

# Conditions générales de vente

## Service Voiturier Auto/Train SNCF

### **1. Acceptation des conditions générales de vente**

Le service voiturier lié à la prestation Auto/Train de la SNCF est proposé à l'Utilisateur par FEEDBACK, sous réserves de son acceptation des présentes Conditions Générales, dont il reconnaît avoir pris connaissance dans leur intégralité.

FEEDBACK se réserve la possibilité de modifier quand cela se justifie, en tout ou partie, les présentes conditions générales.

En cas de non-respect par l'Utilisateur des présentes conditions générales, FEEDBACK se réserve le droit de lui refuser l'accès au service.

### **2. Type d'Utilisateur**

Le Service voiturier est réservé à deux types d'Utilisateurs : les particuliers et les professionnels.

Dans les professionnels, il y a deux catégories :

- L'Utilisateur via la SNCF
- L'Utilisateur via FEEDBACK

### **3. Description du service**

Le site Internet [www.autotrainservicevoiturier.fr](http://www.autotrainservicevoiturier.fr) permet à tout Utilisateur, de passer commande et de payer une prestation de voiturier, visant à convoyer son véhicule d'un point défini, soit en Ile de France\*, jusqu'à la zone d'embarquement de la gare SNCF de PARIS BERCY et inversement, soit en province, s'agissant d'une ville située à proximité\* d'une gare SNCF Auto/Train, jusqu'à la zone d'embarquement de ladite gare et inversement.

Plus précisément, la prestation offerte est définie comme suit :

- la définition d'une plage horaire de rendez-vous permettant le convoyage d'un véhicule, dans la mesure où celui-ci est conforme à la liste des véhicules visée à l'article 12;
- le déplacement d'un voiturier à l'adresse indiquée par l'Utilisateur, dans la mesure où celle-ci est située sur les zones périphériques\* des villes desservies par Auto/Train : Paris, Avignon, Biarritz, Bordeaux, Briançon, Brive, Fréjus, Lyon, Marseille, Narbonne, Nice, Toulon, Toulouse.
- le convoyage du véhicule jusqu'à la gare Auto/Train de départ.
- A l'inverse, le déplacement d'un voiturier à la gare Auto/Train d'arrivée pour récupérer le véhicule ;
- le convoyage du véhicule récupéré à la gare Auto/Train jusqu'à l'adresse indiquée par l'Utilisateur dans la mesure où celle-ci est située sur les zones périphériques\* des villes desservies par Auto/Train précédemment citées.

La prestation n'inclut pas le transport du véhicule sur le train proprement dit.

La prestation de service se limite exclusivement au convoyage du véhicule entre les deux lieux indiqués par l'Utilisateur lors de sa réservation ainsi qu'à la gestion de l'après-vente.

*\* La Liste des villes desservies est disponible sur demande à l'adresse suivante : [servicevoiturier@feed-back.fr](mailto:servicevoiturier@feed-back.fr).  
Le Service est assuré dans un rayon de 50 Km maximum autour de chaque gare Auto/Train de province. Le service depuis ou vers la Gare Auto/Train de Paris Bercy est assuré sur l'ensemble des départements de l'Île de France.*

### **4. Commande**

La commande est passée selon la procédure décrite sur la page du Site correspondant au mode de paiement choisi.

L'acceptation de la commande par FEEDBACK est notifiée à l'Utilisateur par l'envoi d'un courriel qui lui est adressé sur sa messagerie électronique, à l'adresse mail indiquée lors de la commande.

La commande donne lieu à facturation immédiate.

En dehors de la période de rétractation, l'échange et/ou le remboursement du Service Voiturier s'applique comme suit :

- Jusqu'à la veille du départ : Echange gratuit - Remboursement avec une retenue de 50% du prix du Service Voiturier (options comprises).
- A partir du jour du départ : le Service Voiturier est non remboursable

Toute demande d'annulation ou de modification doit être faite par courrier à l'adresse [servicevoiturier@fullcar-services.com](mailto:servicevoiturier@fullcar-services.com) ou par l'envoi d'une lettre à FULLCAR SERVICES BY FEEDBACK - Service Voiturier Auto/Train - 66 Quai Du Maréchal Joffre, CS 70067, 92415 COURBEVOIE CEDEX.

En cas d'annulation, le remboursement intervient au plus tard dans les trente jours suivant la date de la demande d'annulation.

