



Conditions Générales de Vente – 01/01/2026

Les conditions ci-après s'appliquent à tous les clients d'HELETAXI - HELETA'VAN quel que soit le mode de réservation (téléphone, email, sms, demande orale, ...) et quel que soit leur statut (particuliers, professionnels, entreprises, agences et intermédiaires, ...).

Elles se subrogent à tout autres types de contrat d'ordre privé qui pourrait être passé entre un client et la SARL ONDARTS ELICAGARAY.

« HELETAXI » et « HELETA'VAN » sont des noms commerciaux appartenant et exploités par la:

S.A.R.L. ONDARTS ELICAGARAY
Société au capital de 6.000€

Adresse de correspondance: 70 lakurako Bidea – 64240 Ayherre
APE: 4932Z
SIRET: 79763676800021
Agrément sécurité sociale: 642517205

Et dont les activités de transport sont les suivantes :

- Transport de personnes par taxi
- Transport de personnes par VTC
- Transport public routier de personnes
- Transport public routier de marchandises

Taxi: autorisations de stationnement Hélette 64640 ADS 1et 2 – Arhansus 64120 ADS 1 – Ostabat 64120 ADS 1 – Aéroport de Biarritz Pays Basque 15B

Licence de transport intérieur voyageur: 2015/72/0000675

Licence de transport communautaire voyageur: 2015/76/0000676

Licence de transport intérieur marchandise: 2015/72/0000076

Registre VTC Nouvelle Aquitaine : EVTC064180001

AO TPRP: Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques – Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour

Responsabilité civile professionnelle :

Transport de personnes à titre onéreux : Allianz Actif Pro - Jon Iriart - 64240 Hasparren

Généralités

1. Le client s'engage à accepter les conditions générales d'HELETAXI - HELETA'VAN, qu'il réserve par téléphone, par email ou par tout autre moyen. Elles sont disponibles sur le site internet [www.HELETAXI - HELETA'VAN.fr](http://www.HELETAXI-HELETA'VAN.fr) et sur simple demande par email ou par courrier. Elles sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

2. HELETAXI - HELETA'VAN pourra être tenu responsable **uniquement** des faits **prévisibles** et **raisonnables** survenant directement d'une faille dans le contrat de transport.

3. Les présentes conditions générales sont régies par la loi française.

Sous traitance

4. HELETAXI - HELETA'VAN pourra sous-traiter certaines demandes à des transporteurs ou à des taxis partenaires. Le client, sauf si il le demande préalablement, n'en sera pas informé. En cas de sous-traitance, HELETAXI - HELETA'VAN s'engage à fournir à ses clients une prestation à l'identique de celle qu'HELETAXI - HELETA'VAN aurait proposée.

HELETAXI - HELETA'VAN pourra également faire appel à des transporteurs ou des taxis partenaires afin de réaliser une prestation dont HELETAXI - HELETA'VAN seul n'en n'a pas les moyens humains ou techniques.

HELETAXI - HELETA'VAN, les transporteurs partenaires et les taxis partenaires qui assurent les transports sont tous enregistrés au registre des transporteurs ou des VTC et/ou à jour des cartes professionnelles.

Les véhicules mis en place pour effectuer les prestations sont tous assurés pour le transport de personnes à titre onéreux ou le transport de marchandises selon le cas, comme l'exige la loi française, et conformes à la législation en vigueur (contrôles techniques VL ou PL, déclarations DREAL, déclarations préfectorales, visites techniques et périodiques pour les taxis ...).

Conditions du transport de personnes par taxis, par VTC ou par autocars

5. Lors d'une demande de réservation HELETAXI - HELETA'VAN se réserve le droit de refuser toute demande sans aucune justification à fournir au client.

Lors d'un transport, HELETAXI - HELETA'VAN se réserve le droit, et le confère aux conducteurs, de **refuser l'accès du véhicule** à toute personne visiblement **sous l'emprise de l'alcool** et/ou de drogues et/ou dont le comportement pourrait être considéré comme une **menace ou un danger** pour les autres passagers ou le conducteur.

6. Les passagers ne sont pas autorisés à consommer ni de boissons alcoolisées ni à fumer à bord des véhicules effectuant les transports. Il est également interdit de manger dans les véhicules sauf dérogation accordée expressément par le conducteur.

