

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EUROLINES FRANCE / ISILINES

Applicables à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017

### 1 Objet.

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente visent à définir les relations contractuelles entre Eurolines SA, au capital de 6 192 000 €, dont le siège est situé au 215 Avenue Georges Clemenceau 92000 Nanterre et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 391 144 300 et le passager (ci-après « le Passager » ou « vous ») acheteur (i) des titres de transport Eurolines France, (ii) isilines ou (iii) des produits annexes commercialisés par Eurolines SA.

1.2 Eurolines SA exploite des lignes de transport longue distance par autocar sous les marques « Eurolines » et « isilines », conformément aux licences de transport de voyageurs par route pour compte d'autrui N° 2014/11/0004396 et N° 2015/11/0000916 délivrées par le Préfet de la région Ile-de-France et aux autorisations d'exploitation délivrées par les autorités compétentes. Eurolines SA offre des services de transport internationaux et de liaisons entre villes françaises. Seuls les passagers détenteurs d'un titre de transport Eurolines France ou isilines ont un lien contractuel avec Eurolines SA. Les passagers détenteurs d'un titre de transport des sociétés partenaires d'Eurolines SA ne peuvent invoquer un lien contractuel avec Eurolines SA.

1.3 Eurolines SA sous-traite auprès de transporteurs l'exécution des services de transport pour satisfaire la demande de ses clients ; pour cette raison les véhicules ne sont pas toujours aux couleurs Eurolines ou isilines.

### 2 Application des CGV.

2.1 Les présentes Conditions générales de Vente (« CGV ») s'appliquent sans restriction ni réserve à toute vente de titres de transport Eurolines France ou isilines disponibles à partir des sites internet [www.eurolines.fr](http://www.eurolines.fr) et [www.isilines.fr](http://www.isilines.fr) (ci-après conjointement « nos Sites internet »), des agences Eurolines France, des agences ou sites partenaires, par téléphone ou à bord des autocars isilines. Elles s'appliquent également aux modalités de paiement des produits annexes commercialisés par Eurolines SA. Les CGV sont mises à la disposition des clients ou communiquées avant que le contrat ne soit définitivement formé. Elles sont par ailleurs affichées dans leur intégralité dans l'ensemble des bureaux Eurolines France et disponibles sur nos Sites internet.

2.2 L'acceptation en ligne des présentes CGV est matérialisée par une case à cocher obligatoire. L'acceptation par téléphone des présentes CGV s'effectue verbalement. Les présentes CGV peuvent faire l'objet de modifications. Les conditions applicables à votre contrat de transport seront celles en vigueur à la date de réservation.

2.3 La vente des produits annexes, à savoir les prestations proposées par Eurolines SA autres que la vente de titres de transport Eurolines France ou isilines (les « Produits Annexes »), est soumise aux conditions générales de vente de chaque produit. Les conditions générales de vente des produits annexes sont également communiquées aux passagers avant la formation du contrat de vente des produits annexes.

### 3 Tarifs.

3.1 Les tarifs des titres de transport d'Eurolines SA sont affichés toutes taxes et frais de service compris.

3.2 **Tarifs réduits – titres de transport Eurolines France.** Des réductions pour les passagers de moins de 26 ans, de plus de 60 ans, pour les bébés et pour les enfants entre 4 et 11 ans peuvent s'appliquer sur le tarif de base adulte hors frais de service, hors suppléments.

3.3 **Tarifs réduits – titres de transport isilines.** Des réductions pour les bébés âgés de 0 à 3 ans inclus peuvent s'appliquer sur le tarif de base adulte hors frais de service, hors suppléments.

3.4 Les réductions sur les billets internationaux ne sont pas applicables sur les tarifs promotionnels.

3.5 Les tarifs réduits ainsi calculés sont arrondis à l'euro supérieur.

3.6 **Tarifs ventes à bord – titres de transport isilines.** Les titres de transport isilines peuvent être achetés à bord de l'autocar isilines. Le tarif applicable sera le tarif le plus élevé affiché pour le trajet considéré le jour du voyage, majoré d'un supplément de 15 euros.

3.7 **Frais de service.** Des frais de service s'appliquent pour toute réservation :

- Aller-simple : 5€ par passager, sauf pour les lignes : Paris-Lille-Bruxelles et Nice-Turin-Milan: 3€ par passager ; Maroc : 8€ par passager.

- Aller-retour : 6€ par passager sauf pour les lignes Paris-Lille-Bruxelles et Nice-Turin-Milan: 4€ par passager ; Espagne, Portugal : 5€ par passager ; Maroc : 8€ par passager.

Ces frais ne s'appliquent pas pour la réservation des titres de transport des enfants de moins de 4 ans ni pour les liaisons entre villes françaises.

3.8 **Frais d'embarquement, frais de confirmation de réservation, suppléments bagages, suppléments retour haute saison.** Au départ de certaines villes à l'étranger, les frais suivants peuvent être appliqués : des frais d'embarquement ou de confirmation de réservation (maximum 10 € par passager), des suppléments bagages (liste des suppléments bagages consultable sur [www.eurolines.fr](http://www.eurolines.fr)), un supplément retour en haute saison au départ du Maroc (maximum 70 € par passager).

