

Toutes les réservations effectuées avec Transports Ruiz Express sont soumises aux termes et conditions suivants:

A. Informations générales

- 1 Transports Ruiz Express est le nom commercial de la société de droit français SARL Transports Ruiz Express (Siret No:499 532 893 00017).
- 2 Transports Ruiz Express détient une licence de taxi et des licences de transport international de passagers.
- 3 Tous les véhicules exploités par Transports Ruiz Express sont couverts par l'assurance de taxi.
- 4 Toute mention de « l'entreprise » dans le texte se réfère à Transports Ruiz Express.
- 5 Le terme « client » se réfère à toute personne effectuant une réservation. Lorsque la réservation concerne plusieurs personnes, le dit « client » est ainsi tenue garante de toute autre personne voyageant sous cette réservation.
- 6 En réservant avec Transports Ruiz Express en ligne, par téléphone ou par sms, le client accepte ces conditions générales.

B. Conditions générales de voyage

- 1 Toutes les réservations en ligne, par téléphone ou par sms sont des réservations pour des transferts privés; le client et son groupe voyagent dans un ou plusieurs véhicules privés qu'ils ne partagent avec aucun autre client.
- 2 Pour les transferts à partir de l'aéroport de Genève, nous récupérons les clients le côté Suisse de l'aéroport. Les porteurs non de passeport de la CEE devront être dans la possession d'un visa Suisse pour la date de transfert. Nous pouvons vous refusés l'embarquement du véhicule en absence du visa adéquat. Dans ce cas, votre réservation est non transférable, non remboursable et aucune compensation ne sera versée.
- 3 Transports Ruiz Express propose un service porte à porte, sous réserve de l'adresse fournie par le client étant repérable et accessibles. Nous réservons le droit de modifier le point ou ramasser et/ou déposer les clients si l'adresse fournie par le client est introuvable ou inaccessible. L'inaccessibilité peut être causé par les conditions routières, les travaux routiers, les conditions météorologiques et l'accès des véhicules restreint telles que les zones piétonnes ou des routes étroites (la liste est non-exhaustive). C'est au chauffeurs et à la gestion de Transports Ruiz Express de décider ce qui est inaccessible et introuvable. Dans ce cas, une alternative appropriée est proposée.
- 4 Transports Ruiz Express s'efforcera pour charger et transporter vos bagages en toute sécurité. Cependant, nous ne pouvons pas être tenu responsable de tout dommage causé aux bagages par le chargement, le déchargement et le transport de ces bagages. Les bagages transportés, et leurs contenus, sont la responsabilité du client. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou vol de matériel.
- 5 Les animaux, sauf en cas de chiens guides, ne sont pas autorisés à bord des véhicules. En cas le client nous n'a pas informé de la présence d'un animal, nous pouvons vous refusés l'embarquement du véhicule. Dans ce cas, nous pouvons exigé le paiement du transfert intégral et aucun remboursement ne sera effectué.

- 6 Les passagers sont tenus de porter la ceinture de sécurité pendant le voyage. Les parents ou tuteurs doivent veiller à ce que les passagers âgés de moins de 16 ans et sous leur responsabilité, aient leur ceinture de sécurité correctement attachée et ce pendant toute la durée du transfert. Nous ne pouvons pas être tenu responsable pour tout dommage causé par résultat de ne pas porter la ceinture de sécurité.
- 7 Il est interdit de fumer à bord des véhicules.
- 8 Il est interdit de manger à bord des véhicules.
- 9 Il est interdit de consommer de l'alcool à bord des véhicules.
- 10 Transports Ruiz Express peut refuser le transport d'un client qui semble être sous influence d'alcool ou de substances interdites, ou si le client se comporte de manière agressive et menaçante envers d'autres passagers ou le personnel. Le droit de refuser un client peut être appliqué par n'importe quel membre de l'équipe de Transports Ruiz Express, chauffeurs et représentants inclus. Dans ce cas, nous pouvons exiger le paiement du transfert intégral et aucun remboursement ne sera effectué. Vous serez responsable de prendre vos propres dispositions pour organiser votre voyage.
- 11 Le comportement ou le langage orienté vers le personnel ou les clients de Transports Ruiz Express abusif, agressif, menaçant ou grossier ne seront pas tolérés. Cela peut entraîner l'annulation de tous vos arrangements de voyage avec nous. Dans ce cas, nous pouvons exiger le paiement du transfert intégral et aucun remboursement ne sera effectué. Vous serez responsable de prendre vos propres dispositions pour organiser votre voyage.
- 12 Si un client salit le véhicule, il devra payer une amende de 100€ de frais de nettoyage. Cette amende devra être réglée au conducteur au moment de l'incident. Si cette amende n'est pas payée ou si le paiement est refusé, nous annulerons toutes autres réservations effectuée par le client. Transports Ruiz Express se réserve le droit d'interrompre son service de transfert pour le client en question si cette situation venait à se présenter.
- 13 Les clients ne doivent laisser aucun déchet dans le véhicule.
- 14 Toute dégradation occasionnée à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule sera facturée au client au moment de l'incident.
- 15 Transports Ruiz Express se réserve le droit de sous-traiter ses réservations à d'autres entreprises de transport de voyageurs agréées afin d'effectuer le transfert de ses clients. Les conditions générales appliquées par les entreprises partenaires peuvent varier.
- 16 Transports Ruiz Express se réserve le droit d'apporter des modifications à l'horaire confirmée en fonction des besoins de l'entreprise.

