

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

NAVETTES AEROPORT

13.04.2017

1. OBJET

1.1 Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent aux relations contractuelles entre la société SNCF-C6, SAS au capital de 80.500.000 €, dont le siège social est établi 38 rue de Seine - 94400 Vitry-sur-Seine (France), immatriculée au registre de commerce de Créteil sous le numéro 519 037 147, ci-après dénommée « OUIBUS » ou « Nous », et le passager acheteur d'un billet OUIBUS ou de toute autre prestation annexe disponible sur le site [fr.ouibus.com/fr](http://fr.ouibus.com), l'application mobile ou par téléphone, ci-après dénommé le « Passager » ou « Vous ».

2. DEFINITIONS

2.1 « Application » désigne l'application mobile exploitée sous la marque OUIBUS.COM adaptée pour la consultation sur smartphone et tablette.

2.2 « Billet » ou « Billet OUIBUS » désigne le titre de transport par autocar émis par OUIBUS au nom du Passager.

2.3 « Bon d'achat » désigne un bon dont la durée de validité ne peut excéder quatre mois et pouvant servir à tout achat d'un Billet OUIBUS sur les canaux de vente de OUIBUS. Un bon d'achat peut être utilisé plusieurs fois dans les quatre mois qui suivent la date d'émission. Le Bon d'achat est uniquement envoyé à l'adresse e-mail communiquée lors de l'achat du Billet initial. En conséquence, aucun Bon d'achat ne sera délivré aux passagers n'ayant pas communiqué une adresse e-mail valide. Le Bon d'achat ne pourra être échangé que dans la devise dans laquelle il a été originellement libellé.

2.4 « Commande » désigne toute réservation de Prestations effectuée et validée par le Passager sur le Site [fr.ouibus.com/fr](http://fr.ouibus.com), un site partenaire, l'Application mobile, par téléphone ou auprès d'un point de vente.

2.5 « Contrat de transport » désigne le contrat formé entre OUIBUS et le Passager par lequel OUIBUS s'oblige à transporter le Passager en autocar à partir du point de départ jusqu'à la destination choisie.

2.6 « Dossier voyage » désigne un dossier reprenant l'ensemble des caractéristiques d'un trajet ou de plusieurs trajets, associées à un numéro de référence qui Vous est communiqué par un e-mail de confirmation ou sur support papier.

2.7 « Force majeure » désigne les circonstances imprévisibles et irrésistibles telles que définies par la doctrine et la jurisprudence en vigueur.

2.8 « Passager » désigne la personne dont les données personnelles sont mentionnées sur le Billet.

2.9 « Prestations OUIBUS » désigne tous les services effectués par OUIBUS en exécution du contrat de transport et toutes les prestations associées au transport, fournis par OUIBUS.

2.10 « Site OUIBUS » désigne le site internet édité par OUIBUS localisé à l'adresse URL fr.ouibus.com/fr auquel Vous pouvez vous connecter pour accéder aux différentes prestations OUIBUS.

3. APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES

3.1 Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux Prestations OUIBUS disponibles à partir du Site OUIBUS, de l'Application mobile, des sites partenaires, ou par téléphone et de l'ensemble des points de vente.

3.2 La finalisation de toute Commande sur le Site OUIBUS et l'Application mobile est conditionnée (i) à l'acceptation des présentes Conditions Générales, (ii) à la communication des coordonnées personnelles du/des Passager/s, (iii) à la communication de vos coordonnées bancaires et (iv) à la confirmation du complet paiement des Prestations OUIBUS. L'acceptation en ligne des présentes Conditions Générales est matérialisée par un processus obligatoire de case à cocher. Pour les commandes par téléphone ou dans les points de vente, les Conditions Générales peuvent être consultées sur demande ou à tout moment à partir du Site OUIBUS ou de l'Application mobile.

3.3 Les Conditions Générales pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la Commande.

4. CONCLUSION DU CONTRAT RELATIF A L'ACHAT DES BILLETS

Conditions pour effectuer une Commande

4.1 Vous déclarez être âgé(e) d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale permettant d'effectuer une Commande. Vous êtes responsable financièrement de toute Commande faite, tant en votre nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs.

