

## Conditions Générales de Vente :

L'achat de titre de transport AEROCAR implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

## Conditions Générales d'Utilisation de [www.bus-et-clic.com](http://www.bus-et-clic.com) :

L'achat de titre de transport AEROCAR sur internet implique également l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme [www.bus-et-clic.com](http://www.bus-et-clic.com).

Ces documents complets sont disponibles sur : [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr)



## Etre en règle :

Le transport des voyageurs est effectué moyennant le paiement préalable du prix de la place. Ce paiement est constaté par la délivrance d'un billet acheté :

- sur [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr)
- auprès des conducteurs à bord des véhicules Aérocar
- auprès des gares routières et points de partenaires

### Section I.1 - Voyageurs en situation irrégulière - Amendes

Toute personne ne pouvant justifier de son titre de transport lors d'un contrôle est passible d'une amende de 150 €.

## Gamme tarifaire :

### Section II.1 - Gratuité

Bénéficiaires : enfant de moins de 3 ans, dans la limite des places disponibles.

### Section II.2 – Produit tarifaire et validité des titres de transport :

Achat possible uniquement de billet(s) aller(s) simple(s) au prix en vigueur à la date d'achat.

Allers simples commercialisés :

- plein tarif Adulte
- plein tarif Enfant. Le tarif Enfant est réservé aux enfants de moins de 12 ans (appliqué de 3 à 11 ans).
- formule DUO, valable pour 2 passagers qui voyagent ensemble.
- formule TRIBU, valable pour 5 passagers qui voyagent ensemble.

Les formules DUO et TRIBU ne sont pas vendues par les conducteurs à bord des véhicules AEROCAR.

En cas de voyage aller/retour, le client procède à l'achat de 2 billets allers simples.

Les titres de transport sont valables pour le trajet, le jour, l'heure de départ, indiqués sur le billet. Les titres de transport achetés sur [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr) doivent répondre aux Conditions Générales d'Utilisation de : <https://www.bus-et-clic.com/aerocar> . Le client peut présenter à l'embarquement son billet imprimé sur support papier (A4), sur un support électronique (smartphone, tablette numérique, ordinateur portable...).

Pour les billets imprimés sur papier, une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés, ou illisibles ne seront pas acceptés à bord et seront considérés comme non valables.

### Section II.3 – Moyens de paiement

Seul le paiement en euro est accepté. Moyens de paiement acceptés :

- sur [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr) : cartes bancaires
- auprès des conducteurs à bord des véhicules Aérocar : cartes bancaires (hors American Express), espèces (sous réserves des possibilités de rendu monnaie du conducteur), chèques vacances ANCV, tickets Service Transport.
- auprès des gares routières et points de partenaires : selon les partenaires, sont acceptés les paiements par carte bancaire, en espèce et chèque bancaire.

## Conditions de voyage :

### Section III.1 – Horaires

Les horaires de passage aux points d'arrêt ne sont pas contractuels. Ils sont calculés en fonction des conditions de circulation moyennes et restent soumis aux aléas de la circulation. Il est demandé aux clients de se présenter à l'embarquement aux arrêts de départ au moins 15 minutes avant l'horaire de passage théorique du car. **Aéroport de Genève** : Prévoir votre arrivée au minimum 02h00 avant l'heure limite d'enregistrement des bagages.

En cas de voyage en correspondance avec un autre réseau de transport (train, bus, avion ...), Aérocar ne peut pas être tenu pour responsable des correspondances manquées et des éventuels frais qui en découleraient.

### Section III.2 - Bagages

Le transport de messagerie est interdit.

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 de courrier électronique. L'étiquetage des bagages est à la charge du passager et relève de sa seule responsabilité.

Le transport des bagages est effectué gratuitement dans les conditions suivantes :

► Tout billet Aérocar comprend le transport gratuit d'un pack bagage par personne comprenant au maximum : 1 valise ou sac de voyage de taille standard et d'un poids maximum de 20 kg (déposé en soute \*) + 1 bagage à main (déposé dans le porte bagage à bord). Tout bagage supplémentaire ou d'une dimension ou d'un poids hors norme sera facturé au tarif en vigueur.

\*Les bagages en soute ne doivent pas dépasser en poids 20 kg par personne et 150 cm en dimension totale correspondant à la somme des 3 dimensions : longueur + largeur + profondeur.