7. En cas de détérioration ou de dégradations à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule, volontairement ou non provoquée par un client ou un membre du groupe transporté, HELETAXI - HELETA'VAN pourra faire établir par le conducteur un constat amiable sur le moment, oral ou écrit, ou bien en faire part au client après constatation, suite au retour du véhicule à son dépôt (et donc après la descente de l'ensemble des passagers) et **facturera le montant des réparations à la personne physique ou morale ayant effectué la réservation**.

HELETAXI - HELETA'VAN pourra également se retourner directement contre le ou les passagers mis en cause. Sans accord ou en cas de mauvaise foi, HELETAXI - HELETA'VAN se réserve le droit de déposer une plainte auprès des services de police ou de gendarmerie compétents.

8. A la fin du transport, le véhicule doit être vidé de tout son contenu par les personnes transportées, y compris les éventuels déchets.

Toute salissure (y compris le vomis) **entraînant une immobilisation du véhicule** pour le nettoyage sera facturé en sus du prix de la prestation selon le barème suivant:

- Salissures au sol: **50 € TTC**
- Salissures sur siège: **50 € TTC (par siège)**
- Salissures à d'autres endroits: **50 € TTC (par endroit)**

9. Les objets perdus dans le véhicule seront conservés au siège de l'entreprise de transport pendant une durée maximum de 1 semaine. Au-delà ils seront remis à l'administration compétente : Service de Police Municipale ou de Gendarmerie de la ville d'Hasparren 64240.

Attente supplémentaire / modification d'itinéraire – transport de personnes

10. Lorsqu'un transfert gare ou aéroport a été réservé et que l'avion ou le train est retardé, le véhicule mis à disposition par HELETAXI - HELETA'VAN pourra attendre **jusqu'à vingt minutes sans coût supplémentaire si les gérants en ont donné l'accord**. Dans le cas contraire, ou bien au-delà de ces 20 minutes, chaque heure d'attente commencée pourra être facturée jusqu'à 90 € TTC pour les véhicules de faible capacité (berlines et minibus) et jusqu'à 250 € TTC pour les véhicules de grande capacité (autocars).

Ce coût supplémentaire devra être réglé directement au conducteur ou au représentant d'HELETAXI - HELETA'VAN avant le départ du véhicule ou bien sur facture à posteriori si accord des gérants.

11. Modification d'itinéraire : Lors d'un transport est effectué sur réservation (hors taxi, facturé au kilomètre) toute modification d'itinéraire non prévue, ainsi que l'attente non prévue du conducteur et/ou du véhicule, donnera lieu à un supplément qui sera facturé en sus du prix de la prestation initiale.

Transport des bagages et colis

12. Conformément à la loi en vigueur, les bagages ou colis lorsqu'ils sont **transportés au titre du transport public routier de personnes, du VTC ou du taxi** devront impérativement comporter une étiquette avec les **noms et prénoms du propriétaire** et si possible l'adresse de destination. Chaque passager est responsable de ses bagages et de leur contenu. En cas de contrôle des forces de l'ordre, la responsabilité du conducteur ne peut pas être engagée sur le contenu des bagages. En cas d'absence d'étiquetage, la responsabilité du contenu incombera **à la personne physique ou morale ayant effectué la réservation**.

13. Tous les bagages des clients seront acceptés, y compris housse à ski ou snowboard, sac de golf, poussette,

ou tout autre objet encombrant à la condition qu'il rentre entièrement dans le véhicule et ne présente pas de danger pour la sécurité des passagers.

14. Les tarifs des bagages **transportés avec les passagers** peuvent être **inclus** dans la prestation de transport, ou facturé **en sus** selon leur nature et le véhicule utilisé.

15. Même s'ils sont manipulés avec le plus grand soin, **les biens des passagers sont transportés à leurs propres risques et périls** et HELETAXI - HELETA'VAN ou le transporteur partenaire ne pourront, en aucun cas, être tenus pour responsable de perte ou dommage.

Nous recommandons aux passagers de vérifier leur assurance-voyage avant le départ.

