MISTRAL VTC

Conditions Générales de Vente

Version applicable au 8 novembre 2026

SASU MISTRAL VTC

Siège social : 149 Avenue du Maine, 75014 Paris

SIREN 850 528 985 — RCS Paris — Capital social 500 €

Numéro EVTC : EVTC091190346

Bureau opérationnel : 11 Avenue des 2 Lacs, 91140 Villejust

Tél. et WhatsApp : 07 43 53 73 93

contact@mistralvtc-alpes.com — www.mistralvtc-alpes.com

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre la société SASU Mistral VTC, au capital social de 500 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 850 528 985, dont le siège social est situé 149 Avenue du Maine, 75014 Paris, enregistrée au registre des exploitants de voiture de tourisme avec chauffeur sous le numéro EVTC091190346 (« Mistral VTC »), qui exploite le site www.mistralvtc-alpes.com, et toute personne, agissant à titre professionnel ou non (ci-après le « Client »), désirant réserver un service de voiture de tourisme avec chauffeur ou VTC (ci-après le « Service ») dans les Alpes françaises ou au départ ou à destination de celles-ci, pour son propre compte ou celui de personnes physiques qui l'ont dûment mandaté à cette fin (le(s) « Passager(s) »).

Le fait de réserver un Service auprès de Mistral VTC emporte l'adhésion pleine et entière et sans réserve du Client et des Passagers aux présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions de Vente » ou « CGV »).

Toute condition contraire opposée par le Client ou le Passager, notamment toute clause contraire issue de ses propres conditions générales, est inopposable à Mistral VTC, sauf acceptation expresse, écrite et préalable de cette dernière. Mistral VTC se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment.

Les Conditions de Vente applicables à la réservation d'un Service sont celles en vigueur à la date de la réservation ferme du Service (ci-après « la Réservation »), matérialisée par la confirmation écrite de la réservation par Mistral VTC.

DÉFINITIONS

Client consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Client professionnel : toute personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle (agence de voyage, conciergerie, hôtel, chalet, entreprise…).

Client en compte : tout Client professionnel ayant conclu avec Mistral VTC un accord de facturation différée formalisé par écrit, permettant la facturation périodique des Services réalisés.

1 / RÉSERVATION

AVERTISSEMENT

Pour réserver et/ou régler un Service, le Client doit être majeur ou mineur émancipé, être capable juridiquement de contracter et respecter les présentes CGV. Le Client est responsable des réservations qu'il effectue tant en son nom et pour son compte que pour le compte des Passagers. Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit.

DEMANDE DE RÉSERVATION

La demande de réservation d'un Service peut être effectuée par téléphone, par e-mail, via le formulaire du site www.mistralvtc-alpes.com, via WhatsApp et par tout autre moyen approuvé par Mistral VTC.

Les demandes effectuées en ligne sont des demandes de réservation « sur demande » : aucun paiement n'est prélevé en ligne et la demande n'engage ni le Client ni Mistral VTC tant que Mistral VTC n'a pas confirmé par écrit sa disponibilité et le prix du Service.

Lorsqu'elle est faite par téléphone, la demande de réservation doit nécessairement être confirmée par écrit, notamment par e-mail ou WhatsApp. La demande doit mentionner au minimum :

- la date, l'heure et le lieu de prise en charge (aéroport, gare, adresse du chalet ou de l'hôtel) ;
- pour une arrivée en avion ou en train : le numéro de vol ou de train et, pour l'aéroport de Genève, le secteur d'arrivée (français ou suisse) ;
- le lieu de dépose finale et les arrêts intermédiaires éventuels ;
- le nombre de personnes à transporter (préciser si un passager est à mobilité réduite et/ou en fauteuil roulant) ;
- le nombre de bagages ainsi que le nombre et le type d'équipements de ski ou de snowboard (housses,

chaussures, sacs volumineux) ;

- les coordonnées téléphoniques et l'adresse e-mail du Passager ;
- le modèle ou la catégorie de véhicule souhaité ;
- les besoins spécifiques (siège bébé, rehausseur, animal de compagnie, etc.).

Pour tout nouveau Client, Mistral VTC peut demander la vérification préalable des moyens de paiement avant confirmation définitive de la réservation (cf. article 8 « Règlement »).