## **5. Ouverture d'un compte – Identification – Preuve – Echange d'informations**

Dès création du compte par souscription et règlement des prestations, l'Utilisateur se voit attribuer un identifiant ("login") et un mot de passe (ci-après "Identifiants") lui permettant d'accéder à son compte privé.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande de l'Utilisateur ou à l'initiative de FEEDBACK. L'Utilisateur est seul et entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants le concernant et s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer, à qui que ce soit, sous quelque forme que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants le concernant, l'Utilisateur est responsable de toute conséquence dommageable de cette perte ou de ce vol.

Les parties conviennent expressément que :

- la présence d'un code d'identification identifie valablement l'auteur d'un document ou d'un message et établit l'authenticité du document ou du message,
- un document électronique contenant un code d'identification équivaut à un écrit signé par la personne émettrice,
- les parties peuvent se prévaloir de l'impression sur papier d'un message électronique à partir d'un logiciel de messagerie électronique pour prouver le contenu des échanges qu'elles ont au sujet de l'exécution des présentes conditions générales.

L'Utilisateur accepte l'usage de la messagerie électronique pour la transmission des informations qu'il demande concernant la conclusion ou l'exécution du contrat.

## **6. Données à caractère personnel**

FEEDBACK, amenée à traiter des données à caractère personnel en raison des commandes réalisées sur le site Internet [www.autotrainservicevoiturier.fr](http://www.autotrainservicevoiturier.fr), a déclaré ce traitement auprès de la CNIL. Cette déclaration est enregistrée sous le n° 15 00 948.

La collecte des données à caractère personnel ne permet pas de faire apparaître, directement ou indirectement, les origines ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ni des données relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci.

Les données concernant l'Utilisateur sont collectées et traitées de manière loyale et licite pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, sans être traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités, sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

L'Utilisateur bénéficie, en outre, d'un droit d'accès et de rectification de ces données qu'il peut exercer en adressant un message à l'adresse électronique suivante : [servicevoiturier@feed-back.fr](mailto:servicevoiturier@feed-back.fr)

## **7. Limitations de responsabilité - Garanties**

Compte tenu des spécificités du réseau Internet, FEEDBACK n'offre aucune garantie de continuité du service, n'étant tenue à cet égard que d'une obligation de moyens.

La responsabilité de FEEDBACK ne peut pas être engagée en cas de dommages liés à l'impossibilité temporaire d'accéder à l'un des services proposés par le site Internet.

Toutes les informations contenues sur le site internet sont susceptibles d'être modifiées à tout moment, compte tenu de l'interactivité du site, sans que cela puisse engager la responsabilité de FEEDBACK.

FEEDBACK décline toute responsabilité pour tout dommage ou perte lié à l'utilisation ou l'impossibilité d'utiliser le site Internet ou son contenu, sauf exception prévue par la loi. FEEDBACK ne garantit pas non plus que les informations présentées soient détaillées, complètes, vérifiées ou exactes.

L'Utilisateur déclare qu'il connaît parfaitement les caractéristiques et les contraintes de l'Internet. Il reconnaît notamment qu'il est impossible de garantir que les données que l'Utilisateur aura transmises via Internet seront entièrement sécurisées. FEEDBACK ne pourra être tenue responsable des incidents qui pourraient découler de cette transmission. Toutefois, FEEDBACK s'engage à mettre tous les moyens à sa disposition pour remédier aux aléas techniques.

L'Utilisateur les communique donc à ses risques et périls. FEEDBACK ne peut qu'apporter l'assurance qu'elle use de tous les moyens mis à sa disposition pour garantir un maximum de sécurité.

L'Utilisateur s'engage à indemniser FEEDBACK à hauteur des coûts que FEEDBACK devrait supporter à la suite de toute réclamation ou contestation, judiciaire ou extrajudiciaire liées à l'utilisation des services définis à l'article 3 des présentes par L'Utilisateur et garantit FEEDBACK de toute condamnation à ce titre en cas d'instance judiciaire.

En tout état de cause, la responsabilité de FEEDBACK est limitée au montant du prix du service utilisé.

## **8. Obligations de l'Utilisateur**

L'Utilisateur s'oblige, lors de la première commande, à transmettre tous les renseignements, notamment administratifs, nécessaires à son identification et à sa qualification, en vue de l'ouverture d'un compte.