► Les bagages à main, à conserver dans le car restent sous la garde et l'entière responsabilité du client : ils ne doivent pas entraver la circulation et la sécurité à bord du véhicule. Les bagages à main ne doivent pas dépasser 10 kg et une dimension standard (Longueur : 50 cm x Largeur : 35 cm x Hauteur : 20 cm). Tout objet supérieur à 10 kg ou à 50 cm sera obligatoirement déposé dans les soutes \* du véhicule et sera considéré comme un bagage. Les bagages laissés sans surveillance près de l'autocar avant l'embarquement ou à la descente du car ne seront pas pris en compte par le conducteur.

### Conditions auxquelles doivent répondre les bagages :

- Les bagages, par personne, ne doivent pas dépasser 20 kg.
- Les bagages doivent être dans un état tel que leur contenu ne puisse se répandre en cours de route. En cas de non-respect, le propriétaire des bagages s'engage à prendre en charge personnellement le sinistre et dégage VFD de toute responsabilité.
- Pour proposer un transport le plus sécurisé possible, VFD exclut l'ensemble des matières dangereuses, salissantes, corrosives, inflammables, explosives et sous forme de gaz.
- Le client s'engage à respecter les dispositions ci-dessus. En cas de manquement, VFD se réserve le droit de refuser l'embarquement et d'agir en justice et déclarer responsable le client.
- Les parties décident, d'un commun accord, que le client ne pourra engager la responsabilité de VFD contre un éventuel dommage en cas d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement, de l'emballage.

### Bagage Hors normes ou XXL :

Les bagages hors normes (taille et/ou poids) ou XXL sont facturés **16,00 €** l'un. Ils sont acceptés dans la limite des places disponibles.

Ils sont facturés sur réservation sur [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr) simultanément à la réservation du titre de transport du client. Ils peuvent également être facturés par le conducteur à l'embarquement.

Il est entendu par « bagage hors normes » ou « bagage XXL » les bagages de type vélos, remorque à vélo, malle, valise hors gabarit ou hors poids spécifiés ci-dessus.

### Vol ou avarie dans les soutes :

Aérocar est responsable des bagages placés en soute. VFD exclut des garanties les espèces, billets de banques, valeurs ou autres monnaies fiduciaires, bijoux, objets précieux et de valeur.

En cas de responsabilité établie du fait de VFD, les indemnités pouvant être allouées, sous réserve de justification ne peuvent excéder 150 €, application faite d'un taux de vétusté.

Aérocar décline toute responsabilité par rapport à ce qui aura été laissé ou oublié dans le véhicule ou sur les quais, par le client.

### Section III.3 – Accès aux véhicules

Le transporteur se réserve le droit de refuser l'embarquement ou d'exiger la sortie du passager sans indemnité et sans remboursement du billet de transport dans les cas suivants :

- intimidation ou langage abusif,
- état causé par la consommation d'alcool, drogue, ou médicaments,
- le passager n'est pas en règle
- le passager transporte des marchandises non conformes avec le contrôle douanier.

Le port de la ceinture est obligatoire. En cas de défaut de port par les passagers, la responsabilité pénale reste individuelle dès 13 ans. En aucun cas, la responsabilité du transporteur ne peut être mise en cause.

## Conditions Générales de Vente :

L'achat de titre de transport AEROCAR implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

## Conditions Générales d'Utilisation de [www.bus-et-clic.com](http://www.bus-et-clic.com) :

L'achat de titre de transport AEROCAR sur internet implique également l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme [www.bus-et-clic.com](http://www.bus-et-clic.com).

Ces documents complets sont disponibles sur : [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr)



## Usager en Fauteuil Roulant (U.F.R.) :

Les Usagers en Fauteuil Roulant (U.F.R.) ont accès aux Services Aérocar. Avant d'effectuer leur réservation sur <https://www.bus-et-clic.com/aerocar> ou auprès d'une gare routière ou d'un point de vente partenaire, ils doivent informer au moins 72 heures avant leur départ, le service clients Aérocar par mail à [contact.aerocar@vfd.fr](mailto:contact.aerocar@vfd.fr).

## Section III.4 – Réglementation douanière

Chaque client doit se munir de tous les documents nécessaires au passage à la frontière (réglementation douanière) et transporter uniquement des marchandises réglementaires. A défaut, le transporteur déposera le client au poste de frontière ou lui interdira l'accès à bord.

