

## Conditions générales de transport

Version : 15/06/2024

### Utilisation des présentes conditions :

Les présentes conditions de transport s'appliquent au transport de passagers de SLA. s.a., est une société anonyme de droit luxembourgeois dont le siège social est situé 4, rue Laangwiss, L-4940 Bascharage, Grand-Duché de Luxembourg et inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés, Luxembourg sous le numéro B49878 (ci-après également : "SLA").

Les véhicules sont réservés au transport de personnes.

Les présentes conditions générales de transport (ci-après « CGT ») concernent les produits publiés sur l'Application LetzRide.

SLA se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de transport en publiant une nouvelle version sur l'Application LetzRide (ci-après « l'Application »). Les conditions générales de transport sont celles en vigueur à la date de validation de la réservation.

Le fait de cocher la case relative aux présentes conditions générales de transport lors du processus d'inscription dans l'application, emporte acceptation sans réserve, par le client, de l'intégralité de ces conditions générales de transport.

## 1 Définitions

**Application :** désigne la centrale de réservation LetzRide sous forme de plateforme technologique d'intermédiation pour permettre de solliciter et de recevoir des Prestations.

**Client :** personne physique souhaitant recourir à des Prestations.

**Prestations :** organisation et fourniture de services de réservation TCOD, via l'application mobile pour le compte d'Opérateurs Indépendants.

**Opérateur indépendant :** SLA société indépendante qui fournit des services de transport.

**LetzRide :** marque gérée par la société IT2GO s.a., (ci-après IT2GO) une société anonyme de droit luxembourgeois dont le siège social est situé 4, rue Belair, L-4514 Differdange, Grand-Duché de Luxembourg et inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés, Luxembourg sous le numéro B256656.

**Trajet :** prestation de transport exécutée par un Opérateur indépendant à la demande d'un Client, consistant à le transporter depuis une adresse de départ jusqu'à une adresse d'arrivée, réservée à l'avance via l'Application.

**TCOD :** Le transport collectif à la demande est un système de transport public qui utilise des véhicules partagés. Les passagers réservent ou demandent le service à la demande, mais peuvent être amenés à

partager le véhicule avec d'autres personnes ayant des itinéraires similaires ou intégrables dans la mesure où ils permettent de rejoindre les destinations respectives en fonction de l'heure de départ souhaitée par le Client.

Véhicule : voiture automobile à personnes, comportant au moins quatre places assises et au plus huit places assises, hormis celle du conducteur, et destinée à servir au transport occasionnel rémunéré de voyageurs par route.

Passager : bénéficiaire du Trajet

## **2 Demande de transport**

**2.1** Si le Client /passager lit les présentes CG, c'est parce qu'il a fait le choix d'un transport collectif à la demande. Dans ce cas, et conformément à l'article 56 bis de l'arrêté grand-ducal du 23 novembre 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques, il est rendu attentif au fait que le titre de transport mentionnera un trajet d'une durée minimale de 1 heure. Par ailleurs, le Client/passager reconnaît et accepte que le trajet ne soit pas le plus direct.

**2.2** Le droit à la prestation de transport s'applique dès lors qu'un contrat de transport a été valablement conclu via l'Application.

**2.3** La confirmation de réservation telle qu'obtenue sur l'Application et conformément aux conditions générales de LetzRide autorise le passager à effectuer un voyage uniquement entre le lieu de départ et le lieu d'arrivée indiqués sur le titre de transport. Le Client/passager confirme accepter et vouloir que le trajet ne soit pas le plus direct.

**2.4** Aucune réservation à bord d'un véhicule n'est autorisée.

## **3 Titres de transport, rétributions de transport**

**3.1** Le paiement du prix est exigible en échange du transport. L'Application émet des titres de transports à cette fin. Un titre de transport est constitué de la confirmation de réservation imprimée ou sous forme électronique (fichier PDF) et d'une pièce d'identité officielle valide avec une photo du passager. Par ailleurs, et conformément à l'article 56 bis de l'arrêté grand-ducal du 23 novembre 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques, le titre de transport émis rappelle que le trajet a une durée minimale de 1 heure.

