MISTRAL VTC

Conditions Générales de Vente

Version applicable au 8 novembre 2026

SASU MISTRAL VTC

Siège social : 149 Avenue du Maine, 75014 Paris

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

Numéro EVTC : EVTC091190346

Bureau opérationnel : 11 Avenue des 2 Lacs, 91140 Villejust

Tél : 01 84 80 76 21 — WhatsApp : +33 6 65 39 80 59

contact@mistralvtc.com — www.mistralvtc.com

PRÉAMBULE

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

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

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

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

Définitions

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

Client professionnel : toute personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle.

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

1 / RÉSERVATION

AVERTISSEMENT

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

DEMANDE DE RÉSERVATION

La demande de réservation d'un Service peut être effectuée par téléphone, par mail, sur le site internet mistralvtc.com, via WhatsApp Business et par tout autre moyen approuvé par Mistral VTC.

Lorsqu'elle est faite par téléphone, la demande de réservation doit nécessairement être confirmée par écrit, notamment par mail ou WhatsApp. La demande de réservation doit mentionner les informations minimales suivantes :

- La date, l'heure et le lieu de prise en charge initiale du (des) Passager(s) ;
- Le lieu de dépose finale et les arrêts intermédiaires à respecter s'il y en a ;
- Le nombre de personnes à transporter (préciser si le passager est à mobilité réduite et/ou en fauteuil roulant) ;
- Le nombre, poids et volume global approximatifs des bagages ;
- Coordonnées téléphoniques du Passager ;
- Courriel du Passager ;
- Modèle ou catégorie de véhicule désiré ;
- Besoins spécifiques (siège bébé, rehausseur, équipement TPMR, animal de compagnie, etc.).

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

ÉMISSION D'UN DEVIS

À réception de la demande de réservation, Mistral VTC établit un devis sur la base des informations communiquées par le Client ou le Passager.

Tout changement dans les informations transmises est susceptible de modifier le prix initial du Service (changement de modèle de véhicule, de capacité, de kilométrage, dépassement de durée…). Par ailleurs, toute prestation non prévue au devis est facturable en sus de celui-ci.

CONFIRMATION DE LA RÉSERVATION

En cas d'acceptation du devis, le Client devra confirmer sa réservation par écrit à Mistral VTC par moyen approuvé par celle-ci (« la Confirmation de la réservation »).

La réception par Mistral VTC de la Confirmation de la réservation emporte formation du contrat de transport entre Mistral VTC et le Client.

DROIT DE RÉTRACTATION

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

2 / PRIX

Les Services sont proposés aux tarifs indiqués dans la grille tarifaire de Mistral VTC annexée au devis.

Les règles de tarification sont susceptibles de varier en fonction de certaines circonstances telles que jours fériés, période de forte activité, zone de prise en charge et/ou de l'utilisation du Service, moment de la journée…

Les tarifs sont mentionnés TTC et incluent :

- la prestation du chauffeur ;
- le carburant ;
- les assurances responsabilité civile professionnelle pour les personnes transportées à titre onéreux ;
- le péage ;
- la TVA au taux de 10% applicable au transport de personnes en France ;
- les repas du chauffeur lorsque la mission, d'une durée supérieure à trois (3) heures, chevauche tout ou partie des créneaux suivants : entre 11h45 et 13h45, et entre 19h45 et 21h45. Si la mission dépasse trois heures sans chevaucher ces créneaux, aucun frais de repas n'est ajouté.

Pour les missions longue distance impliquant une nuitée du chauffeur hors Région Parisienne, les frais d'hébergement et de restauration du chauffeur sont intégrés au devis sans ligne distincte facturée au Client.

RÉVISION DU PRIX APRÈS DEVIS ACCEPTÉ

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

- Modifications demandées par le Client (kilométrage supplémentaire, durée prolongée, étape ajoutée, équipements complémentaires, etc.) ;
- Hausse du prix du carburant supérieure à 10% entre la date d'émission du devis et la date d'exécution du Service ;
- Frais externes imprévus engagés dans l'intérêt du Client (péages exceptionnels, stationnement aéroportuaire prolongé en cas de retard de vol, etc.).

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

DÉPASSEMENT HORAIRE OU KILOMÉTRIQUE (HORS PRESTATIONS DE TRANSFERT)

Pour tout Service, Mistral VTC peut décider d'un minimum de facturation précisé dans le devis.

À tout moment pendant un Service, le Client peut décider de modifier la destination ou de l'interrompre. Dans ce cas, le Client sera facturé pour le temps écoulé et la distance parcourue.