De manière générale, L'Utilisateur s'engage à :

- respecter les prescriptions légales, réglementaires, conventionnelles ainsi que les usages et pratiques professionnelles auxquelles il est soumis ;
- respecter notamment l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et, à cette fin, à faire toute demande d'autorisation ou toute déclaration utile de traitement automatisé auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) ou de toute autorité administrative qui viendrait s'y substituer ;
- ne pas soumettre, copier, revendre ou rendre disponible par quelque forme que ce soit toute information reçue de FEEDBACK à une autre personne physique ou morale ;
- avoir préalablement vérifié que son véhicule est autorisé à bénéficier du transport [Auto/Train](#) ;
- remettre les documents adéquats à l'agent en charge de la prestation. Dans le cas contraire, le convoyage du véhicule ne pourra être réalisé et la prestation sera considérée comme effectuée.

Enfin, L'Utilisateur déclare que son véhicule est en bon état de marche et d'entretien, permettant un convoyage en toute sécurité.

## **9. Sanction des manquements contractuels**

En cas d'inexécution par l'UTILISATEUR de l'une des obligations prévues par les présentes conditions générales, FEEDBACK considérera la prestation comme acquise.

## **10. Modalités financières**

Les prix sont forfaitaires et dépendent de la formule choisie. Les tarifs peuvent être consultés sur la page accessible nommée « TARIFS » sur le site [www.autotrainservicevoiturier.fr](http://www.autotrainservicevoiturier.fr). Ils s'entendent T.T.C. et sont payables en euros.

L'Utilisateur déclare à la commande que le lieu de rendez vous (adresse indiquée par l'Utilisateur) se trouve sur les zones périphériques des villes desservies par Auto/Train citées dans l'article 2 et est relié par le réseau de transport en commun. Dans le cas contraire, une tarification sur demande sera proposée à l'Utilisateur.

Les tarifs peuvent être modifiés, notamment en fonction de l'évolution du réseau, de la technique et des contraintes légales.

### **10.1. Moyens de paiement**

Les prestations sont payables en euros par carte bancaire (CB, VISA, EUROCARD/MASTERCARD) ou par chèque ou par espèces en fonction du type d'utilisateur selon les modes suivants :

- Pour l'Utilisateur particulier :
  - Paiement par carte bancaire via site internet ou call center au 01.80.81.80.82 (numéro non surtaxé)
  - Paiement par chèque
  - en envoi courrier (pour toute commande réalisée au moins 7 jours avant la prestation)  
FEEDBACK  
Service Voiturier  
66 quai Marechal Joffre  
CS 70067  
92 415 COURBEVOIE CEDEX
  - ou remise voiturier (pour toute commande réalisée moins de 6 jours avant la prestation)
  - Paiement en espèces en remise voiturier
- Pour l'Utilisateur professionnel via SNCF ou FEEDBACK :
  - paiement par chèque ou virement à réception d'une facture mensuelle reprenant l'ensemble des prestations commandées par l'Utilisateur sur le mois.

L'ordre de paiement effectué par carte bancaire est irrévocable.

La possibilité d'y faire opposition ou de le contester est donc strictement encadrée par la loi. Elle est limitée à trois hypothèses, en dehors de la faillite du bénéficiaire : la perte, le vol et l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation.

Il est précisé que l'utilisation par un mineur de la carte bancaire de ses parents, tuteurs ou adultes responsables n'est considérée ni par les établissements de crédit ni par FEEDBACK comme une utilisation frauduleuse de la carte.

En aucun cas, les paiements qui sont dus à FEEDBACK ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction.

Le contrat liant FEEDBACK à l'Utilisateur ne prend effet qu'après complet paiement du service choisi. La date du paiement est fixée à la date de valeur en cas de paiement par carte bancaire en ligne ou par téléphone, étant précisé que les frais de connexion restent à la charge de l'Utilisateur.