Un titre de transport est généré pour chaque passager et chaque trajet. Les liaisons avec transferts (correspondances) sont considérées comme un seul trajet.

Le nom, le prénom et éventuellement l'âge minimal du passager doivent être fournis lors de la réservation. Le nom du passager est comparé à la liste des réservations affichée sur le téléphone mobile du chauffeur du véhicule et qui inclut les réservations actuelles afin de savoir si le passager peut monter à bord.

**3.2** Le passager est tenu d'effectuer une réservation avant le départ. La montée à bord de l'espace voyageur du véhicule n'est autorisée qu'avec une confirmation de réservation valide.

**3.3** Chaque passager muni d'un titre de transport valide a droit à une place assise. Un choix de places assises libres est disponible à bord de tous les véhicules. Les passagers voyageant avec des enfants et les personnes à mobilité réduite sont privilégiés dans le choix de leur place assise.

**3.4** L'ensemble des Prestations proposées l'Application n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation en matière de vente à distance.

En conséquence, les trajets et options commandés sur l'Application sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux Conditions Générales respectives de LetzRide et de SLA.

## **4 Abandon de réservation**

Il y a abandon de réservation lorsque SLA ne trouve pas le Client ou le(s) Passager(s) au lieu de prise en charge désigné et à l'heure estimée de prise en charge via l'Application et ne peut pas le joindre pour lui demander des instructions supplémentaires en utilisant le numéro de contact fourni dans un délai court et raisonnable, afin de ne pas compromettre la prise en charge d'autres passagers.

Un abandon de réservation donne droit à remboursement partiel tel que précisé dans les conditions générales de l'Application .

## **5 Horaires**

**5.1** Les horaires et les tarifs ne sont pas intangibles. SLA se réserve le droit de modifier les horaires, trajets et tarifs précédemment proposés pour des raisons valables, notamment lorsque ces modifications résultent d'une décision des autorités compétentes. Si ces modifications interviennent après une réservation effectuée par le Client, ce dernier peut soit conserver son billet et accepter les modifications, soit demander l'annulation de son billet et obtenir le remboursement du prix du billet.

En cas d'annulation ou d'arrivée au point de prise en charge retardée, les passagers sont informés le plus rapidement possible et, en tout état de cause, dès que cette information est disponible. Ces informations peuvent être communiquées selon les cas par appel téléphonique, notification dans l'application ou mise à jour de l'heure estimée d'arrivée dans l'application.

**5.2** Les modifications d'horaires qui prennent effet après la conclusion du contrat et dont la société de transport n'est pas responsable (par exemple, les conséquences à long terme de catastrophes naturelles ou de chantiers permanents) ne donnent pas droit aux passagers à une indemnisation.

**5.3** Si l'on peut s'attendre à ce que le départ d'un trajet réservé soit annulé par SLA ou retardé de plus de 30 minutes, le Client sera remboursé selon les modalités prévues dans les conditions générales de

l'Application. En complément et en cas de retard, le Client pourra tout de même se faire conduire à destination

5.4. Le Client reconnaît et accepte que le trajet jusqu'à son lieu de destination puisse varier, impliquant ainsi une variation du temps de trajet. Lors du processus de réservation, le client indique son heure de prise en charge souhaitée et l'Application va fournir une heure de prise en charge ainsi qu'une heure d'arrivée comprise dans une fourchette de temps.

Le Client reconnaît et accepte que le véhicule de SLA est soumis aux fluctuations liées au trafic et aux conditions météorologiques. Le Client est ainsi invité à consulter l'Application qui lui donnera la localisation du véhicule quand il est à l'approche et l'heure estimée de prise en charge. Il incombe au Client d'être prêt à quitter le lieu de prise en charge au moment de l'arrivée du véhicule, à l'heure indiquée dans l'Application. Une fois sur le lieu de prise en charge, le véhicule attendra 5 minutes pour les adresses hors aéroport et 2 minutes pour l'aéroport, avant de partir. L'absence du Client ou du(des) passager(s) lors de la prise en charge peut entraver la capacité de SLA à fournir le service et peut entraîner l'annulation du billet aux frais du Client.