4.2 Le présent contrat sera conclu en langue française

4.3 Vous garantissez la véracité et l'exactitude des informations fournies par Vous-même ou tout autre tiers utilisant vos données, sauf si vous rapportez la preuve que les informations fournies par le tiers sont le résultat d'une fraude non due à Votre faute ou à Votre négligence.

4.4 Tout acte qui contreviendrait à ces principes pourra entraîner le refus par OUIBUS de finaliser la Commande ou de Vous fournir les Prestations.

4.5 Lorsque vous effectuez une Commande de Billets pour le compte d'autres Passagers, Vous devez Vous assurer que ces derniers respectent les Conditions Générales de OUIBUS. Toute utilisation de Billet vaut acceptation des Conditions Générales par le Passager.

4.6 L'ensemble des informations relatives à votre Commande figure dans votre Dossier Voyage.

Commande sur le Site OUIBUS, l'Application mobile et par téléphone.

4.7 La commande d'un Billet sur le Site OUIBUS et les sites partenaires, l'Application mobile et par téléphone comporte les étapes décrites ci-après et ne sera effective qu'après paiement intégral du Billet.

Recherche de parcours

4.8 A l'exception de l'achat par téléphone et aux points de vente, Vous effectuez une requête sur le moteur de recherche en ligne dans laquelle vous choisissez :

le nombre de Passagers (dans la limite disponible) ;

les dates et heures d'aller et/ou de retour ;

le trajet ;

le cas échéant, les Services Annexes.

4.9 En cas de Commande d'un Billet aller-retour, le même Passager doit effectuer les deux trajets. Si le Passager effectuant le trajet aller n'est pas le même que celui effectuant le trajet retour, deux Billets aller simple devront être commandés.

4.10 Suite à cette requête, le Site OUIBUS et l'Application mobile affichent une ou plusieurs offres. Après avoir cliqué sur la ou les Prestation(s) de votre choix, Vous devez saisir vos coordonnées bancaires.

4.11 Les coordonnées du ou des Passagers et le prix total de la ou des Prestation(s) apparaissent au fur et à mesure, ce qui Vous permettra de vérifier le détail de votre Commande et de corriger d'éventuelles erreurs. OUIBUS Vous invite dès lors à vous assurer que toutes les informations relatives au trajet sont conformes à vos besoins (date, heure, origine et destination, prix) et que les informations relatives à l'état-civil du ou des Passagers sont correctes, sincères et exactes. Elles ne pourront plus être modifiées après la validation de la Commande, en dehors des conditions d'échange et d'annulation prévues à l'article 8.

Paiement de votre Billet

4.12 Le paiement des Prestations sur le Site OUIBUS et l'Application mobile s'effectue par carte bancaire. Les modes de paiement acceptés sont :

les cartes de paiement émises en France par les réseaux Carte Bleue, MASTERCARD, VISA et MAESTRO ;

les cartes de paiement émises en Union Européenne et dans les pays suivants : Algérie, Andorre, Argentine, Australie, Brésil, Canada, Chili, Chine, Chypre, Colombie, Curaçao, Etats- Unis, Finlande, Hong-Kong, Liechtenstein, Inde, Indonésie, Irlande, Israël, Japon, Kosovo, Maroc, Malaisie, Mexique, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pérou, République de Corée, Royaume-Uni, Russie, Serbie, Singapour, Suisse, Tunisie, Turquie, Uruguay ;

par les réseaux EUROCARD, MASTERCARD, et VISA, iDeal et Bancontact.

Ces paiements s'effectuent par l'intermédiaire d'un système sécurisé 3D Secure.

4.13 Les Bons d'achat ne sont pas utilisables pour l'achat de billet OUIBUS au tarif promo.

4.14 En cas de paiement en Bon d'achat, si la valeur du Bon d'achat est supérieure au prix à payer en ligne lors de votre Commande. Vous recevez un nouveau Bon d'achat d'un montant correspondant à la valeur résiduelle à utiliser dans la limite de la date de validité indiquée à l'article 2.3.

4.15 En outre, si le paiement devait présenter une irrégularité, être incomplet ou s'il ne devait pas être effectué pour une quelconque raison qui Vous serait imputable, la Commande serait immédiatement annulée, les frais éventuels en découlant restant à votre charge.

Confirmation de votre Commande

4.16 Après paiement de votre Commande, une confirmation Vous est adressée automatiquement par courrier électronique reprenant les détails de celle-ci et les références de votre Dossier Voyage.