3.9 Des frais de réservation et des frais de modification sont applicables pour les Produits Annexes maritimes. Ces tarifs sont affichés dans les agences Eurolines SA.

### 4 Horaires/Correspondance.

4.1 Eurolines SA se réserve le droit d'organiser des correspondances impliquant des changements d'autocar pour faire face à des conditions d'exploitations particulières. Eurolines SA se réserve le droit de modifier les horaires, suspendre ou annuler des fréquences.

4.2 Les horaires de départ et d'arrivée indiqués sur nos Sites internet et titres de transport sont exprimés en heures locales. Des modifications d'horaires peuvent intervenir en cours d'année. Eurolines SA fera son possible pour vous communiquer les éventuelles modifications par courrier électronique ou par téléphone, à l'adresse mail ou au numéro qui nous auront été communiqués lors de l'achat du titre de transport. Si vous n'avez pas communiqué vos coordonnées, il vous appartient de vérifier les horaires disponibles sur nos Sites Internet, dans un bureau de vente ou auprès d'une agence de voyage partenaire.

### 5 Titre de transport.

#### 5.1 Validité.

5.1.1 Le titre de transport Eurolines France ou isilines est le document qui formalise le contrat passé entre le Passager et notre société. Il peut correspondre à un aller simple ou à un aller-retour, selon votre demande. Il est émis à réception du paiement.

5.1.2 Les titres de transport à tarif standard sont validés six (6) mois à partir de la date d'émission, sauf ceux dont l'origine ou la destination est le Maroc, qui sont valables un (1) an à compter de la date d'émission.

5.1.3 Les titres de transport à tarif promotionnel sont valables un (1) mois à compter de la date de voyage et soumis à des conditions particulières, notamment des conditions de modification et d'annulation, qui sont détaillées sur nos Sites Internet pendant toute la durée de l'offre.

5.1.4 **Titres de transport Eurolines France.** Obligation d'impression. Dans les cas d'achat en ligne ou par téléphone des titres de transport Eurolines France, après validation de la commande et paiement, **les titres de transport doivent obligatoirement être imprimés par vos soins** suivant les instructions figurant sur nos Sites Internet ou sur le courriel de confirmation de la commande. **Il est précisé que le courriel de confirmation ou le reçu de transaction CB ne valent pas titre de transport.** Le titre de transport Eurolines France doit être imprimé sur une **feuille blanche au format A4, le recto-verso n'est pas accepté** ; par ailleurs, une bonne qualité d'impression du titre de transport est nécessaire. Les titres de transport partiellement imprimés, souillés, endommagés, illisibles ou ne répondant pas à ces conditions ne sont pas valables. En cas de mauvaise qualité d'impression, vous devez imprimer à nouveau le titre de transport Eurolines France. Lors d'une réservation par téléphone, les titres de transport peuvent aussi être retirés dans une agence d'Eurolines SA aux horaires d'ouverture. Si le délai le permet et sur demande, ils peuvent vous être envoyés par la poste, moyennant des frais de port et service. **Le titre de transport imprimé doit être impérativement présenté avant l'embarquement au personnel Eurolines ou au conducteur** dans les cas où il n'y aurait pas de personnel d'embarquement présent. **Eurolines SA se réserve le droit de refuser l'accès du passager à bord en cas de non-respect des indications signalées ci-dessus.**

Cette obligation d'impression s'applique pour l'achat de tout titre de transport Eurolines France, peu important qu'une partie du trajet soit effectuée sur des lignes isilines.

5.1.5 **Titres de Transport isilines.** Les titres de transport isilines peuvent être présentés sur format imprimé ou sur support numérique (smartphone, tablette ou tout autre matériel permettant l'affichage d'un code QR). Dans tous les cas, le code QR (code barre en 2D), doit être lisible. Le Passager doit également s'assurer de disposer d'un appareil en état de marche au moment de l'embarquement.

5.1.6 **Titres de Transport isilines achetés à bord de l'autocar.** Les titres de transport isilines aller simple peuvent être directement achetés à bord de l'autocar isilines auprès du conducteur, sous réserve de places disponibles ; ils ne sont ni remboursables ni modifiables et sont uniquement réglables par carte bancaire.

5.1.7 Le titre de transport est nominatif et ne peut être cédé. En tout état de cause, le Passager devra justifier lors de l'embarquement de son identité. Les informations données par le Passager lors de l'achat du titre de transport doivent correspondre à celles figurant sur le document d'identité présenté. Eurolines SA se réserve le droit de refuser l'accès du Passager à bord en cas de non-respect de ces indications. Il est précisé que la vérification effectuée par notre personnel lors de l'embarquement est indépendante des formalités liées au franchissement des frontières, dont le respect demeure de la seule responsabilité des passagers.

#### 5.2 Réservation.

5.2.1 Vous déclarez avoir la capacité juridique de contracter pour effectuer une réservation. Vous êtes responsable financièrement de toute réservation effectuée, tant en votre propre nom que pour le compte de tiers, sauf à démontrer un cas de fraude ne résultant d'aucune faute ni négligence de votre part. Vous garantissez également la véracité et l'exactitude des informations fournies.