Le Client est rendu attentif au fait que le service de transport proposé est un transport en commun privé, sans ligne préétablie. Il peut par conséquent prendre plus de temps car les clients attendent que les autres passagers embarquent ou débarquent. En plus d'être influencée par les autres passagers qui partagent le trajet, la durée du voyage dépend de la géographie, des conditions météorologiques, de l'heure de la journée et des conditions de circulation. En raison de ces variables, IT2GO et SLA ne peuvent pas fournir un temps de trajet exact.

Par ailleurs, des arrêts supplémentaires ou des lieux de dépôts ou de prise en charge différents sont interdits.

Si le Client effectue une réservation depuis l'aéroport, cela ne signifie pas qu'un véhicule attendra à son arrivée. Pour des raisons de sécurité, la plupart des aéroports n'autorisent pas les Opérateurs Indépendants à aligner des véhicules sur le trottoir. Cependant, les Opérateurs Indépendants ont des véhicules qui attendent à proximité dans un "parc d'attente" près de l'aéroport, à quelques minutes de là. De plus, un véhicule ou un véhicule de remplacement n'est pas toujours disponible, étant donné que dans une zone donnée ou à un moment donné, il n'y a pas un nombre illimité de véhicules pour répondre à la demande des clients, de sorte qu'un client peut subir un temps d'attente par rapport à la réservation prévue.

## **6 Départ**

**6.1** Il est de la responsabilité du client/passager de se rendre en avance ou au plus tard à l'heure au point de rendez-vous.

**6.2** Si les passagers ne sont pas présents sur le lieu de départ du voyage réservé et à l'heure prévue, le Chauffeur a le droit de partir et les passagers seront en no show. Ce no show ne permet qu'un remboursement partiel ou aucun remboursement selon le montant initial de la réservation.

**6.3** Si les passagers sont informés par notification, mise à jour de l'Application, SMS, e-mail ou par toute autre forme écrite d'un retard, le passager est invité à se présenter au nouvel horaire qui lui sera communiqué. A défaut, le droit au transport sera annulé et le passager remboursé dans les conditions prévues aux conditions générales de l'Application

**6.4** Le nom du passager est comparé à la liste des réservations affichée sur le téléphone portable du chauffeur basée sur les réservations afin de savoir s'il peut monter à bord.

## **7 Sécurité**

Le nombre maximal de personnes pouvant être transportées ne doit pas dépasser le nombre inscrit sur la carte grise du véhicule.

L'Opérateur Indépendant est responsable de la sécurité du transport, y compris à chaque fois que les passagers montent ou descendent du véhicule.

Le chauffeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et, si nécessaire, donne aux Passagers des instructions qu'ils doivent suivre.

Les temps d'arrêt sont laissés à l'initiative de l'Opérateur Indépendant ou du chauffeur pour répondre aux exigences de sécurité et au respect de la législation sociale sur les temps de conduite et de repos des chauffeur ou à d'autres nécessités.

Sauf dérogation prévue par le code de la route, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les passagers, adultes et enfants.

Si le véhicule en est équipé, le siège basculant, appelé siège passager, n'est prévu que pour un chauffeur ou un membre d'équipage.

Les enfants de plus de 4 ans dont la taille ne dépasse pas 150 cm doivent être transportés dans un dispositif de retenue spécial (siège pour enfant ou rehausseur). Si leur poids est supérieur à 36 kg, le dispositif de retenue spécial n'est plus nécessaire.

- Les sièges pour enfants et les rehausseurs sont fournis par les parents.

Les chauffeurs doivent impérativement garer le véhicule de manière à ce que les passagers n'aient pas à traverser la rue.

Sauf dérogation légale, le transport de marchandises dangereuses dans les véhicules est interdit. Si une dérogation s'applique, le bénéficiaire en informe LetzRide au moment de la réservation.

## 8 Mesures sanitaires

SLA resp. son chauffeur veillent au respect des mesures et restrictions sanitaires légales.

Le non-respect de ces mesures peut entraîner le refus de transport par SLA ou son chauffeur.

Si la loi ou les autorités exigent que d'autres conditions sanitaires soient remplies pour le transport intérieur ou frontalier, par exemple la preuve d'une vaccination COVID ou d'une autre certification officiellement approuvée, le passager s'engage à les remplir. Les passagers qui ne fournissent pas de preuves suffisantes qu'ils remplissent les exigences actuelles respectives peuvent se voir refuser l'accès au voyage. Dans ce cas, ils n'ont pas droit à un autre moyen de transport ni au remboursement intégral de leur réservation.