4.17 Vous pourrez dès lors toujours avoir accès à cette commande via votre Dossier voyage.

4.18 OUIBUS décline toute responsabilité en cas de non-réception de ce courrier électronique qui ne serait pas due à un manquement à ses obligations (cas de Force majeure, erreur dans l'adresse de courrier électronique transmise à OUIBUS par le Passager, mauvais paramétrage de votre boîte de réception de courriers électroniques).

4.19 Le Passager est informé que des frais de dossier peuvent être appliqués pour les Billets achetés auprès des points de vente. Un numéro de Dossier voyage est communiqué au Passager.

ACHAT DES BILLETS AUPRES DES POINTS DE VENTE

4.20 Des frais de dossier peuvent être appliqués pour les Billets achetés auprès des points de vente. Un numéro de Dossier voyage est communiqué au Passager.

ACHAT DES BILLETS A BORD

4.21 Les billets peuvent être achetés à bord de l'autocar à moins de 10 minutes du départ de l'autocar, sous réserve de places disponibles. Le tarif applicable est le tarif affiché pour le trajet considéré le jour du voyage, majoré d'un supplément.

DISPOSITIONS COMMUNES

4.22 Conformément à l'article 8 des Conditions Générales, chaque échange de Billet donnera lieu à une nouvelle génération de Billet à partir du Site OUIBUS ou de l'Application mobile. Les billets achetés à bord de l'autocar sont non échangeables et non annulables.

4.23 Il est donc de Votre responsabilité de Vous assurer que les informations personnelles du Passager (identité, adresse électronique, âge) communiquées lors de la Commande sont correctes.

5. PRIX ET PAIEMENT

5.1 Les prix des Prestations sont affichés toutes taxes, frais et coûts de service y afférents compris.

6. TITRES DE TRANSPORT

6.1 Le Billet OUIBUS est le document qui formalise le Contrat de transport entre le Passager et OUIBUS. Ce titre est nominatif et ne peut être cédé.

7. DROIT DE RETRACTATION

7.1 Conformément à l'article L.221-2 du Code de la consommation, la vente à distance de titres services de transport de passagers n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

7.2 En conséquence, les Prestations commandées à distance (sur le Site OUIBUS, l'application mobile ou par téléphone) sont uniquement soumises aux conditions d'échange et d'annulation prévues aux présentes Conditions Générales.

8. CONDITIONS D'ÉCHANGE ET D'ANNULATION

8.1 Les Billets OUIBUS sont nominatifs et uniquement valables pour le trajet acheté. Le Passager est autorisé à embarquer sans modifier son billet sous réserve de places disponibles dans l'heure qui précède et dans l'heure qui suit l'embarquement au départ de l'aéroport uniquement.

8.2 Les Billets OUIBUS au tarif standard sont modifiables et, en cas d'annulation du Passager, sont remboursables en bon d'achat.

8.3 Sont autorisées les modifications suivantes :

le jour et/ou l'heure de départ,

les civilités, noms, prénoms et date de naissance du Passager.

8.4 L'échange ou l'annulation d'un Billet OUIBUS au tarif standard n'est possible que si toutes les conditions suivantes sont remplies :

a. L'échange ou l'annulation du Billet OUIBUS au tarif standard doit être effectué au plus tard 30 minutes avant le départ du trajet, et dans les horaires d'ouverture du centre d'échange lorsque l'échange est réalisé par téléphone ; et au plus tard 4 jours avant le trajet pour les réservations de plus de 10 personnes n'entrant pas dans une offre de groupe.

b. Il reste des places disponibles pour le nouveau trajet choisi dans le nouvel autocar choisi ;

c. Si le prix du nouveau Billet OUIBUS est supérieur au prix de celui que Vous voulez échanger, Vous devrez régler la différence en sus des éventuels frais de dossiers applicables ;

d. Si le prix du nouveau Billet OUIBUS est inférieur au prix de celui que Vous voulez échanger, Vous recevrez un Bon d'achat, déduction faite des éventuels frais de dossiers applicables.

