erreur ! Signet non défini.
<i>ARTICLE 18 : LES RETARDS DE CHAUFFEURS</i> _____	17
<i>ARTICLE 19 : LE REMBOURSEMENT DE LA COURSE</i> _____	17
<i>ARTICLE 20 : LA MESSAGERIE RVB</i> _____	17
<i>ARTICLE 21 : LA FACTURATION</i> _____	17
<i>ARTICLE 22 : LES NOTES CHAUFFEUR</i> _____	17
<i>ARTICLE 23 : OBLIGATIONS DES PARTIES</i> _____	17
<i>ARTICLE 24 : DISPOSITIONS DIVERSES</i> _____	18
<i>ARTICLE 25 – RÉCLAMATIONS</i> _____	19
<i>ARTICLE 26 : LITIGES</i> _____	19
<i>ARTICLE 27 – DROIT D’ACCÈS AUX DONNÉES ET DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ</i> _____	20
<i>ARTICLE 28 - CONTESTATIONS</i> _____	21
<i>ARTICLE 29 – DIVISIBILITÉ</i> _____	21
<i>ARTICLE 30 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE</i> _____	21

ARTICLE 1 : NOTRE OFFRE

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

- Chauffeur vtc - Client
- Client – Chauffeur vtc

L'application RVB permet aux particuliers ainsi qu'aux entreprises de bénéficier d'un service adapté à leurs besoins, dans le cadre de leurs déplacements, 24h/24 et 7j/7.

L'accès à l'application est entièrement libre d'accès pour la clientèle, téléchargeable via :

- Apple store
- Google play

Au-delà de l'application RVB, nous mettons à disposition de la clientèle :

- Un web client : compte – réservation – facturation – paramétrage – code chauffeur préférentiel
- Un site vitrine : inscription – accès au compte – informations – présentation

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**

La communication clientèle avec RVB se fait via l'email suivant : **rnb.clients@gmail.com**

ARTICLE 2 : LA DISPONIBILITE DES OUTILS D'APPLICATION

RVB assure 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 matérielle ou logicielle, 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 toute indisponibilité, suspension ou interruption du site ou du service et ne puisse être tenue responsable des préjudices directs et indirects de toute nature résultant de ce fait.

ARTICLE 3 : LES INFORMATIONS OBLIGATOIRES

L'activation du compte client sera effective après acceptation et validation :

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

ARTICLE 4 : LE TYPE DE CLIENTELE

Nous proposons nos services à 2 types de clientèle :

1. Les entreprises
2. Les particuliers

Chaque type de clientèle devra fournir des informations obligatoires à la validation de leur compte RVB.

Ces informations resteront confidentielles et non partagées par RVB.

Les Entreprises

Informations Entreprise

- Entreprise
- Activité
- Nom du responsable
- Prénom du responsable
- N° de Téléphone
- E-mail
- Adresse du siège social

Lors du paramétrage du compte Entreprise

- Raison sociale
- Nom du dirigeant
- Prénom du dirigeant
- Téléphone du dirigeant
- Adresse de facturation
- Code postal
- Ville de facturation
- Logo de l'entreprise
- Extrait kbis de l'entreprise
- Nom et prénom du Responsable des réservations
- Téléphone portable du Responsable des réservations

Moyen de paiement

- Titulaire de la carte bleue
- Date d'expiration
- Numéro de la carte de paiement
- CVV

Les particuliers

Informations Particulier

- Nom
- Prénom
- N° de téléphone
- Email

Lors du paramétrage du compte Entreprise

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Adresse de facturation
- Code postal
- Ville
- Photo de profil
- Pièce d'identité

Moyen de paiement

- Titulaire de la carte bleue
- Date d'expiration
- Numéro de la carte de paiement
- CVV

ARTICLE 5 : LES CHAUFFEURS

RVB a un contrôle accru sur l'administratif et sur le professionnalisme de ces chauffeurs partenaires.

RVB valide les comptes chauffeurs à travers plusieurs mesures dont le contrôle des papiers administratifs et de leur conformité avec la loi en vigueur.

En cas de doute sur le profil d'un chauffeur, RVB fera appel aux instances de l'état pour un contrôle plus pointu et une validation de sa probité.