ÉMISSION D'UN DEVIS

À réception de la demande, Mistral VTC établit un devis ou une proposition de prix sur la base des informations communiquées par le Client. Les prix affichés « à partir de » sur le site sont donnés à titre indicatif ; seul le prix figurant dans le devis ou la confirmation écrite engage Mistral VTC.

Tout changement dans les informations transmises est susceptible de modifier le prix initial du Service (changement de véhicule, de nombre de passagers ou de bagages, de kilométrage, dépassement de durée…). Toute prestation non prévue au devis est facturable en sus.

CONFIRMATION DE LA RÉSERVATION

En cas d'acceptation du devis, le Client confirme sa réservation par écrit à Mistral VTC (« la Confirmation de la réservation »). La réception par Mistral VTC de la Confirmation de la réservation, suivie de son acceptation écrite, emporte formation du contrat de transport entre Mistral VTC et le Client.

DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu pour les contrats conclus à distance ne s'applique pas aux services de transport de personnes devant être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Le Client consommateur reconnaît expressément que la prestation réservée auprès de Mistral VTC entre dans cette catégorie et qu'aucun droit de rétractation ne peut être exercé après confirmation de la réservation.

2 / PRIX

Les Services sont proposés aux tarifs indiqués dans le devis ou la confirmation de réservation. Le prix est fixé par véhicule et non par passager.

Les tarifs sont susceptibles de varier en fonction de certaines circonstances telles que jours fériés, vacances scolaires et périodes de forte activité (notamment les samedis de la saison d'hiver), horaires de nuit, zone de prise en charge ou durée du Service.

Les tarifs sont mentionnés TTC et incluent :

- la prestation du chauffeur ;
- le carburant ;
- les péages ;
- l'équipement hiver du véhicule (pneus hiver et/ou équipements spéciaux conformes à la réglementation « loi Montagne ») ;
- les assurances responsabilité civile professionnelle pour les personnes transportées à titre onéreux ;
- la TVA au taux de 10 % applicable au transport de personnes en France. Pour les trajets au départ ou à destination de la Suisse (notamment l'aéroport de Genève), la TVA est appliquée selon les règles en vigueur pour la part du trajet effectuée en France ;
- les repas du chauffeur lorsque la mission, d'une durée supérieure à trois (3) heures, chevauche tout ou partie des créneaux suivants : entre 11h45 et 13h45, et entre 19h45 et 21h45.

Les frais de stationnement à l'aéroport ou à la gare pendant l'attente du Client, ainsi que les éventuelles taxes ou vignettes liées à la circulation en Suisse, sont inclus dans le prix sauf mention contraire dans le devis. Pour les missions de plusieurs jours impliquant une nuitée du chauffeur en station, les frais d'hébergement et de restauration du chauffeur sont intégrés au devis.

RÉVISION DU PRIX APRÈS DEVIS ACCEPTÉ

Une fois le devis accepté et la Réservation confirmée, le prix du Service est ferme. Mistral VTC ne pourra réviser ce prix que dans les cas limitatifs suivants :

- modifications demandées par le Client (kilométrage supplémentaire, durée prolongée, étape ajoutée, passagers ou bagages supplémentaires, équipements complémentaires, etc.) ;
- hausse du prix du carburant supérieure à 10 % entre la date d'émission du devis et la date d'exécution du Service ;
- frais externes imprévus engagés dans l'intérêt du Client (itinéraire de déviation imposé par la fermeture d'une route, stationnement prolongé en cas de retard important de vol, etc.).

Toute révision tarifaire sera notifiée au Client par écrit au minimum 24 heures avant l'exécution du Service, sauf cas d'urgence ou de force majeure. Le Client dispose alors du droit de refuser la révision et d'annuler le Service sans frais.

DÉPASSEMENT HORAIRE OU KILOMÉTRIQUE (HORS PRESTATIONS DE TRANSFERT)

Pour tout Service, Mistral VTC peut décider d'un minimum de facturation précisé dans le devis. À tout moment pendant un Service, le Client peut décider de modifier la destination ou de l'interrompre ; il sera alors facturé pour le temps écoulé et la distance parcourue. Tout dépassement d'horaire ou kilométrique sera facturé en complément selon le tarif indiqué dans le devis.