C. Conditions de réservations

- 1 Le client peut effectuer une réservation par mail, par téléphone ou par sms.
- 2 Le client a la responsabilité de nous fournir des coordonnées correctes. Si le client refuse de donner toutes les données nécessaires demandées, nous pouvons décider de ne pas prendre en compte la réservation.
- 3 Le client doit nous donner son nom exacte ou le nom d'un autre membre de groupe. Ceci est important pour faciliter l'accueil du client dans l'hôtel, l'aéroport, la gare, etc. Pour les voyages professionnels, nous pouvons accueillir les clients avec un logo, nom d'entreprise, etc.

- 4 Le client doit nous informer combien de personnes nous devons transporter. Ceci est important pour définir le prix et la voiture que nous devons mettre à votre disposition. En cas de changement, le client doit nous informer par mail, par téléphone ou par sms. La modification de nombre de personnes non communiquée peut entraîner des frais supplémentaires. Dans le cas où nous ne pourrions pas assurer nos services à cause de coordonnées incorrectes, le client sera tenu pour responsable et ne sera éligible à aucune compensation. Dans ce cas, nous pouvons exiger le paiement du transfert intégral.
- 5 Le client doit nous fournir l'adresse correcte du lieu de destination et de départ. C'est également la responsabilité du client d'avoir sur lui l'adresse et les coordonnées de son hébergement afin de pouvoir y diriger le chauffeur si besoin. Si l'hébergement du client reste introuvable après 20 minutes de recherche, nous nous réservons le droit de vous déposer ailleurs ou de vous facturer un supplément de location de la voiture et/ou minibus et de son chauffeur pour le temps supplémentaire nécessaire.
- 6 Le client doit nous fournir l'heure souhaitée de son arrivée/départ. Si vous arrivez par train ou par avion, vous devez nous fournir l'heure exacte d'arrivée de votre vol ou train, le numéro de vol/train et la provenance de votre vol/train. Si pour votre départ, vous devez prendre un train ou un vol, vous devez nous fournir également l'heure exacte de départ de votre vol/train, le numéro de vol/train et la destination de votre vol/train, afin que nous pouvons vous proposer l'heure de départ.
- 7 Le client doit nous fournir des informations concernant les bagages. Il n'y a pas de frais supplémentaires pour les bagages, mais c'est important pour définir la voiture à mettre à votre disposition. Dans le cas où nous ne pourrions pas assurer nos services à cause de coordonnées incorrectes, le client sera tenu pour responsable et nous pouvons exiger l'encaissement du transfert non réalisé.
- 8 Tous les enfants de moins de 1m35 hauteur doivent voyager sur un siège de sécurité approprié (voir section concernant voyager avec des enfants). Les sièges enfants et/ou réhausseurs sont mis à disposition gratuitement. Le client a la responsabilité de nous indiquer s'ils ont besoin des sièges bébés et/ou des réhausseurs.
- 9 Un numéro de téléphone mobile est demandé aux fins de communication avec les passagers en ce qui concerne les arrivées et/ou départs. Il est de la responsabilité du client de fournir un numéro de portable correct, avec le code du pays, qui appartient à un membre du voyage de groupe, qui sera avec vous lorsque vous voyagez, qui fonctionne à l'étranger, a signal et un crédit suffisant, qui est chargé et allumé le jour de voyage. Nous ne pouvons pas être tenu responsable pour des problèmes de transfert causés par des problèmes avec les (numéros de) portables des clients.
- 10 Dans le cas où Transports Ruiz Express ne pourrait pas assurer ses services à cause de coordonnées incorrectes, le client sera tenu pour responsable et ne sera éligible à aucune compensation.
- 11 Les clients sont tenus d'accepter ces termes et conditions de réservation. Il est de la responsabilité du client de lire, comprendre et accepter ces conditions. Lors de la réservation au nom d'un groupe, le chef du groupe accepte ces conditions au nom du groupe, qui sont alors tous liés par les termes et conditions.
- 12 A base de vos coordonnées, nous vous communiquons le prix estimé pour votre demande. Nous vous demandons de bien confirmer votre réservation au prix indiqué. Sans confirmation de votre part, nous prendrons pas en compte votre réservation. Après confirmation, le prix ne sera pas discutable avec le chauffeur.