Chauffeur

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

Entreprise

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

ARTICLE 6 : LA TENUE VESTIMENTAIRE DES CHAUFFEURS RVB

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

Tenue professionnelle

RVB ne demande pas à nos chauffeurs partenaire d'être en costume, cravate, même si sur la gamme luxe, nous le préconisons, mais ne l'obligeons pas.

RVB est conscient que ce type d'affairement à un coût important pour les chauffeurs, voir trop imposant dans leur budget par rapport au chiffre d'affaires pouvant être gagné.

Toutefois RVB, estime que les chauffeurs doivent avoir une tenue dite professionnelle qui correspond au code dressing du métier de chauffeur VTC :

- Un pantalon de ville noir
- Une chemise ou chemisette
- Une veste
- Une paire de chaussure de ville noire
- En hivers, un manteau est accepté
- En été, le retrait de la veste est accepté

Interdiction vestimentaire pour nos chauffeurs VTC

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

Les tenues civiles, décontractées, balnéaire, sportif **ne sont pas admis sur RVB** pour nos chauffeurs partenaire vtc.

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

N'hésitez pas à nous en référer, le cas échéant.

RVB tient à ce que ces chauffeurs VTC est une image cohérente et digne du métier que nous représentons.

La crédibilité de notre métier et la qualité de votre transport passe aussi par le dress code que vos chauffeurs porteront.

ARTICLE 7 : LES VEHICULES

Papiers administratifs demandés aux chauffeurs partenaire PUIS contrôlés par RVB :

- 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 ¾ coté chauffeur avec plaque d'immatriculation visible
- Photo siège arrière du véhicule
- Photo coffre du véhicule

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 8 : LES DIFFERENTS MODES DE RESERVATION

3 modes de courses sont proposés :

1. Sur réservation
2. En immédiat
3. Course low-cost (Courses à vide des chauffeurs VTC à prix « cassé »)

Les informations obligatoires pour la validation des courses

Quelques soient le type de course VTC réservée, le client devra fournir les informations suivantes obligatoires lors de sa réservation de course vtc ou recherche de course vtc.

Détails de la course :

- Date de départ
- Heure de départ
- Lieu de départ
- Lieu d'arrivée
- Type de véhicule
- Gamme de véhicule
- 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

Les algorithmes

Ces informations doivent être obligatoirement précisées en ligne lors de la demande de réservation.

Suite à ces informations, les algorithmes de l'application RVB, vous propose les chauffeurs par suites logique :

- Chauffeur préférentiel
- Chauffeurs favoris
- Par type de chauffeur (abonné puis commissionné)
- Par évaluations
- Les plus proches de votre lieu de prise en charge - géographie
- Par type et gamme de véhicule (si véhicule non disponible, proposition sur d'autres types de véhicule)

Quand vous réservez, le chauffeur accepte ou refuse la course.

Vous recevrez une information sur votre application et votre compte client, si le chauffeur a accepté votre réservation ou non.

Si non réserver, n'hésitez pas à cliquer et trouver un autre chauffeur.

Sur RVB, on vous donne le choix de choisir votre chauffeur, votre véhicule, votre tarif, comme on donne le choix aux chauffeurs d'accepter ou non votre réservation.

Des tutos explicatifs et pédagogiques sur les process de courses et de réservation sont mis en ligne sur le site vitrine www.rvb-utc.com dans l'onglet **Aides et Faq**.

ARTICLE 9 : LA TARIFICATION

Généralité

La tarification du prix des courses s'établie à travers plusieurs critères :

- Le kilométrage
- Le temps du trajet
- Le trajet à vide
- L'heure de prise en charge
- Le jour de prise en charge
- La gamme du véhicule
- Le standing du véhicule
- Les options choisies

Les suppléments tarifaires

- Les retards
- Les Pourboire

La tarification est revue au 01 janvier de chaque année selon la conjoncture économique de l'entreprise RVB et du marché – macro et micro-économie.

Les courses sur réservation et low-cost (Course à vide des chauffeurs VTC à prix « cassé »

Tous les itinéraires réservés par nos clients sont calculés par le système de cartographie Google Maps qui est notre référence unique et conditionne le tarif final.

Les courses sont calculées en fonction du trajet dont le temps de course estimé est le plus rapide.