5.2.2 Lorsque vous effectuez une réservation pour le compte de tiers, vous devez vous assurer que ces derniers respectent les présentes CGV. Toute utilisation des titres de transport Eurolines France ou isilines vaut acceptation des CGV par les passagers.

5.2.3 Eurolines SA se réserve le droit de refuser toute commande ne respectant pas les conditions signalées ci-dessus.

5.2.4 Lors de l'achat, il est de votre responsabilité de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur afin d'éviter des frais de modification ou d'annulation en cas d'erreur.

5.2.5 Pour toute réservation par internet, vous devez suivre les instructions indiquées sur nos Sites Internet et sur le mail de confirmation qui vous sera acheminé à l'issue de la réservation.

5.2.6 Une réservation est effective à réception du paiement intégral du titre de transport. Dans le cas où le Passager verse un acompte, il est tenu de régler le solde au plus tard 15 jours avant le départ. Cet acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes. Si le délai indiqué ci-dessus n'est pas respecté, la réservation est automatiquement annulée ; l'acompte est perdu et ne donnera lieu à aucun remboursement.

5.2.7 Lors de la réservation, la date du trajet aller doit impérativement être déterminée.

5.2.8 Nous nous engageons à satisfaire votre demande dans la limite des disponibilités de places à bord de nos autocars.

5.2.9 Les coordonnées du Passager sont demandées au cours de la réservation, notamment le numéro de téléphone et l'adresse email. Ces informations peuvent être utiles pour contacter le Passager en cas de modification sur le trajet réservé. Eurolines SA ne saurait être tenue pour responsable si le Passager a refusé de donner ses coordonnées ou a communiqué des coordonnées erronées au cours de la réservation et n'a pas reçu d'informations liées à son voyage en cas de modification sur sa réservation.

5.2.10 **Réservation/Assistance pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.** Les personnes handicapées ou à mobilité réduite, sont invitées à contacter le service d'assistance Eurolines dédié au numéro 01 49 72 57 27 (non surtaxé) pour toute question relative à la réservation de billets et aux besoins d'assistance. Il est précisé que les besoins d'assistance doivent être communiqués à Eurolines au plus tard trente-six heures avant le départ.

5.3 **Modalités de paiement.** Vous pouvez régler votre voyage ou les Produits Annexes par tous les moyens usuels de paiement : espèces, chèques, chèques vacances, cartes bancaires (sauf American Express). Votre voyage peut également être réglé par des bons d'achat Eurolines SA, Paypal ou Bitcoins

#### 5.3.1 Paiement par chèque

En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être tiré sur une banque domiciliée en France métropolitaine. Le règlement par chèque des titres de transport Eurolines France ou isilines est accepté uniquement pour tout achat effectué au moins trois (3) jours ouvrés avant le départ prévu et sur la présentation d'une pièce d'identité. Pour ce qui concerne les Produits Annexes, le règlement par chèque est accepté uniquement pour tout achat effectué un (1) mois avant la date prévue pour l'exécution de la prestation et également sur présentation d'une pièce d'identité.

#### 5.3.2 Paiement par Paypal

Paypal est un fournisseur de services de paiement spécialisé dans l'émission de monnaie électronique entre l'acheteur et une tierce identité. Ce mode de paiement assure la confidentialité des informations bancaires de l'acheteur et garantit la sécurisation de chaque transaction. En cas de paiement par Paypal, le client se conforme aux conditions générales d'utilisation présentes sur le site [www.paypal.com](http://www.paypal.com). Paypal (Europe) SARL & Cie, S.C.A (RCS Luxembourg B 118 349), dont le siège social est situé à L.2449 Luxembourg. Paypal est dûment agréée en tant qu'établissement de crédit luxembourgeois au sens de l'article 2 de la loi du 5 avril 1993 sur le secteur financier.

#### 5.3.3 Paiement par l'utilisation de Bitcoins

Pour effectuer un paiement des Produits à Eurolines France en utilisant des Bitcoins, le Passager doit disposer d'un portefeuille ou de porte-clés (ci-après « Bitcoin Wallet ») contenant suffisamment

de Bitcoins pour pouvoir effectuer ledit paiement. Le Passager reconnaît que la solution de paiement en Bitcoins est fournie par Paymium. En conséquence, Eurolines France n'est ni responsable ni garant de la disponibilité des services exécutés par Paymium, qui les fournit en l'état. Le Passager reconnaît et accepte que toutes les transactions effectuées en Bitcoin sont par nature définitives. En conséquence, lesdites transactions, une fois initiées, ne peuvent être ni modifiées ni annulées par le Passager. Ce dernier pourra toutefois demander à Eurolines France un remboursement selon les conditions telles que prévues par ces CGV. Le Passager est informé des délais inhérents à la confirmation par le réseau Bitcoin des transactions qui lui sont soumises. Ainsi, la confirmation peut prendre une heure ou plus. Une transaction n'est pas considérée comme définitive tant qu'elle n'est pas ainsi confirmée. Dans cette attente, la finalisation de la transaction est suspendue jusqu'à ce que le niveau de confiance requis pour la confirmation soit atteint. Eurolines France n'a aucun contrôle sur la durée du processus de confirmation tel qu'imposé par le réseau Bitcoin. Le Passager devra régler en Bitcoins le montant exact de sa commande de Produits Eurolines tel que libellé en Bitcoins par Paymium, à défaut, le paiement ne pourra pas être finalisé et la commande validée.