8.5 La modification ou l'annulation d'un Billet OUIBUS au tarif standard est gratuite si celle-ci est effectuée sur le Site OUIBUS ou sur l'Application. L'annulation ou la modification par téléphone donne lieu à des frais de dossier qui s'élèvent à 10€ par passager et par trajet qu'il s'agisse d'un aller simple ou d'un aller-retour. L'annulation ou la modification effectuée au guichet donne lieu à des frais de dossier qui s'élèvent à 5€ par passager et par trajet qu'il s'agisse d'un aller simple ou aller-retour. Pour les réservations de plus de dix personnes n'entrant pas dans une offre de groupe, l'annulation ne peut être effectuée que sur le Site OUIBUS ou l'Application.

Pour le changement de nom, Vous devez annuler Votre Billet et acheter un nouveau Billet sur le Site OUIBUS, sur l'Application ou par téléphone. La modification effectuée à un guichet donne lieu à des frais de dossier qui s'élèvent à 5€. Pour les réservations de plus de dix personnes n'entrant pas dans une offre de groupe, la modification ne peut être effectuée que sur le Site OUIBUS après annulation des Billets.

8.6 Les Billets OUIBUS au tarif promo sont non modifiables, non échangeables et non remboursables.

9. CORRESPONDANCES

9.1 OUIBUS se réserve la possibilité d'organiser des correspondances.

9.2 OUIBUS n'assume aucune responsabilité pour les correspondances achetées sur un autre contrat de transport que le Contrat de transport OUIBUS

10. OBLIGATIONS DU TRANSPORTEUR

10.1 OUIBUS met en œuvre les moyens adéquats pour assurer la sécurité des Passagers. Dans ce cadre, le conducteur de l'autocar prend les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité des Passagers et donne, en cas de besoin, des instructions aux Passagers, qui sont tenus de les respecter. Des arrêts sont laissés à l'initiative du transporteur ou du conducteur pour répondre aux obligations de sécurité et de respect de la réglementation sociale relative aux temps de conduite et de repos des conducteurs, ou à toute autre nécessité.

10.2 Le transport de marchandises dangereuses ou illicites est interdit dans les autocars OUIBUS à bord ou en soute, tels que notamment :

les stupéfiants ;

les armes;

les combustibles;

les batteries avec électrolyte;

les feux d'artifices, pétards, feux de Bengale, fusées de détresse, pistolets factices, allume-feux, gaz lacrymogènes;

les réchauds de camping, bouteilles de gaz, bouteilles de plongée à oxygène;

11. OBLIGATION DES PASSAGERS

11.1 A bord de l'autocar, Vous devrez respecter les règles suivantes :

Interdiction de parler au conducteur pendant qu'il conduit ;

Obligation d'attacher sa ceinture de sécurité ;

Ne pas circuler dans l'allée centrale pendant le trajet, sauf pour se rendre aux toilettes ;

Respecter toutes les consignes de sécurité transmises par le conducteur ou le système d'information voyageurs ;

Interdiction de vapoter, de fumer, de consommer des stupéfiants et/ou de consommer de l'alcool ;

Obligation de respect de la propreté des lieux et du matériel ;

Obligation de s'installer à la place indiquée sur le Billet OUIBUS, sauf autorisation ou demande du conducteur ;

Obligation de descendre de l'autocar pendant les pauses lorsque le Conducteur le demande ou toute autorité de police ou de douane le demande ;

Au cas où le conducteur autoriserait les Passagers à rester dans l'autocar durant les pauses, ceux-ci doivent s'abstenir de déranger le conducteur durant sa pause ;

Obligation du Passager de rester à bord de l'autocar aux points de débarquement si la destination finale n'est pas atteinte, sauf indications contraires du conducteur.

Obligation de se conduire calmement et silencieusement ;

Obligation de maintenir votre téléphone portable en mode « silencieux » pendant tout le trajet ;

Obligation de ne pas utiliser d'appareil bruyant ou sonore (sauf si Vous utilisez un casque).

Concernant les Passagers accompagnés de mineurs, ceux-ci devront les garder sous leur responsabilité et exercer une surveillance particulière de façon à assurer en permanence le respect des règles de sécurité à bord ;

12. MINEURS

12.1 Les bébés âgés de 0 à 24 mois révolus le jour du départ bénéficient d'un demi-tarif.

12.2 Pour voyager à bord de nos autocars, les mineurs de moins de 16 ans doivent être accompagnés d'une personne majeure (âgée au moins de 18 ans).