Le chauffeur est libre de changer d'itinéraire en fonction des conditions de circulation sans que le prix en soit modifié pour le client si le temps d'attente ne dépasse pas le temps accordé.

Le système de réservation RVB prend en compte des temps de trajet qui sont fondés sur une observation quotidienne du trafic local.

RVB ne saurait être tenu pour responsable des conditions de trafic qui pourraient entraîner un temps de trajet plus long que celui estimé lors de la réservation initiale.

RVB ne pourra être tenue responsable pour retard, et ce quelle que soit son origine (congestion du trafic, conditions de circulation difficiles, travaux de voirie, accidents, panne du véhicule, grèves etc...

Il est de la responsabilité du client de prévoir lors de sa réservation le temps nécessaire à ses déplacements et aux aléas cités au-dessus.

Les course en immédiat

Tous les itinéraires réservés par nos clients sont calculés par le système de cartographie Google Maps qui est notre référence unique et conditionne le tarif final.

Les courses sont calculées en fonction du trajet dont le temps de course estimé est le plus rapide.

Le chauffeur est libre de changer d'itinéraire en fonction des conditions de circulation ou suite à une demande du client.

Le prix pourra en être modifié pour le client.

Le système de réservation RVB prend en compte des temps de trajet qui sont fondés sur une observation quotidienne du trafic local.

RVB ne saurait être tenu pour responsable des conditions de trafic qui pourraient entraîner un temps de trajet plus long que celui estimé lors de la réservation initiale impliquant un prix modifiable pour la clientèle.

Un temps d'attente de prise en charge trop long sera facturé – (voir condition d'utilisation)

RVB ne pourra être tenue responsable pour retard, et ce quelle que soit son origine (congestion du trafic, conditions de circulation difficiles, travaux de voirie, accidents, panne du véhicule, grèves etc...

ARTICLE 10 : LE CODE CHAUFFEUR PREFERENTIEL

3 possibilités

1. Sois-vous faites déjà parti d'une clientèle d'un chauffeur qui vous a transmit son code chauffeur préférentiel RVB et vous dirige vers notre application comme moyen de réservation
2. Sois-vous connaissez un chauffeur qui vous a transmis son code chauffeur préférentiel pour vous inscrire sur l'application RVB
3. Sois-vous avez découvert l'application RVB par un autre biais.

Le code chauffeur préférentiel est votre lien avec votre chauffeur de confiance.

Il faudra le rentrer dans vos paramètres ou lors de votre inscription, pour vous lier à lui.

Dès que vous ferez une commande sur réservation ou en immédiat, votre commande ira directement vers votre chauffeur préférentiel s'il est en ligne.

A lui, d'accepter ou non votre réservation.

Il est dans son intérêt, d'accepter votre commande ou de la dispatcher à ses chauffeurs partenaires le cas échéant, afin de vous fidéliser comme clientèle.

S'il n'accepte pas votre réservation, car déjà réservé et qu'aucun de ses chauffeurs partenaires ne soient disponibles, votre course ira automatiquement dans la liste des courses disponible à tous nos chauffeurs RVB.

RVB, vous recommande de faire vos réservations en avance et pas à la dernière minute.

Certains chauffeurs ayant une grande activité, entraînant un planning où les créneaux sont très vite indisponibles.

Résiliation de votre chauffeur préférentiel

Le fait de résilier son chauffeur préférentiel n'est pas anodin, surtout si c'est celui-ci qui vous a amené vers l'application RVB.

Le pacte de confiance entre les chauffeurs et RVB est de les accueillir avec leur clientèle en toute confiance.

L'objectif n'est pas de leur soustraire leur clientèle et de la redistribuer à d'autres chauffeurs, bien au contraire, mais de leur apporter un outil de réservation professionnel pour le bien-être et la satisfaction de leur clientèle afin d'accentuer leur fidélisation.

En partant de ce principe, il est indispensable pour la clientèle de bien choisir son chauffeur préférentiel ou de confiance.

Toutefois, RVB est bien conscient que certaines situations, nous l'espérons exceptionnelles et rarissimes, peut amener la résiliation du chauffeur préférentiel à son client.

Dans le sens inverse, le chauffeur préférentiel pourra, lui aussi demander la résiliation de son pacte de confiance avec son client.