16. Les bagages ou les colis, lorsqu'ils sont **transportés au titre du transport public routier de marchandises** sont placés sous la responsabilité du transporteur. Cette responsabilité est limitée : En cas de dommages, et **si la responsabilité du transporteur en cas de faute grave est clairement établie, l'indemnisation de la valeur de la marchandise ne peut excéder les dispositions légales en vigueur**: *(Envois de moins de 3 tonnes: 23 euros par kg de poids brut des marchandises perdues ou endommagées, avec un maximum de 750 euros par colis.- barème établi en fonction de la valeur de la marchandise)*

Le client peut souscrire lui-même une assurance pour "marchandise transportée", ou bien souscrire une assurance "Ad valorem" auprès du transporteur préalablement au transport.

Réservation et annulation, paiement

17. La confirmation de la réservation du transport doit obligatoirement être écrite et donc faite :

- **par e-mail**
- **par fax**
- **par SMS**

Celle-ci devra obligatoirement mentionner :

- Date, heure et lieu de départ
- Date, lieu et heure d'arrivée
- Nombre de personnes transportées
- **Nom et coordonnées postales et téléphoniques** du responsable du groupe

Ces mentions sont obligatoires pour l'établissement des documents réglementaires de transport.

18. Une demande de réservation ou de tarif ne vaut pas acceptation de la prestation par HELETAXI - HELETA'VAN. HELETAXI - HELETA'VAN ne peut garantir une disponibilité sur une simple demande de réservation ou de tarif.

Les devis ou tarifs envoyés au client par HELETAXI - HELETA'VAN sont toujours **sous réserve de disponibilités**.

Lorsque HELETAXI - HELETA'VAN envoie un tarif ou un devis pour une prestation, le client confirme celui-ci par écrit ou oral, et c'est à ce moment-là qu'HELETAXI - HELETA'VAN vérifie la disponibilité des véhicules pour la prestation demandée. HELETAXI - HELETA'VAN fait ensuite parvenir au client une confirmation de réservation. **Sans celle-ci, le client ne peut prévaloir d'aucun droit.**

19. En plus de la confirmation écrite, des arrhes ou un acompte de 30% ou 50% peuvent être demandé, notamment pour les réservations fixées longtemps à l'avance, ou les prestations dont le montant est important. Celui-ci pourra être encaissé immédiatement ou non et ne sera pas remboursé en cas d'annulation sauf cas particulier à la convenance d'HELETAXI - HELETA'VAN.

20. Une réservation doit être formalisée par écrit. Une non-présentation des clients ou « no-show » sera considérée comme une annulation de la part du client, sans motif légitime.

Dans tous les cas d'annulation de services occasionnels ou réguliers, de TAD, de transports par Taxi ou VTC ou par autocar, sauf cas particuliers pour nos clients réguliers et à la convenance des gérants, HELETAXI - HELETA'VAN sera en droit de conserver les arrhes ou l'acompte ou la caution déjà versé, au titre des engagements pris et des démarches déjà entamées et le transport sera indemnisé à hauteur de 100% des sommes prévues si celle-ci intervient moins de 48 heures avant le transport.

Pour les prépaiements intégraux, à la convenance des gérants, HELETAXI - HELETA'VAN pourra restituer la somme, amputée de 30% au titre des engagements pris et des démarches déjà entamées.

Dans tous les cas, et quel que soit le mode de transport utilisé (taxi, autocar ou VTC), les prestations de transport non annulées **devront être intégralement payées par le client** au titre des engagements pris ou des démarches ou des trajets déjà entamées.

21. Annulation des transports :

En fonction des motifs d'annulation, HELETAXI - HELETA'VAN se réserve le droit d'appliquer à l'ensemble de ses prestations, en se substituant à l'article 20, un barème identique à la réglementation des "contrats types applicable aux services occasionnels collectifs de transports intérieurs publics routiers de personnes" (Annexe 1 du décret 2008-828 du 22/08/2008) conformément à son article 10:

Résiliation du contrat de transport

Lorsque, avant le départ, le donneur d'ordre résilie le contrat, il doit en informer le transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. (ou par courrier électronique - tolérance)

Le cas échéant, une indemnité forfaitaire sera due au transporteur, égale à :

30 % du prix du service si l'annulation intervient entre 30 et 21 jours avant le départ ;

50 % du prix du service si l'annulation intervient entre 20 et 8 jours avant le départ ;

75 % du prix du service si l'annulation intervient entre 7 et 3 jours avant le départ ;

90 % du prix du service si l'annulation intervient entre 2 jours avant et la veille du départ ;

100 % du prix du service si l'annulation intervient le jour du départ.