Pour être admis à bord de la ligne internationale Aérocar, chaque client doit obligatoirement être en possession d'une pièce d'identité avec photographie, en cours de validité.

En raison de la crise sanitaire liée à la covid-19, il est de la responsabilité du client de s'informer au préalable de son voyage Aérocar des justificatifs sanitaires obligatoires qui lui seront demandés lors du passage des postes frontières français et suisse, ainsi qu'à l'aéroport de Genève. Aérocar ne pourra être tenu responsable en cas d'absence ou de non-conformité de ces justificatifs sanitaires. A la date d'édition des présentes Conditions Générales de vente, le client doit être obligatoirement en possession d'un test PCR négatif de moins de 72H pour entrer ou sortir du territoire français. Ces mesures sont susceptibles d'évoluer.

## Enfant mineur voyageant seul ou sans être accompagné par un responsable légal :

Chaque enfant mineur doit être accompagné au départ et réceptionné à l'arrivée, par un responsable légal. Le responsable légal envoie un mail à [contact.aerocar@vfd.fr](mailto:contact.aerocar@vfd.fr) le plus en amont possible de la date de voyage de l'enfant afin de récupérer le formulaire de décharge de responsabilité à remplir et à présenter au conducteur le jour du voyage. Depuis le 15 janvier 2017, les mineurs seuls ou non accompagnés d'une personne détentrice de l'autorité parentale ne peuvent plus quitter le territoire sans autorisation de sortie. L'autorisation de sortie du territoire est exigible pour tous les mineurs résidant en France, quelle que soit leur nationalité. Le formulaire d'autorisation de sortie du territoire, Cerfa n°15646\*01, doit être établi et signé par un responsable légal et être accompagné de la photocopie d'une pièce d'identité du responsable légal signataire (valide ou périmée depuis moins de 5 ans). Plus d'informations sur [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

## Section III.5 – Animaux accompagnés

Le transport des animaux est interdit sur la ligne Aérocar.

## Conditions Achats de billets & Service Après Vente

### Section IV.1 – Achat de billet

- ▶ Achat sur : [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr)
- ▶ A bord des véhicules Aérocar auprès du conducteur
- ▶ Dans les gares routières et points de vente partenaires

### Section IV.2- Remboursement / Echange d'une réservation

#### 1- Modalités de remboursement

- ▶ Toute demande de remboursement doit comporter obligatoirement les nom et prénom de l'acheteur et le numéro de commande (éléments inscrits sur le billet). Sans ces éléments, la demande de remboursement sera irrecevable et ne sera pas traitée.
- ▶ Le remboursement porte obligatoirement sur la totalité des billets composant la commande (exemple : une commande comprenant un billet « Aller/Retour » ne peut être remboursée que dans sa totalité),
- ▶ Lorsque la date de voyage est passée, les billets sont ni échangeables, ni remboursables.
- ▶ Les billets remboursés sont neutralisés dans le système de vente en ligne et refusés à l'embarquement à bord du car.
- ▶ Les billets achetés à bord des véhicules auprès du conducteur sont ni échangeables, ni remboursables.

#### Particularités :

##### 1.a) Demande de remboursement de billets achetés sur le site internet dans la rubrique « Achat en ligne » de [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr) :

Le Client a la possibilité d'effectuer directement en ligne le remboursement de sa commande de billets achetés sur <https://www.bus-et-clic.com/aerocar>.

Le remboursement est possible à partir du lendemain de l'achat (après minuit du jour de l'achat).

La demande de remboursement est bloquée à 10 heures avant le départ du 1<sup>er</sup> billet de la commande.

Pas de demande de remboursement possible, pour les achats de « dernière minute », effectués dans un délai compris entre moins de 10 heures avant le départ et 15 minutes avant l'heure de départ.

Les demandes de remboursement effectuées en ligne, sont gratuites et irréversibles.

##### Procédure :

Le Client :

- ▶ ouvre son compte sur le site d'achat en ligne sur lequel il a effectué sa commande (saisie adresse mail et mot de passe)
- ▶ ouvre la liste des commandes de son compte
- ▶ ouvre le « détail de la commande » à rembourser
- ▶ sélectionne en fin de commande le bouton « REMBOURSER »

##### Accusés de réception :

Le Client reçoit sur son adresse mail :

- ▶ une confirmation de demande de remboursement de sa commande
- ▶ une confirmation de remboursement de sa commande qui interviendra sur son compte bancaire dans un délai de 48 heures.