## 9 Obligations générales des passagers

**9.1** Les instructions du personnel roulant et d'accompagnement doivent être respectées.

**9.2** Le personnel affecté à la conduite et au trajet est autorisé à exclure toute personne sous l'emprise manifeste d'alcool ou de drogues. Il en va de même pour les passagers qui compromettent la sécurité des autres passagers ou perturbent considérablement le bien-être de ces derniers. Dans ce cas, les passagers ne peuvent exercer aucun droit quant à un moyen de transport de remplacement, ni un remboursement de leur réservation.

**9.3** Il est interdit de fumer à bord du véhicule. Cette interdiction s'applique également aux cigarettes électroniques.

**9.4** Les passagers doivent être tenus responsables des dommages (y compris les salissures importantes) causés au véhicule, de façon délibérée.

**9.5** Le contrat de transport peut être annulé sans préavis si un passager se comporte de manière inappropriée, et ce, malgré un avertissement (verbal). Tel est le cas lorsque le passager ne respecte pas les consignes de sécurité. Dans ce cas, le chauffeur est autorisé faire descendre le passager du bus ; aucun remboursement n'est dû.

**9.6** Lors des pauses/arrêts ou des contrôles de police ou de douane, les passagers doivent quitter le véhicule à la demande du personnel roulant ou d'accompagnement.

## 10 Enfants et mineurs

Les mineurs de moins de 16 ans accomplis doivent être accompagnés par un passager de 16 ans ou plus.

## 11 Passagers atteints d'un handicap ou à mobilité réduite

11.1. SLA peut refuser d'accepter la personne à bord du véhicule en raison du handicap ou de la mobilité réduite de cette personne,

a) pour se conformer aux exigences de sécurité applicables, établies par des dispositions du droit international, du droit de l'Union ou du droit national, ou pour se conformer aux exigences en matière de santé et de sécurité établies par les autorités compétentes ;

b) lorsque la conception du véhicule ou de l'infrastructure rend physiquement impossible l'embarquement, le débarquement ou le transport de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite d'une manière sûre et opérationnellement réalisable.

11.2. Les véhicules ne sont munis que de sièges standard. En raison de ces spécificités, le transport de personnes handicapées ou de personnes à mobilité réduite n'est actuellement possible que si ces personnes sont en mesure de monter dans le véhicule sans l'aide du chauffeur dans le cas des TCOD. Le passager peut demander à être accompagné par une personne de son choix capable de fournir l'assistance nécessaire à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite.

Le passager concerné est immédiatement informé des raisons du refus de transport et, s'il en fait la demande, il en est informé par écrit dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Si l'embarquement d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite a été vérifié, qu'un titre de transport a été émis et que l'embarquement de cette personne est néanmoins refusé, le passager et la personne qui l'accompagne ont droit au remboursement du prix du voyage.

11.3 Transport de fauteuils roulants ou d'autres moyens de locomotion

Les passagers handicapés ou à mobilité réduite sont informés que les véhicules mis à disposition pour le Trajet ne disposent pas des conditions de sécurité nécessaires pour leur transport ni pour le transport des fauteuils roulants.

## **12 Réservations de places assises**

Il n'est pas possible de réserver des places spécifiques.

Toutefois, en cas de situation spécifique, SLA fera ses meilleurs efforts pour permettre tout regroupement nécessaire

## **13 Transport de bagages**

13.1 Bagages:

Le transport de bagages inclus dans le prix de la réservation est limité à un bagage gratuit d'une taille maximale de 80 x 50 x 30 cm par passager. Des dimensions légèrement différentes sont autorisées si la

somme de la hauteur, de la longueur et de la largeur du bagage ne dépasse pas 160 cm. Chaque passager peut emporter gratuitement un bagage d'un poids maximal de 23 kg. Sont considérés comme des bagages les valises et les sacs. Le transport d'un sac à dos de randonnée constitue une exception.