- 13 Après confirmation, le client a la possibilité de changer des coordonnées pour le(s) transfert(s) demandé(s). Nous confirmons ensuite, dans la mesure de la disponibilité, des changements de(s) transfert(s). Transports Ruiz Express n'est pas obligé de prendre en compte des changements demandés dans moins de 48 heures avant la date prévue pour le transfert. Si nous ne pouvons pas assurer nos services pour des changements non communiqués ou des changements communiqués trop tard, nous pouvons exiger le paiement du transfert concerné ou des frais supplémentaires.
- 14 Les clients doivent communiquer toute modification de réservation soit par mail, par sms ou en téléphonant au bureau. Ne pas le faire pourrait entraîner des problèmes avec votre transfert pour lequel nous ne pouvons pas être tenu responsable.
- 15 Les clients peuvent annuler la réservation entière jusqu'à 48 heures avant la date prévue pour le transfert. Transports Ruiz Express peut exiger le paiement des transferts annulés moins de 48 heures avant le transfert confirmé. Si nous envoyons un chauffeur pour un transfert confirmé, et le client ne se propose pas, nous nous réservons le droit de vous contacter pour exiger le paiement.
- 16 Dans l'éventualité d'un vol/train retardé, Transports Ruiz Express se réserve le droit de modifier le transfert confirmé si le retard occasionne un retard important pouvant affecter la gestion générale des transferts de la journée. Le transfert du passager concerné pourra être reprogrammé à la discrétion de l'entreprise, selon les disponibilités. Dans ce cas, il se peut que le client ait de l'attente ou qu'il doive partager le véhicule avec d'autres clients. C'est à Transports Ruiz Express de définir les conséquences pour le tarif du transfert en cas de partage.
- 17 Dans l'éventualité d'une annulation de vol/train, nous ne chargerons pas le transfert non réalisé au client.
- 18 Toutes les informations fournies par un client à Transports Ruiz Express lors d'une réservation (dont les coordonnées personnelles) resteront confidentielles et ne seront communiquées à aucune autre entreprise ou organisation, excepté dans le cadre de la sous-traitance d'un transfert.

D. Voyager avec des enfants

- 1 Conformément à la réglementation de l'UE, les enfants de moins de 10 ans ou mesurant moins de 135 cm doivent utiliser un siège enfant ou réhausseur. Des sièges enfants sont mis à disposition gratuitement. Il est de la responsabilité du client pour adapter les sièges de sécurité qu'il leurs sont fournis, et de s'assurer qu'ils sont bien fixés.
- 2 Il revient au client de nous informer lors de la réservation si des sièges bébés et/ou réhausseurs seront nécessaire lors du transfert.
- 3 Les enfants de moins de 16 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls. Ils peuvent voyager accompagnés d'un parent ou d'un tuteur désigné comme tel. Les adultes accompagnant des mineurs seront tenus responsables de leur conduite pendant le transfert.
- 4 Tous nos véhicules sont équipées d'une ceinture de sécurité pour chaque siège. Les passager sont priés d'utiliser ces ceintures de sécurité. Les parents ou tuteurs doivent veiller à ce que les passagers âgés de moins de 16 ans sous leur responsabilités, aient leur ceinture de sécurité correctement attachée et ce pendant toute la durée du transfert.

- 5 Transports Ruiz Express ne peut pas être tenu responsable de tout dommage causé par ne pas porter une ceinture de sécurité, ou par ne pas avoir adapté et/ou bien fixé les sièges enfants.

E. Clause de non responsabilité

- 1 Transports Ruiz Express s'efforce en toutes circonstances d'assurer que tout transfert réservé soit présent à l'heure de départs des clients et que chaque transfert arrive à destination à l'heure.
- 2 Transports Ruiz Express décline toute responsabilité en cas de retard ou de frais supplémentaires occasionnés par des circonstances indépendantes de la volonté de l'entreprise. Ces circonstances incluent les exemples ci-dessous; la liste est non-exhaustive.
 - Embouteillage et retard dûs à un accident de la route
 - Décès ou accidents sur la route
 - Pannes de véhicule
 - Problèmes imprévus causés par d'autres passagers
 - Le trafic aux heures de pointe
 - Grèves ou manifestations
 - La fermeture des aéroport ou gares
 - La fermeture des routes
 - Emeutes
 - Toute action menée par une tierce personne et causant des dégradations sur le véhicule
 - Conditions météorologiques extrêmes (ex: fortes chutes de neige) et conditions routières
 - Intervention de la Police, des Douanes ou de tout autre agent gouvernemental occasionnant un retard
 - Force majeure (ex: catastrophe naturelle, guerre, etc.)

Tout désaccord entre Transports Ruiz Express et un client ou un tiers qui ne peut être résolu à l'amiable devra être confié à un intermédiaire. En cas d'échec de la procédure de règlement amiable, le litige sera soumis aux juridictions compétentes.