En cas de remboursement, le Passager ne sera pas remboursé en Bitcoins mais en Euros sur la base du prix de la commande des Produits tel que libellé en Euros et en vigueur sur le site Internet d'Eurolines France au moment de ladite commande.

#### 5.3.4 Paiement en Bon d'achat Eurolines

En cas de paiement en Bon d'achat Eurolines, si la valeur du Bon est supérieure au prix à payer pour le titre de transport, la valeur résiduelle sera perdue et ne donnera lieu à aucun remboursement. Pour le paiement des suppléments bagages Eurolines France, seul le règlement en espèces est accepté ; pour les suppléments bagages isilines, seul le règlement par carte bancaire est accepté.

5.3.5 Eurolines SA ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des services commandés par le Passager si le prix ne lui a été préalablement réglé en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

5.3.6 **Billets « OPEN » - services internationaux.** Dans le cas où votre titre de transport Eurolines France pour des trajets internationaux comporte un retour dit « OPEN » n'indiquant aucune date de retour ni horaire précis, votre voyage bien que payé n'est pas réservé. La réservation de la place pour le trajet retour est obligatoire et doit se faire sur place ou par téléphone au moins 5 jours avant la date de retour envisagée, dans la limite des places disponibles au moment de la réservation. Au départ de certaines villes à l'étranger, un supplément retour peut être appliqué.

5.3.7 Même datés, il est vivement conseillé de reconfrimer sur place ou par téléphone les billets retours depuis les pays suivants : Biélorussie, Bulgarie, Croatie, Maroc, Moldavie, Roumanie, Serbie, Ukraine.

#### 5.4 Modification.

5.4.1 Les titres de transport à tarif standard sont modifiables. Toutefois, les villes de départ ou d'arrivée ne sont pas modifiables.

5.4.2 Les titres de transport à tarif promotionnel sont soumis aux conditions de modification détaillées sur nos Sites Internet pendant toute la durée de l'offre. Si votre titre de transport est modifiable :

a) Une fois votre réservation confirmée, vous aurez la faculté de modifier la date ou l'heure des trajets aller/retour.

b) Votre Titre de transport est modifiable autant de fois que souhaité, selon disponibilité, jusqu'à 6h avant le départ par téléphone, dans une agence Eurolines France ou dans une agence de voyage autorisée, moyennant des frais. A moins de 6h du départ et jusqu'à 30 minutes après le départ, les titres de transport sont modifiables uniquement dans les agences Eurolines France.

c) Le changement de titres de transport Eurolines France par des titres de transport isilines et vice-versa est possible après validation par le Passager du nouveau tarif applicable.

d) Le nouveau tarif applicable sera le tarif standard.

e) Des frais de modification de 8€ sont applicables pour toute modification d'un titre de transport international, et de 4 € pour toute modification d'un titre de transport entre villes françaises. Des suppléments sont éventuellement applicables en fonction des dates ou horaires choisis.

f) Si le nouveau tarif applicable est inférieur à celui du voyage initialement réservé, cette différence sera perdue et ne donnera lieu à aucun remboursement.

g) Tout titre de transport dont la date ou l'heure a été modifiée n'est plus remboursable mais modifiable.

h) Les nouvelles dates ou les nouveaux horaires sont à fixer impérativement au moment de la modification.

#### 5.5 Annulation/Remboursement.

5.5.1 **Titre de transport aller-retour.** Toute annulation d'un titre de transport aller-retour concerne à la fois l'aller et le retour. L'annulation partielle du trajet aller ou du trajet retour n'est pas possible.

5.5.2 Tout titre de transport partiellement utilisé n'est pas remboursable. Pour un billet aller-retour, le retour n'est plus remboursable à compter de la date du trajet aller.

5.5.3 **Titre de transport Eurolines France perdu, volé ou endommagé** Tout titre de transport Eurolines France détruit, perdu, volé ou endommagé n'est pas remboursable ; un nouveau titre de transport doit impérativement être racheté pour pouvoir voyager. Si le titre de transport a été émis sous forme d'un e-ticket, ce dernier peut être réimprimé par vos soins. Les stipulations de cet aînéa ne sont pas applicables aux billets isilines lesquels, conformément à l'alinéa 5.1.5, peuvent être présentés sous format dématérialisé.

5.5.4 Les titres de transport à tarif standard sont annulables.

5.5.5 Les titres de transport à tarif promotionnel sont soumis aux conditions d'annulation détaillées sur nos Sites Internet pendant toute la durée de l'offre.

5.5.6 Si votre titre de transport est annulable, des indemnités d'annulation seront applicables conformément aux règles suivantes :

- Pour toute demande effectuée plus de 48h avant le départ : 25% du prix du titre de transport (minimum perçu : 10€)

- Dès 48h et jusqu'à 6h avant le départ : 50% du prix du titre de transport (minimum perçu : 20€)

- Moins de 6h avant le départ ou non présentation au départ : Le titre de transport n'est pas remboursable

Il est précisé que les frais de service, frais d'embarquement et souscription d'assurance ne sont pas remboursables.