Sur certains de nos itinéraires, il peut y avoir des exceptions à la politique de bagages. Celles-ci seront éventuellement indiquées lors du processus de réservation et sur votre billet.

### 13.2. Bagages à main :

Le transport des bagages à main est gratuit, mais limité à un bagage par passager, d'une taille maximale de 42 x 30 x 18 cm et d'un poids maximal de 7 kg.

Les passagers sont tenus de stocker et de surveiller les bagages à main de manière à ne pas compromettre la sécurité du transport ou à ne pas déranger les autres passagers. En principe, les bagages à main doivent être rangés dans les porte-bagages disponibles ou placés sous les sièges devant les passagers.

Les bagages à main et leur contenu sont sous la responsabilité des passagers pendant tout le trajet et doivent être surveillés en conséquence. En cas d'accès non autorisé par un tiers, le conducteur doit en être informé immédiatement. Les passagers sont tenus de vérifier leurs bagages à main et leur intégralité avant la fin du voyage.

L'assistance concernant le chargement / déchargement de bagages n'est fournie par le conducteur du véhicule que dans des cas exceptionnels et ne constitue pas un droit.

## 14 Bagages spéciaux

14.1 Sont considérés comme bagages spéciaux tous les objets dont les dimensions dépassent celles applicables aux bagages.

Les bagages spéciaux ne sont pas admis dans les véhicules.

### 14.2 Instruments de musique :

Si l'instrument en question (y compris son étui) ne dépasse pas les dimensions maximales d'un bagage à main, il peut être transporté gratuitement à la place du bagage à main.

Si l'instrument concerné (y compris son étui) dépasse les dimensions maximales d'un bagage à main, il peut être transporté gratuitement à la place du bagage avec l'accord préalable de SLA et/ou de son Chauffeur.

En tout état de cause, SLA comme IT2Go déclinent toute responsabilité en cas de perte, vol, casse ou détérioration quelconque de l'instrument pendant le trajet.

Les instruments de musique avec étui dont les dimensions dépassent 135 x 48 x 35 cm ne sont pas transportés.

#### 14.3 Objets de valeur et appareils électroniques :

Les objets de valeur et les objets fragiles doivent être transportés dans un bagage à main et non dans un bagage normal et sont soumis au devoir de diligence des passagers.

Si les passagers décident néanmoins de placer des objets de valeur dans leurs bagages ordinaires, ils en assument les conséquences si ces objets sont endommagés.

#### 14.4 Poussette :

Les poussettes peuvent être transportées (max. 1 poussette par passager). Les poussettes doivent être pliables. Les poussettes non pliables ne sont pas transportées.

Les poussettes sont transportées gratuitement.

#### 14.5 Vélos et scooters électriques :

Le transport de vélos et de trottinettes électriques dans les véhicules est en principe exclu.

## 15 Responsabilité des Bagages - lost and founds

Les Clients sont responsables de leurs propres bagages et de tout objet placé par eux-mêmes dans le véhicule. Ni IT2GO ni les Opérateurs Indépendants n'assument de responsabilité en cas de dommage, de perte ou de vol de ces biens et ne seront pas responsables des pertes subies, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de bénéfices futurs, les revenus potentiels et les dépenses ou pertes supplémentaires encourues à la suite de la perte ou du vol de bagages ou de biens personnels. IT2GO et les Opérateurs Indépendants ne sont pas non plus responsables des objets perdus laissés dans le véhicule par un Client. Toutefois, les Opérateurs Indépendants souhaitent aider les clients à retrouver les objets perdus dans la mesure du possible. En cas de perte d'un objet, le Client contacte immédiatement IT2GO à travers l'Application. La restitution d'objets oubliés ou trouvés peut entraîner des frais de livraison et/ou d'expédition pour le destinataire.

## 16 Transport d'animaux

Le transport de chiens et d'autres animaux est exclu, à l'exception du transport de chiens guides d'aveugles et des petits animaux pouvant être transportés dans des boîtes de transports ne dépassant pas 160 cm.

## 17 Modification de l'itinéraire

La modification de l'itinéraire ou le demi-tour du véhicule en raison d'un oubli ne sont pas autorisés pour le service.