12.3 Cependant, les mineurs âgés de 12 à 16 ans peuvent voyager seuls s'ils sont munis d'une autorisation de voyager seul dûment complétée et signée par leur représentant légal ou leur tuteur.

12.4 A partir de 16 ans révolus, les mineurs peuvent voyager seuls.

13. ANIMAUX

13.1 Les chiens-guides des Passagers non-voyants sont les seuls animaux admis à bord. Dans le cadre de voyages internationaux, Vous êtes informé que le transport de chiens-guides peut-être soumis au respect de formalités préalables obligatoires qu'il Vous appartient de vérifier et de respecter.

14. EMBARQUEMENT ET REFUS D'EMBARQUEMENT

14.1 Si le Passager n'est pas en possession d'un Billet ou s'il ne respecte pas les conditions relatives aux bagages, ou plus généralement, lorsque le Passager ne respecte pas les obligations découlant des présentes Conditions Générales, OUIBUS se réserve le droit d'un refus à l'embarquement ou le débarquement du Passager au cours du voyage.

14.2 Dans ces circonstances, OUIBUS n'est en aucun cas tenu au remboursement total ou partiel du Billet ou à une quelconque forme de dédommagement.

15. BAGAGES

15.1 Les Passagers sont informés du fait que les bagages sont limités à deux (2) Bagages à mains pouvant être placés dans les espaces de rangement situés au-dessus des sièges ou sous le siège occupé. Les passagers ont la possibilité d'embarquer avec deux (2) bagages en soute sans frais supplémentaire.

15.2 Les bagages placés en soute ne doivent pas excéder un poids maximal de 20kg et une taille cumulée de 200cm (longueur + largeur + profondeur).

15.3 Aucun bagage supplémentaire n'est autorisé. En conséquence, le Passager n'est pas autorisé à embarquer avec plus de deux (2) bagages en soute.

15.5 OUIBUS se réserve le droit de refuser le transport des bagages dépassant les limites de poids et de taille indiquées aux articles 16.2 et 16.5.

15.6 Les bagages doivent impérativement être étiquetés avec le nom, le numéro de téléphone et l'adresse du Passager concerné. Le Passager peut également y faire figurer son adresse e-mail. L'étiquetage des bagages est à la charge du Passager et relève de sa seule responsabilité.

15.7 OUIBUS n'est pas responsable de la garde des bagages à mains des Passagers, ces effets restant en permanence sous leur surveillance pendant le voyage. Les Passagers ont la responsabilité de leurs bagages lors des correspondances et des passages en douanes.

15.8 L'ensemble des bagages en soute doit être convenablement emballé dans des valises, housses de protection, sacs ou autres récipients adaptés qui résistent à une manutention normale. Des objets fragiles doivent être, en fonction, spécialement emballés et signalés. Le conditionnement des bagages relève de la seule responsabilité des Passagers. Nous attirons l'attention des Passagers sur leur responsabilité en cas de dommages causés par leurs bagages à des tiers (personne ou bien).

15.9 Pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté et/ou à la demande des autorités, le Passager peut être sollicité afin de procéder à un contrôle de son ou ses bagages. Si le passager refuse de se conformer à une telle demande, OUIBUS pourra refuser de le transporter ainsi que son ou ses bagages.

15.10 En cas de perte et d'avarie, de bagages placés en soute, l'indemnité que devra verser OUIBUS pour tout dommage justifié dont elle sera tenue pour responsable, est limitée à la somme de 150€ par unité de bagage placé en soute, sauf faute lourde.

15.11 Les pertes et avaries de bagages placés en soute doivent immédiatement faire l'objet de réserves émises par le Passager auprès du conducteur et confirmées par écrit avec accusé de réception à l'adresse indiquée à l'art. 23, au plus tard 15 jours après la fin du trajet. A défaut, aucune réclamation ne sera acceptée par OUIBUS.

15.12 A la fin du transport, le Passager est tenu de s'assurer qu'aucun bagage objet ou effet personnel n'est oublié à bord.