5.5.7 Toute demande de remboursement effectuée à la suite d'une annulation de titre de transport doit nous être confirmée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse : TSA 12429 – 92729 Nanterre Cedex – France, à l'attention du Service de remboursement, dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date du trajet. Toute demande (formulaire téléchargeable sur [www.eurolines.fr](http://www.eurolines.fr), [www.isilines.fr](http://www.isilines.fr) ou en agence Eurolines) devra être accompagnée du titre de transport original, d'une lettre justifiant la demande et d'une procuration (si nécessaire).

### 6 Conditions de voyage.

6.1 Formalités administratives et sanitaires du voyage.

6.1.1 Des formalités administratives et/ou sanitaires peuvent être exigées pour l'exécution de votre voyage. Elles sont signalées sur nos Sites internet pour les ressortissants français ou d'un autre Etat membre de l'Union Européenne ou d'un état faisant partie de l'accord sur l'espace économique européen. Elles peuvent aussi

être consultées sur le site [www.europa.eu](http://www.europa.eu). Il vous appartient d'en prendre connaissance.

6.1.2 L'accomplissement et les frais résultant des éventuelles formalités de police, de douane ou de santé pour votre voyage (carte d'identité, carte de séjour, passeport, visa, autorisations de sortie du territoire, certificat médical, carnet de vaccinations...) vous incombent. Les Passagers ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner sur ces formalités, préalablement à l'achat du titre de transport, auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine ainsi que du/des pays de destination ou de transit. Eurolines SA n'assume aucune responsabilité vis-à-vis du Passager qui, du fait du non-respect de ces formalités se trouverait dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée ou de franchir une frontière. En cas de non-respect des formalités, Eurolines SA ne saurait en aucun cas et d'aucune façon être redevable envers tout passager du remboursement total ou partiel de son titre de transport ou d'une indemnité quelconque.

6.1.3 **Mineurs.** Les mineurs de moins de 16 ans non accompagnés de la personne détentrice de l'autorité parentale ou d'un adulte dûment autorisé ne sont pas acceptés à bord de nos autocars. Les mineurs entre 16 et 18 ans non accompagnés de la personne détentrice de l'autorité parentale ne sont acceptés à bord de nos autocars que s'ils sont en possession des documents nécessaires pour le franchissement des frontières (carte d'identité ou passeport et visa si nécessaire). Il est précisé qu'à partir du 15 janvier 2017 les mineurs doivent être munis d'une autorisation de sortie de territoire dûment complétée et signée par un titulaire de l'autorité parentale, dans les formes prescrites par l'article 1 du décret n°2016-1483 du 2 novembre 2016 relatif à l'autorisation de sortie du territoire d'un mineur non accompagné par un titulaire de l'autorité parentale. Pour plus de renseignement sur les formalités concernant le voyage des mineurs consulter : [www.eurolines.fr](http://www.eurolines.fr), [www.isilines.fr](http://www.isilines.fr) et [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr).

6.2 Embarquement.

6.2.1 **Services Eurolines France.** Les Passagers doivent se présenter au point d'embarquement (ou aux comptoirs d'enregistrement lorsqu'il y a une assistance Eurolines) au moins 30 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le titre de transport ; il est précisé que **l'enregistrement des départs de Paris-Gallieni commence 1h avant le départ.**

6.2.2 **Services isilines.** Les Passagers doivent se présenter au point d'embarquement au moins 20 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le titre de transport.

6.2.3 L'embarquement se termine 15 minutes avant l'heure du départ. En cas de présentation tardive, l'embarquement ne sera plus garanti. Le point d'embarquement vous sera signalé lors de l'achat du titre de transport. Toutefois, les points d'embarquement étant publics, des changements peuvent survenir à la demande des autorités locales. Il est conseillé aux Passagers de se renseigner sur le lieu exact de l'embarquement auprès des agents Eurolines sur place ou auprès du Service Pendant le Voyage : +33 (0)1 49 72 51 57.

6.2.4 Comme indiqué à l'article 5.1.7, lors de l'embarquement le Passager devra présenter son titre de transport (impérativement en version imprimée pour les Services Eurolines France) et justifier de son identité, qui devra correspondre à celle figurant sur le titre de transport.

6.2.5 **Refus d'embarquement.** Tout manquement aux dispositions contractuelles des présentes CGV, ainsi qu'aux dispositions d'ordre public en vigueur peut entraîner le refus à l'embarquement ou le débarquement du passager au cours du voyage. Eurolines SA peut refuser de transporter un Passager ou ses bagages s'il y a des raisons de croire que le transport du Passager ou de ses bagages pourrait mettre en danger ou influer sur la sécurité, la santé ou le confort des autres passagers, et notamment : (a) si l'état physique ou mental du Passager, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, présente un risque ou un danger pour le Passager concerné, les autres passagers, le personnel de conduite ou des biens ; (b) si le passager refuse de se soumettre aux instructions ou se comporte de manière menaçante, abusive, insultante ou indisciplinée à l'égard d'un membre de notre personnel d'embarquement ou du personnel de conduite ; (c) le Passager présente un titre de transport endommagé ou illisible ou qui a été déclaré comme document perdu ou volé ou le Passager ne peut pas prouver qu'il est la personne mentionnée sur le titre de transport ; (d) le Passager ne respecte pas les instructions d'Eurolines SA en matière de sécurité. Eurolines SA ne saurait en aucun cas et d'aucune façon être redevable envers tout voyageur du remboursement total ou partiel de son titre de transport ou d'une indemnité quelconque.