3 / CONDITIONS D'EXÉCUTION DU SERVICE

PRISE EN CHARGE DU PASSAGER

Le ou les Passager(s) sont tenus de se conformer aux règles de prise en charge indiquées par Mistral VTC ou par le chauffeur (point de rendez-vous en aéroport ou en gare, accès au chalet ou à l'hôtel). Pour les chalets et résidences difficiles d'accès (voie privée, route non déneigée, accès piéton uniquement), la dépose ou la prise en charge s'effectue au point accessible le plus proche en toute sécurité. La responsabilité de Mistral VTC ne saurait être engagée en cas de non-respect par le ou les Passagers de la procédure de prise en charge ayant pour effet d'empêcher la réalisation du Service.

Le Code de la route impose aux Passagers d'attacher leur ceinture de sécurité à l'avant et à l'arrière du véhicule. Le non-respect de cette règle peut limiter ou exclure la responsabilité de Mistral VTC pour les dommages corporels qui en résulteraient directement, dans les limites prévues par la loi.

CONDITIONS DE CIRCULATION EN MONTAGNE

Les trajets vers les stations de ski peuvent être affectés par les conditions météorologiques et routières (neige, verglas, fermeture de routes ou de cols, obligation d'équipements spéciaux, restrictions de circulation, trafic des samedis de vacances). Le chauffeur adapte son itinéraire et sa conduite à ces conditions et peut, pour des raisons de sécurité, décider de reporter, modifier ou interrompre le trajet. Les durées de trajet communiquées sont indicatives.

ÉQUIPEMENTS POUR ENFANTS

Mistral VTC met gracieusement à disposition des sièges bébé et rehausseurs sur simple demande, sous réserve d'un préavis minimum de 24 heures avant l'heure prévue de prise en charge. À défaut d'avoir précisé ce besoin lors de la réservation, Mistral VTC ne saurait être tenue responsable de l'absence de l'équipement demandé.

TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Mistral VTC assure le transport de personnes à mobilité réduite, en fauteuil roulant ou en situation de handicap, dans la limite des disponibilités de véhicules adaptés. Toute demande spécifique doit être mentionnée lors de la réservation.

TABAC

Mistral VTC maintient une stricte politique non-fumeur dans l'ensemble de ses véhicules. Le non-respect de cette disposition entraînera la facturation de frais de nettoyage et de remise en état d'un montant forfaitaire de 1 000 € TTC, correspondant aux frais réels de nettoyage profond du véhicule et à son immobilisation.

ALCOOL ET COMPORTEMENT

Sauf autorisation expresse et écrite de Mistral VTC, la consommation d'alcool n'est pas autorisée dans les véhicules. Le chauffeur ou Mistral VTC ont le droit de refuser de transporter tout Passager présumé être sous l'influence de l'alcool ou de stupéfiants, ou dont le comportement constitue une menace pour le chauffeur, le véhicule ou tout autre passager.

SOUS-TRAITANCE

Mistral VTC peut choisir de sous-traiter, transférer ou céder tout ou partie du Service à un tiers de son choix, sélectionné parmi son réseau de chauffeurs partenaires professionnels titulaires de la carte VTC ou de l'autorisation de transport requise. Mistral VTC reste en toute hypothèse responsable de la bonne exécution du Service vis-à-vis du Client.

DOCUMENTATION ET PHOTOGRAPHIES

Les photographies et images disponibles sur le site www.mistralvtc-alpes.com et dans toute documentation de présentation ne sont pas contractuelles. Mistral VTC ne sera pas responsable si le véhicule ou le chauffeur ne correspondent pas aux photographies ou images ; un véhicule de catégorie équivalente ou supérieure sera fourni.

GÉOLOCALISATION

Les véhicules affectés à la réalisation des Services peuvent être équipés d'un système de géolocalisation. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de Mistral VTC à assurer la sécurité des personnes transportées, la lutte contre la fraude, l'optimisation des trajets et la bonne exécution du contrat de transport. Les données de trajet et de géolocalisation sont conservées 1 an au maximum (voir article 9).