## 18 Responsabilité

**18.1** La responsabilité de SLA ne pourra être engagée, sauf en cas de blessures mortelles, corporelles ou d'atteinte à la santé, que si les principales obligations contractuelles ont été violées, ou en cas d'actes intentionnels ou de graves négligences de ce dernier.

**18.2** En cas de responsabilité de SLA, l'indemnisation ne concernera pas les dommages collatéraux, sauf en cas d'actes intentionnels ou de graves négligences de ce dernier ou sauf si ces dommages consistent en des blessures mortelles, corporelles ou d'atteinte à la santé.

**18.3** La responsabilité et le taux d'indemnisation des dommages causés aux bagages doivent être limités et exclus comme suit :

**18.3.1** En cas de détérioration de bagages résultant d'un accident impliquant le véhicule ou d'une perte de bagage pour la même raison, le montant maximal prévu pour l'indemnité que devra verser SLA pour tout dommage justifié dont elle sera tenue pour responsable, est limitée à la somme de 150 € par unité de bagage, sauf faute lourde.

**18.3.2** Toute responsabilité est exclue en cas de perte de bagages sans lien avec un accident impliquant le bus, outre le mélange ou le vol d'un bagage, sauf en cas d'acte délibéré ou de grave négligence du transporteur.

**18.3.3** La responsabilité pour des dommages présents ou futurs résultant de la mauvaise organisation du bagage du passager est exclue, sauf en cas d'acte délibéré ou de grave négligence du transporteur.

**18.4** Le montant de l'indemnisation en cas de détérioration d'un fauteuil roulant ou de tout autre équipement de mobilité ou d'appareils fonctionnels est toujours égale à la valeur de remplacement ou au coût de réparation de l'équipement perdu ou détérioré. Dans ce cas, tous les efforts seront mis en œuvre pour remplacer, au moins temporairement, ce type d'équipement par un autre équipement présentant les mêmes caractéristiques techniques et fonctionnelles que celles de l'équipement de mobilité perdu ou détérioré.

**18.5** Pour tous les autres dommages matériels, qui ne sont pas des dommages de bagages résultant d'un accident ni des dommages de fauteuils roulants et d'autres équipements de mobilité ou d'appareils et d'accessoires fonctionnels, le montant du dédommagement est limité à 500 EUR, à moins que le dommage matériel repose sur une préméditation ou sur une faute grave.

**18.6** Les limitations et exclusions de responsabilité ne s'appliquent pas à une responsabilité prescrite par la loi sans faute ou si aucune garantie sans faute n'a été assumée dans certains cas individuels.

## 19 Force majeure

SLA et/ou le Client ne seront pas tenus responsables des dommages de toute nature s'ils sont dus à un cas de force majeure ou aux actes d'un tiers présentant les caractéristiques d'un cas de force majeure, ou à des difficultés supplémentaires, des dangers ou des entraves importantes résultant d'événements imprévisibles, comme par exemple épidémies ou pandémies, guerre, actes de guerre, hostilités, émeutes

ou guerre civile, attentats terroristes, arrestations, saisies, entraves par les autorités publiques ou d'autres personnes, barrages routiers, mesures de quarantaine et grèves non imputables à SLA, ainsi que l'exclusion ou l'arrêt concerté du travail ou en cas d'entraves, de risques ou d'obstacles causés par un tiers.

SLA a le droit de résilier le contrat avant le début du transport si des circonstances exceptionnelles, pour lesquelles l'entreprise ne peut être tenue pour responsable, rendent impossible l'exécution du service. Dans ce cas, le client a droit au remboursement du prix payé.

SLA peut résilier le contrat sans indemnité après la collecte si le service ne peut plus être fourni en raison d'un cas de force majeure ou de difficultés importantes, de dangers ou d'entraves dus à des événements imprévisibles, tels que des événements de guerre, de guerre ou d'autres catastrophes naturelles. par exemple : épidémies ou pandémies, guerre, actes de guerre, hostilités, émeutes ou guerre civile, attentats terroristes, arrestations, confiscations, entraves par les autorités publiques ou autres, barrages routiers, mesures de quarantaine ainsi que grèves non imputables à SLA, exclusion ou cessation concertée du travail ou en cas d'entraves, de risques ou d'empêchements dus au client.