Tout dépassement d'horaire sur l'heure prévue de retour sera facturé en complément sur la base du tarif en vigueur indiqué dans la grille tarifaire. Tout dépassement kilométrique sera également facturé selon les tarifs en vigueur indiqués dans la grille tarifaire.

3 / CONDITIONS D'EXÉCUTION DU SERVICE

PRISE EN CHARGE DU PASSAGER

Le ou les Passager(s) sont tenus de se conformer aux règles de prise en charge indiquées par Mistral VTC ou le chauffeur affecté à l'exécution du Service. La responsabilité de Mistral VTC ne saurait être engagée en cas de non-respect par le ou les passagers de la procédure de prise en charge ayant pour effet d'empêcher la réalisation du Service.

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

ÉQUIPEMENTS POUR ENFANTS

Mistral VTC met gracieusement à disposition des sièges bébé et rehausseurs sur simple demande, sous réserve d'un préavis minimum de 24 heures avant l'heure prévue de prise en charge.

À défaut d'avoir précisé ce besoin lors de la réservation et au moins 24 heures avant le Service, Mistral VTC ne saurait être tenue responsable de l'absence de l'équipement demandé.

TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Mistral VTC assure le transport de personnes à mobilité réduite, en fauteuil roulant ou en situation de handicap, dans la limite des disponibilités de véhicules adaptés au sein de son réseau. Toute demande spécifique de ce type doit être mentionnée lors de la réservation pour permettre à Mistral VTC d'affecter un véhicule et un chauffeur adaptés.

TABAC

Mistral VTC maintient une stricte politique non-fumeur dans l'ensemble de ses véhicules.

Le non-respect de cette disposition entraînera la facturation de frais de nettoyage et de remise en état d'un montant forfaitaire égal à 1 000 € TTC, correspondant aux frais réels de nettoyage profond du véhicule et à son immobilisation.

ALCOOL ET COMPORTEMENT

Sauf autorisation expresse et écrite de Mistral VTC, la consommation d'alcool n'est pas autorisée dans les véhicules.

Le chauffeur ou Mistral VTC ont le droit de refuser de transporter tout Passager présumé être sous l'influence de l'alcool ou de stupéfiants, ou dont le comportement constitue une menace pour le chauffeur, le véhicule ou tout autre passager.

SOUS-TRAITANCE

Mistral VTC peut choisir de sous-traiter, transférer ou céder tout ou partie du Service à un tiers de son choix, sélectionné parmi son réseau de chauffeurs partenaires professionnels titulaires de la carte VTC. Mistral VTC reste en toute hypothèse responsable de la bonne exécution du Service vis-à-vis du Client. Pour les Clients en compte, Mistral VTC s'engage à informer le Client en cas de sous-traitance d'une mission, sur demande de celui-ci.

DOCUMENTATION ET PHOTOGRAPHIES

Les photographies et les images disponibles sur le site internet de Mistral VTC, ses brochures et toute documentation de présentation ne sont pas contractuelles. Mistral VTC ne sera pas responsable si la voiture ou le chauffeur ne

correspondent pas aux photographies ou images.

GÉOLOCALISATION

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

POLITIQUE EN MATIÈRE DE BAGAGES

Le poids total des bagages est limité à ce qui est compatible avec le véhicule utilisé, dans la limite de l'espace accessible. Le chauffeur peut refuser les bagages ou objets excédant cet emport. En particulier, pour des questions de sécurité, Mistral VTC refusera de charger tout bagage volumineux dans l'habitacle.

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

CAPACITÉ DU VÉHICULE — NOMBRE DE PASSAGERS TRANSPORTÉS

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

ANIMAUX DOMESTIQUES

Les chiens de petite taille et autres petits animaux domestiques ne pesant pas plus de 6 kg, convenablement enfermés dans un contenant ne dépassant pas 45 cm × 30 cm × 25 cm, sont acceptés à bord des véhicules, dans la limite de deux animaux par véhicule, sauf contre-indication (par exemple, allergie du chauffeur). Sous cette réserve, aucun autre animal domestique n'est accepté à bord des véhicules.

4 / MODIFICATION ET ANNULATION DE RÉSERVATION

Les demandes de modification ou annulation sont effectuées selon l'un des processus autorisés pour la réservation des Services.