### **10.2. Conditions de paiement**

Les prestations seront exécutées en contrepartie du complet paiement du service par l'UTILISATEUR, selon les conditions suivantes, lesquelles varient en fonction du type d'utilisateur :

- Pour l'Utilisateur particulier en cas de prestation classique : le paiement doit être effectué par l'Utilisateur avant la livraison ou l'enlèvement du véhicule (par carte bancaire via site internet ou call center ou par chèque) ou pendant la prestation de FEEDBACK (par chèque ou espèces en remise voiturier). En cas de paiement le jour J, l'Utilisateur doit s'assurer du versement directement au voiturier du montant exact de la prestation.
- Pour l'Utilisateur particulier en cas de régularisation (supplément ou avoir à payer ou à rendre) : le supplément doit être payé par l'Utilisateur avant la livraison ou l'enlèvement du véhicule (par chèque ou espèces en remise voiturier) ; s'il s'agit d'un avoir à rendre celui-ci sera régularisé par chèque, par FEEDBACK, après la prestation ; Le montant du supplément ou de l'avoir devra être établi par FEEDBACK avant livraison ou enlèvement du véhicule et validé par l'Utilisateur.

- Pour l'Utilisateur professionnel via la SNCF en cas de prestation classique et de régularisation (supplément ou avoir à payer ou à rendre) le paiement doit être effectué après la prestation suite à la réception de la facture mensuelle.
- Pour l'Utilisateur professionnel via FEEDBACK en cas de prestation classique et de régularisation (supplément ou avoir à payer ou à rendre) le paiement doit être effectué après la prestation suite à la réception de la facture mensuelle. ; dans l'hypothèse de la prestation classique, la facture adressée par FEEDBACK comprend l'ensemble de la prestation, soit le transfert total et non pas seulement le trajet voiturier.

## **11. Rétractation**

Conformément aux dispositions des articles L. 121-20 et s. du Code de la consommation, toute commande peut être annulée par l'Utilisateur avant l'expiration d'un délai de 7 jours francs à compter de la commande dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation si la prestation n'a pas été exécutée, ne serait-ce qu'en partie, avant la fin du délai de sept jours francs. Le remboursement se fera alors par virement bancaire.

Après le début de la prestation de service, toute commande est réputée ferme et définitive. L'Utilisateur peut exercer, le cas échéant, dans le délai susvisé, son droit de rétractation en adressant une lettre à l'adresse suivante :

FEEDBACK  
Service Voiturier  
66 quai Marechal Joffre  
CS 70067  
92 415 COURBEVOIE CEDEX

en adressant un courriel de rétractation à l'adresse e-mail suivante :  
servicevoiturier@feed-back.fr

En cas de rétractation, le remboursement intervient au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

## **12. Véhicules autorisés**

Pour des raisons de sécurité, seuls sont acceptés par FEEDBACK les véhicules répondant aux conditions techniques ci-après. Tout véhicule doit répondre aux conditions générales ainsi qu'aux conditions spécifiques qui lui sont applicables selon sa catégorie. Le service voiturier d'Auto/Train ne transporte que les véhicules des catégories suivantes :

Véhicules de Dimensions Standards (VDS), Automobiles de Grandes Dimensions (AGD),  
Pour être accepté par FEEDBACK, tout véhicule, quelle que soit sa catégorie, doit être conforme aux conditions générales suivantes :

- Etre immatriculé ;
- Etre en bon état de marche ;
- Largeur hors tout inférieure ou égale à 2,50 m ;
- Largeur au sol à l'extérieur des pneumatiques inférieure ou égale à 1,90 m ;
- Garde au sol supérieure à 0,10 m.

Conditions spécifiques au VDS

Sont des Véhicules de Dimensions Standards (VDS) Pour être acceptés par FEEDBACK, les VDS doivent être conformes aux conditions générales ci-dessus ainsi qu'aux conditions spécifiques suivantes :

- Poids à vide supérieur à 350 kg ;
- Poids en charge inférieur à 2,5 t ;
- Hauteur maximale avec remorque ou attelage d'un porte vélos inférieure ou égale à 1,55 m.

Conditions spécifiques au AGD

Sont des Automobiles de Grandes Dimensions (AGD) des types de véhicules comme Crossover, SUV, 4 x 4, monospaces, limousines, pick up sans couvre tonneaux, utilitaires, véhicules de largeur supérieure à 1,85 m.. Pour être acceptées par FEEDBACK, les AGD doivent être conformes aux conditions générales ci-dessus ainsi qu'aux conditions spécifiques suivantes :

- Poids à vide supérieur à 350 kg ;
- Poids en charge inférieur à 2,5 t ;
- Hauteur maximale inférieure ou égale à 1,87 m ;

Les AGD et véhicules supérieurs à 1,55 m avec remorque ne sont pas acceptés par FEEDBACK. Une liste (disponible sur Internet [www.autotrain.voyages-sncf.com](http://www.autotrain.voyages-sncf.com), au guichet SNCF ou par téléphone au 01 80 81 80 82) indique les principales AGD acceptées au transport par le service Auto/Train à la date de son édition.