16. RETARDS

16.1 OUIBUS s'engage dans la mesure du possible à respecter les horaires de départ et d'arrivée. Cependant des modifications d'horaires peuvent intervenir pour diverses causes (trafic routier, panne, accident, grèves, conditions météorologiques). A ce titre, OUIBUS fera son possible pour Vous prévenir dans les meilleurs délais en Vous envoyant un courrier électronique sur l'adresse e-mail et les coordonnées communiquées au cours de la Commande. OUIBUS ne saurait cependant être tenu pour responsable si Vous avez refusé de communiquer vos coordonnées ou si Vous avez fourni des coordonnées incomplètes ou erronées à OUIBUS et que Vous n'avez pas reçu les informations liées à la modification du voyage.

16.2 En cas de retard dû à un cas de force majeure, OUIBUS, ne sera pas responsable des préjudices causés au Passager et ne sera pas redevable du remboursement total ou partiel du Billet ou d'un dédommagement quelconque.

17. ANNULATIONS

17.1 Dans le cas où un transport par autocar devait être annulé ou si le départ devait être retardé de plus de 120 minutes, OUIBUS fera tout son possible pour Vous en informer dans les meilleurs délais par l'envoi d'un e-mail à l'adresse électronique que Vous aurez enregistrée lors de votre Commande.

17.2 Nous pourrions vous proposer le choix entre le réacheminement vers la destination prévue sur un autocar partant à une date et/ou heure différente sans coût supplémentaire dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais ou le remboursement du prix du Billet et, s'il y a lieu un service de transport de retour gratuit, en autobus ou en autocar dans les meilleurs délais jusqu'au point de départ initial prévu par le contrat de transport.

18. GARANTIES ET RESPONSABILITE

Prestations de transporteur

18.1 OUIBUS s'engage à mettre en œuvre toutes ses compétences pour apporter satisfaction aux Passagers durant leur trajet. OUIBUS, en sa qualité de transporteur, répond notamment des dommages corporels et matériels subis par le Passager causés du fait de l'exploitation de ses services de transport routier. Les règles de responsabilités ci-dessus citées s'appliquent selon les conditions posées par le droit commun du contrat de transport.

18.2 Par conséquent, Nous ne saurions en aucun cas voir notre responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie du contrat de transport, qui serait imputable soit à votre fait, au fait du Passager, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation.

18.3 En cas d'incident nécessitant le remplacement d'un véhicule ou d'évènement imprévu, OUIBUS peut à titre exceptionnel, transférer les Passagers dans un véhicule qui n'est pas aux couleurs de la marque et qui n'offre pas l'ensemble des Prestations OUIBUS.

Utilisation du Site OUIBUS et de l'Application mobile

18.4 Nous ne vous garantissons pas que le Site OUIBUS et l'Application mobile sont exempts d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Site OUIBUS ou l'Application mobile fonctionnent sans interruption ou pannes, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que ceux expressément mentionnés par OUIBUS.

18.5 Nous ne sommes en aucun cas responsables de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

18.6 En aucun cas, nous ne serons responsables de tout type de dommage prévisible ou imprévisible, matériels ou immatériels (incluant la perte de profits ou d'opportunité...) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site OUIBUS ou l'Application mobile. Enfin, OUIBUS ne pouvant contrôler l'ensemble des sites sur lesquels elle renvoie par l'intermédiaire de liens hypertextes, qui n'existent que pour faciliter les recherches du Passager, OUIBUS n'est en aucun cas responsable de leur contenu.

18.7 Vous déclarez connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les problèmes liés à la connexion et/ou d'accès au réseau Internet et/ou aux sites web ; les problèmes liés à la disponibilité et à l'encombrement des réseaux ; les problèmes liés à la défaillance ou à la saturation des réseaux ; les problèmes liés au temps de transit, à l'accès aux informations mises en ligne, aux temps de réponse pour afficher, consulter, interroger ou autrement transférer des données ; les risques d'interruption ; l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels ou piratage ; les risques de contamination par d'éventuels virus circulant sur les dits réseaux, pour lesquelles la responsabilité de OUIBUS ne saurait être engagée.

19. PROPRIETE INTELLECTUELLE

19.1 Tous les éléments, tous les contenus présents sur le Site OUIBUS et l'Application mobile ou les documents transmis par OUIBUS sont protégés par un droit de propriété intellectuelle et sont la propriété de OUIBUS ou de ses partenaires. Tout acte d'exploitation de ces éléments, contenus ou documents non autorisés par OUIBUS (reproduction, représentation, extraction, réutilisation, etc.), en tout ou partie, est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

19.2 La licence d'utilisation du Site OUIBUS et de l'Application mobile qui vous est accordée est limitée à l'accès et à l'utilisation pour votre seul usage personnel. Vous n'êtes pas autorisé à télécharger ou à modifier tout ou partie du Site OUIBUS et de l'Application mobile sans notre approbation préalable écrite et expresse.