En cas de résiliation pour cause de force majeure, de danger grave ou d'empêchement, SLA est tenue d'assurer le retour du/des passager(s) vers son/leur point de départ et à sa/leur demande ; ce droit au retour est limité aux moyens de transport convenus dans la réservation. Les frais supplémentaires liés au retour en raison d'une résiliation extraordinaire restent à la charge du client.

## **20 Protection des données à caractère personnel**

IT2GO et SLA (ci-après « Les Sociétés », « Nous »), traitent vos données personnelles telles que votre nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone ou toute autre donnée que vous avez fournies via la plateforme « LetzRide », conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement Général sur la Protection des Données – RGPD).

Vos données sont utilisées et traitées dans le but de gérer votre compte client, d'assurer le suivi des services que nous vous fournissons, de gérer et suivre les réclamations, d'effectuer des analyses statistiques dans le but d'améliorer les services, et vous envoyer des communications commerciales par email ou par voie postale, lorsque vous avez consenti pour ces dernières.

Vos données seront traitées pendant toute la durée de la relation commerciale augmentée des durées légales applicables.

Vous avez le droit à tout moment de nous demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données personnelles, de demander la limitation ou de vous opposer au traitement de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en adressant un courrier à l'adresse suivante [gdpr@letzride.lu](mailto:gdpr@letzride.lu) sous réserve de justifier votre identité.

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNPD, l'autorité de contrôle compétente, par courrier à l'adresse suivante : CNPD 15 Bd du Jazz, 4370 Esch-sur-Alzette; ou en ligne sur le site : <https://cnpd.public.lu/fr.html>

## **21 Réclamations - Médiation - Droit applicable et tribunaux compétents**

21.1 Pour toute question ou réclamation, SLA invite les clients à adresser leur demande en priorité à IT2GO aux coordonnées suivantes : [claim@letzride.lu](mailto:claim@letzride.lu) ou par lettre recommandée avec accusé de réception

Toute réclamation relative à la réservation, à l'exécution ou aux conséquences du service doit être formulée par le client dans un délai d'un (1) mois à compter de la date à laquelle le service devait être exécuté ou a été exécuté.

Nonobstant les dispositions légales impératives, le Client n'est plus autorisé à déposer une réclamation après l'expiration de ce délai.

Dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la réclamation, SLA fait savoir au Client si sa réclamation a été acceptée, rejetée ou est encore à l'étude. La réponse définitive doit lui être donnée dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la réception de la plainte. Dans le cas contraire, la plainte est considérée comme rejetée.

21.2 Le Client/Passager et SLA ont la possibilité, pour toute réclamation concernant la réservation, l'exécution ou les conséquences du Service, dûment introduite auprès de IT2GO conformément à l'article 21.1 ci-dessus et n'ayant pas abouti à un règlement amiable du litige, de recourir gratuitement à la procédure de médiation prévue par le Code de la consommation luxembourgeois (articles L.421-1 à L.422-9.), à condition que la réclamation ait été introduite auprès du médiateur de la consommation (p. a. Service national de la consommation, 6, rue du Palais de Justice à L- 1841 Luxembourg ; [info@mediateurconsommation.lu](mailto:info@mediateurconsommation.lu)) dans un délai d'un (1) an à compter de la date à laquelle le Client/Passager a introduit sa réclamation auprès de IT2GO conformément à l'article 24.1 ci-dessus. IT2GO peut proposer au client/passager une plate-forme de médiation sans que celle-ci ne soit contraignante pour lui. Le client/passager peut s'adresser à la plateforme européenne de résolution des litiges de consommation en cliquant sur le lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Les parties restent libres de mettre fin au processus de médiation à tout moment.

En outre, la loi du 27 avril 2015 établissant le régime des sanctions applicables en cas de non-respect des dispositions du règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar s'applique.

21.3 Tout litige qui n'est pas réglé selon la procédure décrite ci-dessus est de la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg, sauf disposition impérative contraire, et ce indépendamment de la pluralité de défendeurs et/ou de l'exercice des droits, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures en référé ou par requête.

21.4 Les présentes CG et les contrats conclus sont soumis au droit luxembourgeois.