De plus, ne sont pas autorisés les véhicules modifiés (notamment par « tuning »), les véhicules à ouverture verticale, les véhicules sans toit ou avec couvre-tonneaux, les véhicules avec capote non fixée solidement, et les véhicules à toit souple.

### **13. Expertises des véhicules**

Une fiche d'expertise contradictoire (signée par les deux parties) du véhicule sera établie :

- lors de la prise en charge du véhicule entre l'Utilisateur et FEEDBACK.
- lors de la dépose du véhicule entre FEEDBACK et la SNCF.
- lors de la prise en charge du véhicule entre la SNCF et FEEDBACK.
- lors de la restitution du véhicule entre FEEDBACK et l'Utilisateur.

Toute dégradation liée directement à la prestation, et évaluée par FEEDBACK à plus de 500€ HT donnera lieu à déclaration d'assurance.

FEEDBACK exclut toute responsabilité sur les effets et objets personnels transportés dans le véhicule.

### **14. Aléas**

#### **14.1. Panne**

En cas de panne du véhicule lors du convoyage, FEEDBACK s'engage à contacter sans délai l'Utilisateur pour l'en avertir et lui proposer son service d'assistance.

En cas d'accord de l'Utilisateur, la prise en charge du véhicule sera facturée par FEEDBACK 80 € TTC.

Si l'Utilisateur refuse et appelle un service de dépannage, le coût d'attente du voiturier sera facturé en sus de la prestation à l'utilisateur, au tarif de 30 € TTC de l'heure d'attente, fractionnable en demi-heure, ce que l'Utilisateur accepte expressément. Toute demi-heure commencée est réputée due.

#### **14.2. Accident**

En cas d'accident du véhicule lors du convoyage, FEEDBACK effectuera les démarches de déclaration d'accident auprès de sa compagnie d'assurances et utilisera son service d'assistance.

Si la compagnie d'assurance juge que la responsabilité de FEEDBACK n'est pas engagée, aucune pénalité ne sera à sa charge.

Dans tous les autres cas où la responsabilité de FEEDBACK serait engagée de manière totale ou partielle, FEEDBACK assumera les conséquences de l'accident sur le transport Auto/Train dans les conditions suivantes :

> si l'accident ne génère pas un retard rendant impossible la prise en charge par Auto/Train selon l'horaire prévu, la prestation réalisée sera due

> si l'accident génère un retard rendant impossible la prise en charge par Auto/Train selon l'horaire prévu, mais n'entraîne pas une indisponibilité de longue durée du véhicule, le prestation de convoyage sera offerte : FEEDBACK remboursera l'Utilisateur le prix qu'il a payé pour le service dans les 30 jours qui suivent et prendra en charge :

-> la réparation du véhicule via assurance FEEDBACK

-> la gestion et le paiement de la réservation du service Auto Train sur l'Auto/Train suivant

-> l'organisation du gardiennage et les éventuels frais correspondants si le véhicule récupéré est placé en attente de mise sur un Auto/Train postérieur à celui initialement prévu

-> la mise à disposition de vouchers permettant à l'Utilisateur de bénéficier d'un véhicule de location sur la période de retard de livraison du véhicule convoyé sur la destination d'arrivée pour une durée maximale de 7 jours, les frais correspondant étant pris en charge par FEEDBACK à concurrence de 50€ TTC par jour de location ; En cas de dépassement de la somme allouée pour la location de voiture, l'Utilisateur paiera le complément.



FEEDBACK ne prendra aucun autre frais induit par le retard de livraison du véhicule

> si l'accident génère un retard rendant impossible la prise en charge par Auto/Train selon l'horaire prévu et également la justification du convoyage, la prestation Auto/Train n'est pas réalisée et sera remboursée à l'Utilisateur par FEEDBACK.

#### **14.3. Perte ou vol des papiers et/ou clé**

En cas de perte ou de vol des papiers ou des clés du véhicule pendant la prestation de convoyage, FEEDBACK en avertira l'Utilisateur et prendra en charge les frais de remplacement des éléments perdus ou volés.

#### **14.4. Perte ou vol du véhicule**

En cas de vol ou de perte du véhicule pendant la prestation de convoyage, FEEDBACK effectuera les démarches de déclaration auprès de sa compagnie d'assurances.