19.3 Cette licence ne vous permet en aucun cas d'utiliser, pour la vente ou pour toute autre utilisation commerciale le Site OUIBUS ou l'Application mobile ainsi que le contenu y afférent (produits listés, descriptions, prix, téléchargement ou copie des informations pour le compte d'un autre commerçant, utilisation de données, logiciels, extraits sonores, graphismes, images, textes, photographies, outils, extraction et réutilisation du contenu des bases de données).

19.4 Le Site OUIBUS et l'Application mobile ou toute partie de ceux-ci ne doivent en aucun cas être reproduit, copié, vendu ou exploité pour des raisons commerciales sans notre autorisation expresse et écrite. Vous ne devez pas utiliser des techniques permettant de copier une marque, un logo ou toute autre information (notamment images, texte, maquettes) dont Nous sommes propriétaires sans notre accord express et écrit.

19.5 Vous ne devez pas utiliser les méta-tags ou tout autre texte « caché » contenant notre nom, notre marque ou celui des sociétés de notre groupe sans notre accord express et écrit.

20. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE A L'EGARD DES TRAITEMENTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

20.1 Les informations que Vous communiquez sur le Site OUIBUS ou l'Application mobile permettent à OUIBUS, ainsi qu'à ses partenaires de traiter et d'exécuter les Commandes et, le cas échéant, de gérer le fonctionnement du compte Client. Elles permettent également à OUIBUS de gérer votre abonnement à sa lettre d'information.

20.2 Le Site OUIBUS et l'Application mobile recourent à l'usage de cookies.

20.3 Afin de vous informer de manière complète sur l'utilisation de vos données personnelles, nous mettons en permanence à votre disposition un accès à notre « Charte de confidentialité », accessible par un lien hypertexte en bas de toutes les pages du Site OUIBUS et sur l'Application mobile.

21. ASSISTANCE ET RECLAMATIONS

21.1 Afin de Vous permettre ainsi qu'aux éventuels tiers Passagers de communiquer rapidement avec OUIBUS, un formulaire d'assistance et de réclamation en ligne est également disponible sur le Site OUIBUS dans la rubrique « Aide et contact ».

21.2 Pour toute demande relative au suivi de sa commande, le Passager pourra contacter le Service Clients par l'intermédiaire du formulaire en ligne ou par téléphone, 09 69 32 33 48 (prix d'un appel local), du lundi au samedi, de 8h30 à 20h. Pour les autres pays, le numéro est le suivant : Belgique : 070 300 42 (maximum 0,30€/min, depuis une ligne fixe), Pays Bas : 0900 0401 625 (0,0357€/min), Grande Bretagne : 0844 369 0 379 (05p/min, plus network extras), Italie : 848 350 026 (0,0619€/l'appel + 0,0216€/minute). Toute réclamation doit être adressée à l'aide du formulaire de contact en ligne ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : SNCF-C6 - 38 rue de Seine - 94400 Vitry-sur-Seine (France). La réclamation doit être adressée dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de la défaillance et doit être accompagnée de l'original du Billet, à défaut elle ne sera pas traitée. Dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de la réclamation, OUIBUS vous informera si celle-ci a été retenue, rejetée ou est toujours en examen. Une réponse définitive vous sera envoyée dans un délai de trois (3) mois après réception de la réclamation.

21.3 Le Passager qui ne serait pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel

22. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

22.1 Les présentes Conditions Générales, et plus généralement le contrat que Vous concluez avec OUIBUS sont soumis au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

22.2 A défaut de règlement à l'amiable d'une réclamation afférente aux Prestations concernées par les présentes Conditions Générales, seule OUIBUS pourra être atraite en justice.

23. DISPOSITIONS FINALES

23.1 Le fait que OUIBUS ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement.

23.2 Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

23.3 Les données électroniques conservées dans les systèmes d'information OUIBUS se rapportant à toute Commande font foi entre les parties, jusqu'à preuve contraire. Ces données électroniques constituent donc des preuves recevables, valables et opposables au Passager dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé sur support papier.