Pour ce faire, en cas de volonté de changer de chauffeur préférentiel, veuillez nous envoyer par mail, votre demande et le motif qui vous amène à vouloir résilier votre chauffeur préférentiel.

Notre équipe RVB, se chargera et étudiera avec précaution cette volonté de changement de chauffeur préférentiel.

- rvb.resiliation@gmail.com

Pour être juste et équilibrer, nous listons quelques exemples de situations que nous estimons être préjudiciable à la clientèle et ne pouvant plus correspondre à ce que nous attendons d'un chauffeur préférentiel.

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
- Augmentation du prix de la course de + 35 % par rapport aux 3 dernières réservations
- Conflits (de nature caractériel / politesse / savoir être...)

Liste exhaustive de motifs valables pour le chauffeur

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

ARTICLE 11 : LES CHAUFFEURS FAVORIS

Si vous ne souhaitez pas de chauffeur préférentiel, vous pouvez mettre des chauffeurs uniquement en favoris, à vous d'ajouter et de soustraire ceux qui correspondent à vos attentes ou non.

Quand on découvre l'application RVB, c'est aussi une bonne méthode pour bien choisir par la suite, son chauffeur préférentiel.

ARTICLE 12 : LE MOYEN DE PAIEMENT

Les tarifs sont mentionnés TTC et incluent la TVA au taux en vigueur de 10 %.

Toutes les réservations VTC sont payées en amont lors du processus de réservation.

Le paiement est sécurisé par le système 3DS.

RVB utilise le système de paiement électronique international sécurisé Stripe.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le client accepte par avance et sans condition que RVB procède à la transaction sécurisée et autorise par avance sa banque à débiter son compte du montant de la prestation et des suppléments à devoir payer après la course :

- Réservation
- Annulation
- Retard
- Pourboire

En communiquant ses coordonnées bancaires, le client accepte que RVB procède à la transaction sécurisée dès lors qu'il finalise une commande.

Le client autorise, dès lors qu'il finalise une commande, sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements ou des relevés transmis par RVB.

La réservation est acceptée qu'après validation du paiement.

Aucune course ne peut être payée :

- En espèces
- Par chèque
- Traveller's chèque
- Ou autre moyen de paiement

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

- Après paiement
- Un mail de confirmation de réservation vous parviendra par mail
- Le processus de réservation de votre course est visible sur votre compte RVB

ARTICLE 15 : LES CONDITIONS D'ANNULATION CLIENTELE

Généralité

RVB prend en compte, qu'une réservation annulée par la clientèle peut entrainer 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 16 : ANNULATION CHAUFFEUR

Lorsqu'un chauffeur annule une course, votre course vous est entièrement remboursée.

ARTICLE 17 : LES RETARDS CLIENT

Généralités

Par expériences la plupart des retards se font :

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

Les principales 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

Conséquences

Ces retards amènent des temps d'attente pour les chauffeurs parfois insupportables et très souvent pas ou peu rémunérés.

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 pour le chauffeur comme pour le client.

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, d'autant plus que les véhicules sont de plus en plus électrisés, donc on bien souvent une quasi impossibilité de pouvoir se réchauffer ou de mettre la climatisation par exemple au détriment d'une perte électrique importante, donc d'une perte financière conséquente à la fin de l'année.

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
- Dispatcher 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 revu et corrigé 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 envoi**.

De ce fait, RVB met en place :

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

Après 3 minute 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 18 : LES RETARDS DE CHAUFFEURS

Course sur réservation et low-cost :

Vous pouvez annuler et vous faire rembourser de votre course après :

- 15 minutes de retard du chauffeur

Avant toute annulation, contactez votre chauffeur via la messagerie de l'application RVB.

ARTICLE 19 : LE REMBOURSEMENT DE LA COURSE

- Selon les conditions d'annulation
- Selon les conditions de retard

ARTICLE 20 : LA MESSAGERIE RVB

Vous pouvez communiquer avec votre chauffeur, 02 heures avant la prise en charge via la messagerie RVB lié à votre course réservée.

N'hésitez pas à l'utiliser, surtout sur les prises en charges : aéroport – gare – gare routière

ARTICLE 21 : LA FACTURATION

La facture définitive sera délivrée sous format pdf par e-mail à la fin de la course et se trouvera sur votre compte RVB.