6.3 Transport d'animaux.

6.3.1 Le transport de chiens ou chats de compagnie jusqu'à 5 kilos est admis uniquement à bord des autocars « isilines », dans des sacs ou cages de voyage adaptés dont les dimensions n'excéderont pas de 45 cm x 30 cm x 25 cm, moyennant le paiement d'un supplément précisé sur nos Sites internet et dans la limite des places disponibles. Pour des raisons de sécurité le chauffeur ou un agent Eurolines pourra vous demander de museler votre animal de compagnie pendant le voyage. Les chiens-guides pour non-voyants ou malentendants sont autorisés sur tous les services Eurolines et isilines sans exception.

6.3.2 Il vous appartient de vous renseigner auprès des autorités des formalités préalables obligatoires à respecter tant en France qu'auprès des autorités des pays éventuellement traversés concernant le transport d'animaux.

6.4 **Arrêts techniques et commerciaux.** Des haltes pour les repas et rafraîchissements sont prévues au cours du voyage. Les Passagers sont tenus de respecter la durée des arrêts fixés. Le conducteur de l'autocar s'accorde le droit de repartir dans l'hypothèse où un Passager ne respecte pas la durée de l'arrêt fixée, sans être tenu responsable de l'absence dudit passager et des conséquences occasionnées à cet effet. Aux points de débarquement au cours du voyage, les passagers sont tenus de rester à bord de l'autocar s'ils ne sont pas arrivés à leur destination finale sauf indications contraires du conducteur.

6.5 Consignes de sécurité. Respect mutuel à bord.

6.5.1 Le passager est tenu de respecter toutes les consignes de sécurité qui lui seront transmises, et notamment il est tenu d'attacher sa ceinture de sécurité, ne pas circuler dans l'allée centrale pendant le trajet, sauf pour se rendre aux toilettes.

6.5.2 Les passagers accompagnés de mineurs devront garder ceux-ci sous leur responsabilité et exercer une surveillance particulière à tout moment afin de s'assurer du respect des règles de sécurité à bord.

6.5.3 Il n'est pas permis de consommer des boissons alcoolisées, de fumer à bord de l'autocar ni de transporter des stupéfiants et produits dérivés.

6.5.4 Des produits ou des objets qui, par leur nature, volume ou leur odeur pourraient gêner ou incommoder les autres passagers sont interdits à bord.

6.5.5 L'utilisation d'appareils ou d'instruments de musique, radios et dérivés, sources de nuisance pour les autres passagers ou pouvant déconcentrer les conducteurs, n'est pas permise à bord. Les téléphones portables doivent être maintenus en mode « silencieux » ou « vibration » pendant tout le parcours.

**7 Retards et Annulations de services.**

7.1 Dans le cas où un service devait être annulé, si le départ devait être retardé de plus de 120 minutes, ou en cas de surréservation, Eurolines SA fera tout son possible pour informer les passagers dans les meilleurs délais par l'envoi d'un email ou SMS à l'adresse électronique ou au numéro communiqués lors de l'achat du titre de transport.

7.2 Si l'annulation, le retard de plus de 120 minutes ou la surréservation est imputable à Eurolines SA, le choix vous sera immédiatement proposé entre a) la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination prévue sur un autocar partant à une date et/ou heure différente sans coût supplémentaire et dans les meilleurs délais et conditions comparables ou b) le remboursement du prix du billet et, s'il y a lieu, un service de transport retour gratuit, en autocar dans les meilleurs délais jusqu'au point de départ prévu dans le contrat de transport. Ce remboursement s'effectue dans un délai de quatorze jours après que l'offre en a été faite ou que la demande en a été reçue. Le remboursement s'effectue en espèces ou conformément aux modalités convenues avec le Passager.

7.3 En cas d'impossibilité pour Eurolines SA d'offrir au passager le choix visé au paragraphe 7.2, le Passager a droit à une indemnisation équivalente à 50% du prix du billet, en sus du remboursement visé au b) du paragraphe 7.2. Ce montant est payé par Eurolines SA dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.

7.4 En l'absence de réponse de votre part à la proposition signalée au paragraphe 7.2 dans un délai de trois jours à compter de la réception de la proposition, un Bon d'achat Eurolines France sera émis en votre faveur, couvrant la totalité du coût du billet au tarif auquel il a été acheté. Ce bon d'achat vous sera envoyé par courrier à l'adresse que vous aurez communiquée lors de votre achat.

7.5 Vous pouvez également contacter le Service Après-Vente d'Eurolines SA à l'adresse signalée à l'article 11.2 des présentes CGV, pour demander l'annulation du Bon d'achat, au profit d'un remboursement du prix exact du titre de transport. Aucun remboursement ne sera possible si le bon d'achat délivré à la suite de l'annulation a été utilisé, en totalité ou en partie.