La compagnie d'assurances de FEEDBACK ne propose pas de véhicule de remplacement pour la prestation de convoyage mais la mise à disposition de vouchers permettant à l'Utilisateur de bénéficier d'un véhicule de location pour une durée maximale de 7 jours, les frais correspondant étant pris en charge par FEEDBACK à concurrence de 50€ TTC par jour de location ; En cas de dépassement de la somme allouée pour la location de voiture, l'Utilisateur paiera le complément.

#### **14.5. Perte ou vol des bagages**

Les véhicules pris en charge sont réputés vides de toute marchandise, objets, effets personnels. Sur demande de l'Utilisateur, FEEDBACK peut accepter la présence à bord de bagages, mais ne saurait être tenu responsable ni du contenu, ni de leur dégradation ou disparition pendant le convoyage du véhicule.

Il appartient donc à l'Utilisateur de faire assurer lui-même ses bagages et de prendre les dispositions réglementaires et administratives nationales ou internationales adéquates pour en permettre la libre circulation.

#### **14.6. Absence de l'Utilisateur lors de la prise en charge du véhicule**

En cas d'absence de l'Utilisateur lors de la prise en charge du véhicule, FEEDBACK s'engage à

- prendre immédiatement contact avec l'Utilisateur :
  - > l'Utilisateur est joint et accepte de venir : facturation de frais d'attente sur la base de 30€ TTC de l'heure fractionnable par tranche de 30 minutes (15 premières minutes gratuites, ces 15 minutes étant incluses dans la première tranche de 30 minutes)
  - > l'Utilisateur est joint mais ne peut pas venir : le voiturier s'en va et le prix du service reste dû
  - > l'Utilisateur est non joint : attente supplémentaire de 15mn avant de réessayer de le contacter :
    - l'Utilisateur est joint et accepte de venir : facturation à compter de l'appel de frais d'attente sur la base de frais de 30€ TTC l'heure fractionnable par tranche de 30 minutes
    - l'Utilisateur est joint mais ne peut pas venir : le voiturier s'en va et le prix du service reste dû
    - l'Utilisateur est non joint : le voiturier s'en va et le prix du service reste dû

#### **14.7. Absence de l'Utilisateur lors de la restitution du véhicule**

En cas d'absence de l'Utilisateur lors de la restitution du véhicule, FEEDBACK s'engage à

- prendre immédiatement contact avec l'Utilisateur :
  - l'Utilisateur est joint et demande au voiturier d'attendre : franchise de 15 minutes, frais de 30€ TTC l'heure fractionnable par tranche de 30 minutes.
  - l'Utilisateur est non joint, attente supplémentaire de 30mn avant de réessayer de le contacter :
    - > l'Utilisateur est joint et demande au voiturier d'attendre : facturation à compter de l'appel de frais d'attente sur la base de frais de 30€ TTC l'heure fractionnable par tranche de 30 minutes
    - > l'Utilisateur est non joint ou joint mais ne peut venir : le voiturier repart avec le véhicule et le dépose dans un parking gardienné :
      - Frais de gardiennage facturés sur la base de 48€ TTC par tranche de 24h
      - Prise de rendez-vous avec l'Utilisateur pour livraison véhicule ;
      - majoration du coût du Service initial de 50%

#### **14.8. Voiturier absent et/ou en retard lors de la prise en charge du véhicule**

En cas d'absence du voiturier lors de la prise en charge du véhicule, FEEDBACK s'engage à mettre en place une solution de remplacement.

En cas de retard du voiturier lors de la prise en charge du véhicule :

- Soit le retard ne génère pas une impossibilité de prise en charge du véhicule par Auto/Train selon l'horaire prévu mais excède 15 minutes, une remise de 25% du montant de la prestation sera proposée par FEEDBACK à l'Utilisateur;
- Soit le retard génère une impossibilité de prise en charge du véhicule par Auto/Train selon l'horaire prévu et dans cette hypothèse FEEDBACK proposera à l'Utilisateur :
  - De lui offrir sa prestation de convoyage ;
  - De gérer une réservation sur le train suivant (à la charge de FEEDBACK);
  - De prendre en charge les frais de gardiennage si le véhicule récupéré doit être gardienné en attente d'embarquement sur le train suivant ;
  - De mettre à disposition des vouchers permettant à l'Utilisateur de bénéficier d'un véhicule de location pour une durée maximale de 7 jours, les frais correspondant étant pris en charge par FEEDBACK à concurrence de 50€ TTC par jour de location ; En cas de dépassement de la somme allouée pour la location de voiture, l'Utilisateur paiera le complément

#### **14.9. Erreur sur la catégorie du véhicule par l'Utilisateur ou par le voiturier**

L'Utilisateur a déjà déclaré auprès de la SNCF que son véhicule répondait aux critères de la SNCF permettant son transport par le service Auto/Train.