ARTICLE 22 : LES NOTES CHAUFFEUR

A chaque fin de course, vous pourrez évaluer votre chauffeur par le biais de validation d'étoile allant de 1 à 5.

Quand vous commanderez une course et que vous aurez la liste des chauffeurs proposé à la réservation.

En cliquant sur leur fiche, vous pourrez voir de plus près leur notation :

- Nbr d'étoiles
- Nbr courses effectués
- Taux d'acceptation
- Taux d'annulation

Des tutos explicatifs et pédagogiques sur les process de course et les diverses possibilités de l'application RVB se trouve sur le site vitrine www.rvb-vtc.com dans l'onglet : [Aides et Faq](#)

ARTICLE 23 : 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 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).

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 prestations non conforme à la réservation et aux conditions RVB, veuillez-nous en informez par mail afin de pouvoir déterminer au mieux du préjudice subit : rvb.clients@gmail.com

ARTICLE 24 : 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.

Laissé votre chauffeur vous ouvrir la porte, cela fait partie du service et vous amènera aucun souci.

Si le chauffeur s'aperçoit que le client commet une infraction, par exemple, l'usage de stupéfiants, il a comme consigne stricte d'arrêter immédiatement la prestation en cours.

Cet arrêt ne donnera en aucun cas le droit au remboursement de la prestation, elle vous sera entièrement facturée.

Il est interdit de manger ni de boire des boissons de type soda dans les véhicules pour des questions d'hygiène et de propreté.

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de :

1. Fumer
2. De transporter des substances inflammables, explosives, corrosives ou toxiques, et plus généralement toute marchandise dangereuse.
3. Il appartient au passager de vérifier que ses bagages ne contiennent pas de telles substances.

En cas de dommage causé par les bagages ou le comportement du passager, la responsabilité de RVB ne pourra en aucun cas être engagée.

Le contenu des bagages mis dans le coffre du véhicule, notamment les objets fragiles ou délicats, restent sous la seule responsabilité du passager.

RVB ne saurait être tenue responsable et ne pourra garantir la restitution des effets personnels et bagages laissés ou oubliés à bord du véhicule, ni de l'état dans lequel ils pourraient être retrouvés.

L'utilisateur s'engage à utiliser les services de RVB de manière responsable et notamment, à ne pas présenter les caractères suivants au moment de sa prise en charge par le chauffeur partenaire :

1. État d'ébriété manifeste
2. Dangereusité
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.

Cet engagement est également pris pour le compte du voyageur, s'il s'agit d'une personne différente de l'utilisateur.

En cas d'oubli, il est recommandé d'envoyer un email à l'adresse suivante :

- rvb.clients@gmail.com

ARTICLE 25 – RÉCLAMATIONS

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

- rvb.clients@gmail.com

Objets perdus

RVB ne sera tenu responsable de la perte de vos objets personnels.

Toutefois, envoyez-nous un mail à l'adresse mail indiqué ci-dessus, afin que nous contactions le chauffeur en question.

RVB sera l'intermédiaire entre vous et votre chauffeur.

Si l'objet peut être récupéré et que vous n'habitez pas dans la région du chauffeur, il vous le renverra par la poste.

RVB vous adressera un lien de paiement pour combler les frais postaux du chauffeur via un lien de paiement stripe que nous vous adresserons sur votre boîte mail, afin de le dédommager de son envoi.

Si le chauffeur habite près de chez vous, nous lui demanderons de trouver un temps dans son planning correspondant à l'un de ses trajets pour vous restituer l'objet.

Accident – Incidents et faits gravissime

ARTICLE 26 : 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 seuls 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 pourra porter plainte auprès de la justice afin de se faire indemniser de son préjudice.

ARTICLE 27 – DROIT D'ACCÈS AUX DONNÉES ET DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

RVB collecte vos données via le site internet, la prise de demandes de réservation par email ou par téléphone et via l'application mobile.

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 aux réservations de vos trajets.

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, 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 : 1621628V0.

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/>]. 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 ».

ARTICLE 28 - 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 29 – DIVISIBILITÉ

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

ARTICLE 30 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le client reconnaît avoir pris connaissance, lors de sa réservation, des conditions générales de vente. L'acceptation d'un devis par le client et la confirmation de sa commande impliquent l'entière adhésion du client aux présentes conditions générales de vente 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 quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente 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.