7.6 Dans le cas d'annulation ou de départ retardé donnant lieu à un droit d'hébergement, celui-ci ne pourra pas excéder de 2 nuits et 80 €/nuit.

7.7 En cas de modifications, retards importants ou annulations dus à un cas de force majeure, Eurolines SA ne pourra aucunement être tenu responsable des préjudices causés au Passager et ne lui sera dès lors en aucun cas et d'aucune façon redevable du remboursement total ou partiel du titre de transport ou d'une indemnité quelconque.

7.8 Sont considérées comme circonstances de force majeure : guerre ou menace de guerre, accident(s) occasionnant des retards, intempéries, incendie ou accident à un point d'arrêt, véhicule contrôlé ou arrêté par les autorités de police ou de douane, décès ou accident sur la route, vandalisme et terrorisme, ralentissement dans le trafic routier, mouvement de grève, perturbations, troubles, émeutes, problème(s) causé(s) par un voyageur, interdiction de circulation donnée aux véhicules, ou toute circonstance risquant de mettre en danger la sécurité des passagers.

**8 Bagages.**

8.1 Services Eurolines France.

8.1.1 Sur la majorité de nos lignes internationales, les passagers sont autorisés à transporter gratuitement deux bagages en soute (sacs ou valises) ; chaque bagage ne doit excéder 20 kg et la somme des trois dimensions (hauteur + largeur + profondeur) ne doit dépasser 170 cm.

8.1.2 Sur certaines lignes, le transport des bagages est payant, comme indiqué à l'article 3.8.

8.1.3 Les objets dépassant les dimensions ou le poids indiqué à l'article 8.1.1 ainsi que les bicyclettes, les skis et équipements sportifs, les instruments de musique etc. sont interdits.

8.2 Services isilines.

8.2.1 Les passagers sont autorisés à transporter gratuitement un bagage en soute n'excédant pas les dimensions et le poids signalés à l'alinéa 8.1.1.

8.2.2 Le transport en soute des bagages additionnels est autorisé moyennant le paiement d'un supplément précisé sur nos Sites internet ou en agence Eurolines et dans la limite des places disponibles.

8.2.3 Le transport en soute des bagages spéciaux et équipements sportifs est interdit, à l'exception des vélos, skis et planches de surf dans une housse correctement conditionnés, et ne dépassant pas 230 cm de long, 90 cm de haut et 60 cm de large, 20 kg, qui sont transportés moyennant le paiement d'un supplément précisé sur nos Sites internet ou en agence Eurolines et dans la limite des places disponibles. Le client souhaitant transporter des bagages spéciaux est prié de consulter la rubrique bagages spéciaux-mode d'emploi sur le site internet isilines ou de contacter le service client isilines pour plus d'information.

8.3 Dispositions communes aux services Eurolines France et isilines.

8.3.1 Les bagages doivent impérativement porter les étiquettes d'identification Eurolines au nom du passager.

8.3.2 Le transport de fauteuils roulants est possible sur les services accessibles au transport de voyageurs à mobilité réduite.

8.3.3 Conditionnement des bagages.

a) Les bagages devront être correctement conditionnés afin de protéger leur contenu et de manière à résister à une manutention normale.

b) Le conditionnement des bagages est sous l'entière responsabilité des passagers. Ils seront responsables en cas de dommages causés par leurs bagages à des tiers (personnes ou biens). Eurolines SA décline toute responsabilité en cas de perte ou d'endommagement si les passagers ont mal conditionné leur bagages.

c) Le transport de produits illicites ou inflammables est strictement interdit (armes à feu, armes blanches, objets contondants, substances et matières dangereuses, toxiques, polluants, etc.).

d) Les passagers sont également autorisés à transporter un bagage à mains d'une taille maximale de 40x30x15 cm. Eurolines SA n'assume aucune responsabilité pour les bagages non transportés en soute, sauf en cas de faute lourde du transporteur. Les passagers sont responsables de la garde de leurs bagages à mains, qui doivent rester sous leur surveillance pendant tout le trajet.

e) Eurolines SA se réserve le droit de refuser les bagages dont les dimensions ou la nature ne respectent pas les conditions indiquées ci-dessus.

f) Lors des changements d'autocars, des correspondances et des passages en douane, ou des arrêts techniques ou commerciaux, le passager ne doit rien laisser à bord de l'autocar. Par ailleurs, les bagages et leur transfert vers un autre autocar sont sous l'entière responsabilité des passagers.

g) Toute réclamation pour perte, vol ou avarie de bagages muni d'une étiquette d'enregistrement doit être faite par le Passager par écrit au moment de leur retrait auprès du conducteur et auprès de l'agence Eurolines ou partenaire, et confirmée par écrit avec accusé de réception accompagnée de l'original du titre de transport à l'adresse indiquée à l'article 11.2 des présentes CGV et à l'attention du Service Après-Vente d'Eurolines SA, au plus tard 15 jours après la fin du trajet. A défaut, aucune réclamation ne sera acceptée par Eurolines SA.

h) En cas de perte ou d'avarie des bagages enregistrés, l'indemnité réparatrice ne pourra excéder un montant de 150 € par bagage.