Dans le cas où la prestation aurait été commandée, et qu'un agent de FEEDBACK se serait rendu sur place pour convoier le véhicule donné, et que ce véhicule ne serait pas jugé conforme, la prestation resterait entièrement due. Dans tous les cas, le voiturier refusera la prise en charge du véhicule si celui-ci ne correspond pas à la catégorie de véhicule figurant sur le billet Auto/Train.

Dans le cas où l'erreur sur la catégorie du véhicule est imputable au voiturier, la prestation sera intégralement remboursée par FEEDBACK à l'Utilisateur et son véhicule lui sera restitué sans frais.

#### **14.10. Retard d'un train lors de la dépose ou de la livraison du véhicule**

En cas de retard d'un train lors de la dépose d'un véhicule convoyé par FEEDBACK en gare, le retard n'étant donc pas imputable à FEEDBACK, plusieurs cas peuvent être envisagés :

- Soit l'Utilisateur accepte d'attendre le départ du train :
  - La prestation de convoyage est due à FEEDBACK
  - Le véhicule est convoyé mais avec retard
  - Soit l'Utilisateur n'accepte pas d'attendre le départ du train et souhaite récupérer son véhicule :
    - La prestation de convoyage est remboursée par FEEDBACK ;

En cas de retard d'un train lors de la livraison d'un véhicule convoyé par FEEDBACK chez l'Utilisateur, le retard n'étant donc pas imputable à FEEDBACK, plusieurs cas peuvent être envisagés :

- Soit l'Utilisateur accepte d'attendre l'arrivée du train : la prestation de convoyage sera réalisée sans surcoût pour l'Utilisateur.
- Soit la SNCF informe FEEDBACK que le train sera en retard de plusieurs heures et qu'il n'est pas judicieux de faire attendre le voiturier : FEEDBACK s'engage à contacter sans délai l'Utilisateur pour l'en avertir et à signifier au voiturier l'arrêt de sa mission : cette prestation sera réalisée sans surcoût pour l'Utilisateur.
  - Dès connaissance de la nouvelle l'heure d'arrivée du train, FEEDBACK s'engage auprès de l'Utilisateur à diligenter un autre voiturier pour la réalisation de la prestation.
- Soit l'Utilisateur souhaite annuler la prestation de FEEDBACK afin de récupérer directement son véhicule : l'Utilisateur est remboursé par FEEDBACK



## **15. Propriété intellectuelle**

La plate-forme de réservation du service payant de voiturier est hébergée sur le site [www.autotrainservicevoiturier.fr](http://www.autotrainservicevoiturier.fr) . Les droits de propriété intellectuelle attachés à l'interface graphique de ce site, aux éléments qui la compose, au contenu et à l'agencement des informations sont la propriété de FEEDBACK, sous reconnaissance des éléments imposés par la SNCF dans son cahier des charges et sous réserve des droits patrimoniaux pouvant appartenir à un tiers pour lesquels FEEDBACK a recueilli les autorisations nécessaires. La SNCF demeure le propriétaire exclusif des marques «AUTOTRAIN» et « SNCF » et de l'URL : [www.autotrainservicevoiturier.fr](http://www.autotrainservicevoiturier.fr) .

Les droits conférés à L'Utilisateur en vue de l'utilisation du site [www.autotrainservicevoiturier.fr](http://www.autotrainservicevoiturier.fr) et des services fournis par la Société FEEDBACK n'emportent aucune cession ni aucune autorisation d'exploiter ou d'utiliser un quelconque élément du site Internet. .

## **16. Droit applicable – Langue française - litiges**

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. Les informations contractuelles figurant sur le site Internet sont présentées en langue française. En cas de différent relatif à l'interprétation ou à l'exécution de leurs accords, les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable.

Le droit applicable au présent contrat est le droit français. Tout différend découlant du présent contrat sera soumis, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de Commerce de NANTERRE.