En cas de résiliation par le transporteur, le donneur d'ordre a droit au remboursement immédiat des sommes versées.

22. Lorsqu'une personne réserve pour deux personnes ou plus, **elle s'engage au nom des autres** personnes et de ce fait nous considérons que tous les membres du groupe acceptent également les présentes conditions générales HELETAXI - HELETA'VAN.

Cette personne est également **responsable du groupe transporté**, et donc du **comportement** des personnes le composant. Elle reste le seul interlocuteur du chauffeur et de la société HELETAXI - HELETA'VAN pour les démarches administratives et le règlement, ainsi que pour tout litige.

Tarifs - Règlement - Transport de personnes

23. Pour l'activité de transport public routier de personnes et de VTC, **les tarifs du transport sont fixés à l'avance** et apparaissent sur la confirmation de réservation et/ou sur le devis et/ou sur la facture et/ou les documents de transport.

24. Pour l'activité de taxi, **le tarif de la course est fixé à la fin de celle-ci, par le compteur horokilométrique** dit "taximètre", incluant les possibles suppléments, et ce, conformément à l'arrêté préfectoral des Pyrénées Atlantiques en vigueur. Le paiement à lieu à la fin de la course ou sur facture à l'échéance.

25. Les prestations supplémentaires commandées lors d'une réservation peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire : accueil personnalisé à l'aéroport ou en gare ou tout autre lieu, choix d'un type de véhicule : berline, break, van, choix des options à bord des véhicules : VIP (chargeur téléphone, WiFi à bord, presse, encas, boissons...)

26. Pour l'activité de transport de personnes, **le règlement s'effectue avant (prépaiement) ou au moment du transport (au départ ou à l'arrivée selon le cas)**. Pour les entreprises et associations uniquement, le règlement des prestations pourra être effectué à 30 jours après l'édition de la facture.

27. Le règlement pourra être effectué :

- **par chèque**
- **en espèce**
- **par virement bancaire**
- **par carte bancaire (uniquement dans les taxis - sous réserve de couverture réseau - en France uniquement)**
- **par paiement électronique (Lydia ou paypal)**

Incidents - transport de personnes

28. HELETAXI - HELETA'VAN et les transporteurs sous-traitants feront tout leur possible pour que les **véhicules arrivent à l'heure** aux rendez-vous fixés et déposent les clients à l'heure prévue sur leur lieu de destination.

Cependant, HELETAXI - HELETA'VAN et les transporteurs sous-traitants **déclineront toute responsabilité en cas de retard** dû à des faits extérieurs indépendants de leur volonté ou de leur contrôle. En effet, des faits hors de notre contrôle nous empêchent parfois d'accomplir à bien notre mission, nous en listons quelques-uns ci-après, **cette liste n'est pas exhaustive** :

- . Accidents de la route créant des ralentissements ou bloquant toute la circulation
- . Conditions météorologiques exceptionnelles
- . Contrôle des forces de l'ordre
- . Vandalisme et terrorisme
- . Embouteillages imprévus
- . Grèves ou manifestation bloquant la route
- . Problèmes causés par d'autres passagers
- . N'importe quel fait pouvant affecter la sécurité et l'intégrité d'autres passagers

29. Si, pour des raisons liées au transporteur, nous n'étions pas en mesure de déposer les clients à leur lieu de destination (panne, ...), HELETAXI - HELETA'VAN mettra tout en œuvre pour organiser un autre moyen de transport à ses frais, mais **sans obligation de résultat**. Dans le cas contraire, les remboursements effectués par HELETAXI - HELETA'VAN au client pour le coût de ce transport de remplacement ne pourront être supérieurs au coût du devis de la prestation établi par HELETAXI - HELETA'VAN.

30. Litiges

En cas de litige, vous devez contacter le médiateur de la consommation :

CM2C

49 Rue de Ponthieu

75008 Paris

EMAIL : cm2c@cm2c.net

TÉLÉPHONE : 01 89 47 00 14

Du Lundi au Vendredi - De 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00