BAGAGES ET ÉQUIPEMENTS DE SKI

Le volume total des bagages et équipements (skis, snowboards, chaussures, sacs) doit être compatible avec le véhicule réservé et avoir été déclaré lors de la réservation. Le chauffeur peut refuser les bagages ou équipements excédant la capacité du véhicule ; un véhicule supplémentaire ou de catégorie supérieure pourra alors être proposé au Client, à ses frais. Pour des raisons de sécurité, aucun bagage volumineux ni équipement de ski non protégé n'est chargé dans l'habitacle.

Mistral VTC ne sera pas tenue responsable de la perte ou de la détérioration des effets personnels conservés par le Passager pendant le Service. Mistral VTC engage sa responsabilité pour les bagages et équipements remis en garde au chauffeur (chargement et déchargement dans le coffre ou le coffre de toit), dans les limites prévues par les dispositions légales applicables au transport de personnes.

CAPACITÉ DU VÉHICULE

Le nombre maximum de passagers dans le véhicule (y compris le chauffeur) ne doit pas dépasser le nombre maximal mentionné dans les spécifications techniques du véhicule. Mistral VTC se réserve le droit de refuser tout passager dépassant ces limites.

ANIMAUX DOMESTIQUES

Les chiens de petite taille et autres petits animaux domestiques ne pesant pas plus de 6 kg, convenablement enfermés dans un contenant ne dépassant pas 45 cm × 30 cm × 25 cm, sont acceptés à bord, dans la limite de deux animaux par véhicule, sauf contre-indication. Toute autre demande doit faire l'objet d'un accord préalable écrit.

PASSAGE DE LA FRONTIÈRE

Pour les trajets au départ ou à destination de la Suisse, chaque Passager doit être en possession des documents d'identité et de voyage requis. Mistral VTC ne saurait être tenue responsable d'un refus d'entrée, d'un contrôle douanier ou d'un retard lié aux formalités de passage de la frontière.

4 / MODIFICATION ET ANNULATION DE RÉSERVATION

Les demandes de modification ou d'annulation sont effectuées par écrit (e-mail ou WhatsApp) selon les délais suivants :

- plus de 48 heures avant le Service : annulation gratuite, aucun frais facturé ;
- entre 48 heures et 24 heures avant le Service : les frais externes accessoires engagés par Mistral VTC (accueil personnalisé, réservation d'un véhicule supplémentaire, etc.) sont facturés au Client ; le prix du Service lui-même n'est pas facturé ;
- moins de 24 heures avant le Service ou absence du Client (no-show) : facturation totale conformément à l'article 5 ci-après ;
- groupes et événements mobilisant 5 véhicules ou plus : la modification ou l'annulation doit être faite au minimum 8 jours avant le Service ; au-delà, le Service réservé est facturé intégralement.

En cas de modification de la Réservation, le Service réellement fourni est facturé. Mistral VTC se réserve la possibilité d'appliquer des conditions différentes en période de forte activité (vacances scolaires d'hiver, fêtes de fin d'année) ; ces conditions apparaîtront dans le devis ou la Confirmation de réservation et prévaudront sur les présentes dispositions.

Lorsque le Service est annulé ou reporté par Mistral VTC pour des raisons de sécurité liées aux conditions météorologiques ou routières (route fermée, alerte avalanche, interdiction de circulation), Mistral VTC propose un report du Service ou le remboursement intégral des sommes versées, sans autre indemnité.

5 / RETARD ET ATTENTE

Mistral VTC n'est pas responsable des retards occasionnés par un cas de force majeure ou des raisons indépendantes de sa volonté (grèves, intempéries, chutes de neige, fermeture de routes, embouteillages exceptionnels, retard de train ou d'avion).

RETARD DU CHAUFFEUR

En cas de retard du chauffeur, Mistral VTC contacte le Client pour le prévenir et, en cas d'impossibilité de prise en charge, lui propose une solution alternative. En l'absence de solution alternative, le Client pourra être dédommagé ou remboursé, la responsabilité de Mistral VTC étant limitée au montant prévu du Service réservé.