Cas des billets payés par « e.Carte Bleue » : le remboursement de ces billets n'est pas possible sur [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr). Dans ce cas, le client effectue sa demande de remboursement par écrit (voir modalités paragraphe 1.d).

##### 1.b) Demande de remboursement de billets achetés auprès d'une gare routière ou d'un point de vente partenaire :

Les points de vente partenaires ainsi que les gares routières n'effectuent aucun remboursement de billets.

Remboursement possible uniquement sur demande écrite (envoi postal ou envoi d'un courrier électronique : [contact.busetclic@vfd.fr](mailto:contact.busetclic@vfd.fr) - voir particularités ci-dessous point « 1.c »).

##### 1.c) Demande de remboursement effectuée par écrit :

Si le client n'a pas la possibilité d'effectuer la demande de remboursement de sa commande par le site <https://www.bus-et-clic.com/aerocar>, il peut effectuer sa demande par écrit dans le cadre du respect des modalités de remboursement décrites en entête de la Section IV.2.

Cette demande écrite doit être adressée au moins 48 heures avant l'heure de départ du 1<sup>er</sup> billet de la commande (cachet de la poste ou date envoi du courriel faisant foi). Le numéro de la commande internet, les titres de transport, un Relevé d'Identité bancaire et les éventuelles pièces justificatives doivent être joints à la demande.

Aucune suite ne sera donnée aux dossiers incomplets.

La demande écrite doit être adressée :

- par envoi postal à : VFD – Service Relations Clients - 14, rue du Lac – CS : 20105 - 38120 SAINT EGREVE cedex.
- par envoi d'un courrier électronique à : mail à [contact.aerocar@vfd.fr](mailto:contact.aerocar@vfd.fr)

La prise en compte de la demande de remboursement prendra effet à partir de la date de réception du courrier du Client.

Le remboursement n'est possible que sur l'ensemble des billets d'une commande (exemple : un billet « Aller/Retour » ne peut être annulé que dans sa totalité – Voir modalités ci-dessus, Section IV.2 - point « 1 »).

Des frais de dossier administratif de 5 € sont prélevés sur le total de chaque demande de remboursement adressée par écrit. Les remboursements seront effectués uniquement après la date du voyage prévu lors de la réservation, dans un délai maximum de 45 jours. Des frais de dossier administratif de 5 € sont prélevés sur le total de chaque demande de remboursement adressée par écrit.

#### 2- Modalités d'échange d'une réservation

##### Modalités d'échange :

- ▶ L'échange d'une réservation est gratuit.
- ▶ L'échange est possible uniquement sur le site <https://www.bus-et-clic.com/aerocar>, jusqu'à 10 heures avant l'heure de départ du billet à échanger (pas d'échange possible sur le site [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr) pour les achats de « dernière minute », effectués dans un délai compris entre moins de 10 heures avant le départ et 15 minutes avant l'heure de départ).
- ▶ Dans les gares routières et points de vente partenaires qui utilisent l'application <https://www.bus-et-clic.com/aerocar>, le billet peut être échangé jusqu'à 02 heures avant l'heure de départ du billet à

#### Conditions Générales de Vente :

L'achat de titre de transport AEROCAR implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

#### Conditions Générales d'Utilisation de [www.bus-et-clic.com](http://www.bus-et-clic.com) :

L'achat de titre de transport AEROCAR sur internet implique également l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme [www.bus-et-clic.com](http://www.bus-et-clic.com).

Ces documents complets sont disponibles sur : [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr)



échanger. Aucun échange de réservation possible dans les gares routières et points de vente partenaires qui n'utilisent pas l'application <https://www.bus-et-clic.com/aerocar>.