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

**9 Délai de rétraction.**

Vous êtes informé que, en application des articles L. 121-16-1 et L. 121-21-8 du Code de la consommation les services de transport Eurolines France et isilines ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20-12 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Les Produits annexes commercialisés par Eurolines SA sur ses Sites internet sont soumis aux Conditions Générales de Vente applicables à chaque produit. Ces conditions générales de vente seront disponibles durant le processus de vente.

**10 Traitement de données. Loi informatique et libertés.**

Les informations que vous nous communiquez lors de l'achat du titre de transport permettent à Eurolines SA, ainsi qu'à ses partenaires, de traiter et d'exécuter les commandes effectuées, et, le cas échéant, de gérer le fonctionnement du compte client et votre abonnement à notre newsletter. Nous vous informons que certaines données que vous communiquez au moment de la réservation peuvent être transmises si le cadre réglementaire le requiert, aux autorités du pays de destination. Lors de votre achat, votre adresse électronique est utilisée pour communiquer avec vous, notamment pour vous envoyer des informations de service, des messages système, des e-mails de confirmation d'enregistrement, pour transmettre les informations de votre compte d'utilisateur et pour vous envoyer des informations sur vos billets et itinéraires ou vos profils de voyage. De plus, ces données permettent également de gérer votre abonnement à notre Newsletter. Les Sites Eurolines et isilines ainsi que leurs Application mobile recourent à l'usage de cookies.

Afin de vous informer de manière complète sur l'utilisation de vos données personnelles, nous mettons en permanence à votre disposition un accès à notre « Charte de confidentialité », accessible par un lien hypertexte en bas de notre page d'accueil de nos sites internet et sur l'Application mobile. Vous pouvez refuser à tout moment cette utilisation de votre adresse e-mail en vous désinscrivant [ici](#) ou en envoyant un message à l'adresse [marketing@isilines.com](mailto:marketing@isilines.com) ou en cliquant sur le lien de désabonnement du mail publicitaire présent en bas de chaque communication par email, sans avoir à payer d'autre frais que le coût normal de l'envoi du message.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au Service Après-Vente d'Eurolines SA à l'adresse signalée à l'article suivant.

**11 Assistance aux passagers. Réclamations.**

11.1 **Assistance.** Pour permettre aux passagers de communiquer rapidement avec Eurolines SA avant et pendant le voyage, un numéro d'assistance est indiqué sur tous les billets Eurolines France et isilines : +33 (0)1 49 72 51 57.

11.2 Réclamations.

11.2.1 Si vous souhaitez effectuer une réclamation, celle-ci doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Eurolines SA - Service Après-Vente – TSA 12429 – 92729 Nanterre Cedex – France. Elle doit être accompagnée du titre de transport et autres justificatifs et doit être effectuée dans un délai de trois (3) mois à compter de la date à laquelle le voyage a été effectué ou aurait dû être exécuté, à défaut elle ne sera pas traitée. Dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de la plainte, Eurolines France vous informera si celle-ci a été retenue, rejetée, ou est toujours en examen. Une réponse définitive vous sera fournie sous 3 mois après réception de votre plainte.

11.2.2 **Médiation.** Le client qui ne serait pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation par Eurolines, SA pourra adresser sa demande au Médiateur Tourisme et Voyage. **Aucune demande ne sera recevable en l'absence de saisine préalable du service client d'Eurolines.** Le médiateur Tourisme et Voyage peut être saisi directement par internet en téléchargeant le formulaire de saisine : <http://www.mtv.travel> et en le retournant complété à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage-BP 80 303-75823 Paris Cedex 17.

**12 Assurances.**

12.1 Aucune assurance n'est comprise dans le prix du titre de transport. Dès lors, il est conseillé au Passager possédant des valeurs supérieures à 150€ de souscrire de manière optionnelle à un contrat d'assurance voyage. L'assurance voyage peut également couvrir les risques de certains cas d'annulation, assistance et frais de rapatriement en cas d'accident ou maladie. Si vous décidez d'acheter une assurance voyage sur nos Sites internet ou dans nos agences, votre contrat sera directement conclu avec la compagnie d'assurance dont les conditions générales s'appliqueront à ladite assurance. Ces conditions d'assurance seront disponibles durant le processus de vente.

12.2 Eurolines France a souscrit une assurance auprès de HDI-Gerling Industrie Versicherung AG – Tour Opus 12 – La Défense 9 – 77 Esplanade du Général de Gaulle – 92914 Paris La Défense Cedex pour les dommages résultant de son activité professionnelle.

**13 Droit et Jurisdiction applicable - Langue**

Les présentes conditions générales et plus généralement le contrat de transport conclu avec Eurolines SA sont soumis au droit français. Dans le cas où ces conditions générales seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français. Le Passager est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, ou à un autre mode alternatif de règlement des différends.

**14 Information précontractuelle – Acceptation du Passager**

Le Passager reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L 111-1 à L-111-7 du Code de la consommation, et en particulier :

- Les caractéristiques essentielles des services Eurolines France ou isilines ;
- Le prix des titres de transport et des frais annexes ;
- Les informations relatives à l'identité d'Eurolines SA, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités ;
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- Les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- Le fait pour une personne d'acheter ou commander des titres de transport Eurolines France ou isilines emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV, ce qui est expressément reconnu par le Passager.