DÉLAI D'ATTENTE ET NO-SHOW

Mistral VTC suit les horaires des vols et des trains communiqués lors de la réservation. Lorsque le Client n'est pas présent au point de prise en charge à l'heure convenue, le chauffeur observe les délais d'attente suivants :

- délai de courtoisie gratuit : 15 minutes pour les prises en charge en station ou à une adresse, 30 minutes pour les arrivées en gare, 60 minutes pour les arrivées en aéroport (à compter de l'heure d'atterrissage réelle) ;
- au-delà du délai de courtoisie : facturation à l'heure sur la base du tarif horaire du véhicule réservé ;
- au-delà de 60 minutes après l'heure de rendez-vous (90 minutes en aéroport à compter de l'atterrissage) sans nouvelles du Client : le Client est réputé absent et le Service est annulé et facturé intégralement, augmenté le cas échéant du temps d'attente effectivement passé.

6 / ENGAGEMENT, RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

Mistral VTC agit en qualité d'entreprise de transport de personnes avec chauffeurs et à ce titre déclare se conformer à la réglementation professionnelle en vigueur.

Mistral VTC assume l'obligation de sécurité dont est tenu tout transporteur professionnel envers les personnes transportées, ainsi que les responsabilités liées à la maîtrise du véhicule, qu'il en soit propriétaire ou locataire.

Mistral VTC est titulaire d'un contrat d'assurance Multirisque Professionnelle n° 191025515 E-MCE-001 souscrit auprès de MAAF Assurances S.A. (Chaban, 79180 Chauray), couvrant sa responsabilité civile professionnelle au titre de l'activité de transport de personnes, à hauteur de 8 000 000 € par sinistre, depuis la montée du Passager dans le véhicule jusqu'à sa descente, à l'exception des dommages causés par la faute du Passager, par un cas de force majeure ou par le fait d'un tiers.

Les véhicules de Mistral VTC sont assurés pour le transport de personnes à titre onéreux (responsabilité civile circulation et responsabilité civile professionnelle VTC) auprès de BPCE IARD, Chaban, 79180 Chauray (contrat

AUTO pro) et d'Allianz IARD, 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex (contrat auto). Couverture géographique : France (à l'étranger selon l'attestation internationale d'assurance du véhicule). Les courses confiées à un chauffeur partenaire sont couvertes par l'assurance de ce partenaire.

Mistral VTC affecte à la réalisation des Services des chauffeurs titulaires des capacités réglementaires, expérimentés dans la conduite en montagne et en conditions hivernales.

7 / DÉTÉRIORATION

Le Client est responsable de tout dommage causé au véhicule par lui-même ou par toute personne placée sous sa responsabilité pendant l'exécution du Service. Il sera facturé sur présentation d'un devis ou d'une facture correspondant aux frais réels de remise en état. À titre indicatif :

- nettoyage standard (boue, neige fondue et sel en quantité inhabituelle, salissures importantes) : à partir de 80 € TTC ;
- nettoyage profond (souillures organiques, vomissures, liquides) : à partir de 250 € TTC ;
- détérioration de garniture, sellerie ou équipement (notamment par des carres de skis non protégées) : selon devis du réparateur ;
- immobilisation du véhicule : selon le tarif horaire du véhicule concerné.

8 / RÈGLEMENT, PAIEMENT ET FACTURATION

MODALITÉS DE PAIEMENT

Aucun paiement n'est prélevé lors d'une demande effectuée sur le site. Mistral VTC accepte les modes de paiement suivants : espèces, cartes bancaires (Visa, MasterCard, American Express), virement bancaire (frais à la charge de l'émetteur), paiement par lien sécurisé SumUp, PayPal, Revolut.

Pour tout nouveau Client, et en particulier pour les réservations en haute saison, Mistral VTC peut demander un acompte ou un paiement préalable via lien de paiement sécurisé en garantie de la réservation. Dans le cas où le moyen de paiement fourni en garantie serait invalide, la réservation ne pourra pas être confirmée.