- ▶ Aucun échange possible pour un billet déjà utilisé (composé à l'embarquement).
- ▶ L'échange d'une réservation est possible uniquement contre une réservation identique au niveau du trajet, des conditions tarifaires, du prix total.
- ▶ A l'intérieur d'une commande effectuée pour plusieurs passagers, l'échange des billets que d'une partie des passagers n'est pas possible. L'échange de la partie 'Aller' ou de la partie 'Retour' d'une commande, concernera donc les billets 'Aller' ou les billets 'Retour' de l'ensemble des passagers de cette même commande.
- ▶ L'échange d'une réservation est possible uniquement si le billet que l'on veut échanger est encore en vente (conformément aux délais de vente en vigueur en ligne et dans les points vente).
- ▶ Les billets initiaux qui ont été échangés sont neutralisés dans le système de vente et sont refusés à l'embarquement à bord du car.

#### 2.a) Procédure d'échange de réservation de billets achetés en ligne sur <https://www.bus-et-clic.com/aerocar> :

Le Client :

- ▶ ouvre son compte sur <https://www.bus-et-clic.com/aerocar> sur lequel il a effectué sa commande (avec identifiants : adresse messagerie/mot de passe)
- ▶ ouvre la liste des commandes de son compte
- ▶ ouvre le « détail de la commande »
- ▶ sélectionne en fin de commande le bouton « Echanger »

#### 2.b) Demande d'échange de réservation de billets achetés auprès d'une gare routière ou d'un point de vente partenaire qui utilise l'application <https://www.bus-et-clic.com/aerocar> :

Le client s'adresse au point de vente dans lequel il a effectué sa réservation muni de ses titres de transport à échanger.

#### Section IV.5 – Réclamations

Dans un objectif d'amélioration continue de la qualité de ses services, Aérocar invite ses clients à envoyer toutes suggestions ou réclamations à l'adresse ci-dessous :

- par envoi postal à : VFD Service Relation Clients - 14, rue du Lac – CS : 20105 - 38120 SAINT EGREVE cedex
- par envoi d'un courrier électronique via le formulaire de contact accessible sur [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr) ou mail à [contact.aerocar@vfd.fr](mailto:contact.aerocar@vfd.fr)

Aérocar s'engage à répondre aux suggestions ou aux réclamations dans un délai de 15 jours. Chaque réclamation sera analysée et traitée en fonction des conditions applicables aux titres de transport concernés et détaillées dans les présentes conditions générales de vente.

#### Section IV.6 – Droit applicable, compétence juridictionnelle et médiation

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige y afférent sera porté devant le tribunal compétent de la juridiction de Grenoble. **Médiation** : Après avoir saisi le Service Client de VFD 14, rue du Lac – CS : 20105 - 38120 SAINT EGREVE cedex et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles directement sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ou auprès de MTV Médiation Tourisme Voyage-BP 80 303- 75823 Paris Cedex 17

#### Section IV.7 - Règlement général sur la protection des données

Dans le cadre de l'utilisation des services accessibles sur son site internet [www.aerocar.fr](http://www.aerocar.fr), VFD, en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel concernant les clients. VFD est attaché au respect des règles de protection de la vie privée de ses clients et des visiteurs de son site internet. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services respecte la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679). En aucun cas VFD ne commercialise ou diffuse vos données personnelles à des tiers, à d'autres fins que le bon fonctionnement de ses services en lignes.

#### Section IV.8 – Mesures liées à la crise sanitaire COVID-19

Les voyageurs s'engagent à respecter les prescriptions sanitaires françaises et suisses en vigueur le jour de leur voyage concernant entre autres, le port du masque obligatoire à bord des véhicules de transport en commun et le respect des gestes barrières. Les équipements de protection individuelle obligatoires sont à la charge des voyageurs.

Il est de la responsabilité du client de s'informer au préalable de son voyage Aérocar des justificatifs sanitaires obligatoires qui lui seront demandés lors du passage des postes frontière français et suisse, ainsi qu'à l'aéroport de Genève. Aérocar ne pourra être tenu responsable en cas d'absence ou de non-conformité de ces justificatifs sanitaires. A la date d'édition des présentes Conditions Générales de vente, le client doit être obligatoirement en possession d'un test PCR négatif de moins de 72H pour entrer ou sortir du territoire français. Ces mesures sont susceptibles d'évoluer.

Les demandes de remboursement ou d'échange de billet des voyageurs dans l'impossibilité de se déplacer en raison du respect de mesures d'isolement ou tout autre motif en lien avec la covid-19 ne donneront lieu à aucune prise en charge particulière. Ces demandes seront traitées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.