FACTURATION ET DATES DE PAIEMENT

- Client occasionnel : le Service est payable au plus tard à son achèvement, sauf acompte ou paiement préalable demandé à la réservation. La facture est adressée au Client par e-mail.
- Client en compte : les Services sont facturés à la fin de chaque période convenue (généralement mensuelle) et le règlement est dû au plus tard le 15 du mois suivant, sauf disposition contraire écrite, dans la limite des délais légaux prévus par l'article L441-10 du Code de commerce.
- Services sur plusieurs jours consécutifs : Mistral VTC pourra facturer chaque jour le montant du Service de la veille, avec régularisation en fin de mission.

RETARD DE PAIEMENT

Pour les Clients consommateurs : tout retard de paiement entraîne, après mise en demeure restée infructueuse, l'application d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal en vigueur.

Pour les Clients professionnels : tout retard de paiement entraîne de plein droit le versement de pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € HT par facture impayée (articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce).

RÉCLAMATION

Toute réclamation relative à la facture ou à l'exécution du Service peut être adressée à Mistral VTC dans un délai de 30 jours à compter de l'exécution du Service, par lettre recommandée avec avis de réception ou par e-mail : Mistral VTC — Service Réclamations, 11 Avenue des 2 Lacs, 91140 Villejust — contact@mistralvtc-alpes.com. Pour les Clients professionnels, toute réclamation introduite après ce délai ne sera pas recevable. Pour les Clients consommateurs, ce délai constitue une recommandation et ne prive pas le Client des droits légaux dont il bénéficie.

9 / DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les présentes Conditions sont soumises au Règlement (UE) 2016/679 dit « RGPD » et à la loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Responsable du traitement : SASU Mistral VTC, dont les coordonnées figurent en tête du présent document.

Données collectées : données d'identification et coordonnées du Client et des Passagers, informations de voyage (vol, train, adresse de séjour), données relatives aux moyens de paiement, données de déplacement et de localisation des véhicules.

Finalités et bases juridiques : exécution du contrat (gestion de la réservation, exécution et facturation du Service, relation client, réclamations) ; obligations légales (conservation des factures, lutte contre la fraude, obligations fiscales) ; intérêt légitime (sécurité des Services, géolocalisation des véhicules, statistiques internes, fidélisation) ; consentement (communications commerciales, cookies de mesure d'audience).

Destinataires : services internes de Mistral VTC, chauffeurs partenaires affectés au Service, prestataires techniques (hébergement, messagerie, paiement), cabinet comptable, assureur en cas de sinistre, autorités sur réquisition légale.

Durée de conservation : 3 ans à compter du dernier contact pour les demandes de devis et messages sans suite ; 5 ans après la fin de la relation commerciale pour les données clients ; 10 ans pour les pièces comptables ; 1 an au maximum pour les données de géolocalisation et de trajets.

Droits du Client : droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition, de retrait du consentement et de définition de directives post-mortem, ainsi que le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr — 3 place de Fontenoy, 75007 Paris). Pour exercer ces droits : Mistral VTC, 149 Avenue du Maine, 75014 Paris — contact@mistralvtc-alpes.com, en joignant un justificatif d'identité. Mistral VTC répond dans un délai d'un mois, prolongeable de deux mois si nécessaire.

Le détail des traitements de données personnelles figure dans la politique de confidentialité : mistralvtc-alpes.com/politique-de-confidentialite/.

10 / PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le site www.mistralvtc-alpes.com, y compris ses textes, photographies, logos, graphismes et logiciels, contient des éléments appartenant à Mistral VTC ou à ses partenaires et protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction ou utilisation sans l'accord préalable écrit de Mistral VTC est interdite. Les crédits des photographies sous licence libre figurent dans les mentions légales.

11 / MÉDIATION ET LITIGES

Les présentes CGV et tout contrat connexe sont exclusivement régis par le droit français, y compris pour les trajets au départ ou à destination de la Suisse.

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à Mistral VTC :

Médiation de la Consommation & Patrimoine (MCP)12 Square Desnouettes, 75015 ParisSite : www.mcpmediation.org — E-mail : contact@mcpmediation.org

LITIGES

Pour les Clients consommateurs : à défaut de résolution amiable, le Client peut saisir la juridiction française territorialement compétente selon les règles de droit commun.

Pour les Clients professionnels : tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation ou la rupture du contrat sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal des activités économiques de Paris.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont frappées de nullité ou d'inapplicabilité, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.