DÉLAIS D'ANNULATION

Toute modification ou annulation de la Réservation doit être faite auprès de Mistral VTC selon les délais suivants :

- Plus de 48 heures avant le Service : annulation gratuite, aucun frais facturé.
- Entre 48 heures et 24 heures avant le Service : tous frais externes accessoires engagés par Mistral VTC (guides, hôtesses, Meet & Greet, agents de sécurité…) seront intégralement facturés au Client. Le prix du Service lui-même n'est pas facturé.
- Moins de 24 heures avant le Service ou no-show : facturation totale conformément aux modalités prévues à l'article 5 ci-après.
- Événements mobilisant 5 véhicules ou plus : la modification ou l'annulation doit être faite au minimum 8 jours avant le Service. Au-delà de ce délai, le Service réservé est facturé intégralement.

En cas de modification de la Réservation, le Service réellement fourni est facturé.

Mistral VTC se réserve la possibilité d'appliquer des conditions d'annulation ou de modification différentes pour les missions complexes ou en période de forte activité. Ces conditions spéciales apparaîtront dans le devis ou la Confirmation de réservation et prévaudront sur les présentes dispositions.

5 / RETARD ET ATTENTE

Mistral VTC n'est pas responsable des retards occasionnés en cas de force majeure ou pour des raisons

indépendantes de sa volonté (grèves, catastrophes naturelles, retard train ou avion, intempéries).

RETARD DU CHAUFFEUR

Le chauffeur est réputé en retard s'il arrive après l'heure de rendez-vous fixée lors de la réservation du Service. En cas de retard, Mistral VTC contacte le Client pour le prévenir et, en cas d'impossibilité de prise en charge, lui propose une solution alternative.

En l'absence de solution alternative, le Client pourra être compensé, dédommagé ou remboursé, étant entendu que le montant remboursé, tout comme la responsabilité de Mistral VTC, sera limité au montant prévu du Service réservé.

DÉLAI D'ATTENTE ET NO-SHOW

Lorsque le Client n'est pas présent au point de prise en charge à l'heure convenue, le chauffeur observe les délais d'attente suivants :

- Délai de courtoisie gratuit : 15 minutes pour les prises en charge en zone urbaine, 60 minutes pour les arrivées en aéroport (à compter de l'heure d'atterrissage réelle ou de l'heure convenue).
- Au-delà du délai de courtoisie : facturation à l'heure sur la base du tarif horaire du véhicule réservé.
- Au-delà de 60 minutes après l'heure de rendez-vous (90 minutes en aéroport à compter de l'atterrissage) : le Client est réputé absent et le Service est annulé. Le Client est alors facturé du montant le plus élevé entre le prix du Service réservé et le temps effectivement passé en attente, augmenté d'un forfait de retour plafonné à 60 minutes de temps de conduite au tarif horaire du véhicule réservé, correspondant au retour du chauffeur à sa base opérationnelle.

6 / ENGAGEMENT, RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

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

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

Mistral VTC est titulaire d'un contrat d'assurance Multirisque Professionnelle n° 191025515 E-MCE-001 souscrit auprès de MAAF Assurances S.A. (Chaban, 79180 Chauray), couvrant sa responsabilité civile professionnelle au titre de l'exercice de l'activité de transport de personnes, à hauteur de 8 000 000 € par sinistre. Cette couverture s'applique notamment à toutes les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels dont Mistral VTC aurait à répondre dans le cadre de la réalisation des Services, depuis la montée du Passager dans le véhicule jusqu'à sa descente, à l'exception des dommages causés par la faute du Passager, par un cas de force majeure ou par le fait d'un tiers.

Les véhicules de Mistral VTC sont assurés pour le transport de personnes à titre onéreux (responsabilité civile circulation et responsabilité civile professionnelle VTC) auprès de BPCE IARD, Chaban, 79180 Chauray (contrat AUTO pro) et d'Allianz IARD, 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex (contrat auto). Couverture géographique : France (à l'étranger selon l'attestation internationale d'assurance du véhicule). Les courses confiées à un chauffeur partenaire sont couvertes par l'assurance de ce partenaire.

Mistral VTC affecte à la réalisation des Services des chauffeurs titulaires des capacités réglementaires, soigneusement sélectionnés, en adéquation avec les besoins et demandes du Client.

7 / DÉTÉRIORATION

Le Client est responsable de tout dommage causé au véhicule par lui-même ou par toute personne placée sous sa responsabilité (Passagers, accompagnants), à l'exception du chauffeur, pendant l'exécution du Service.

À ce titre, le Client sera facturé sur présentation d'un devis ou d'une facture correspondant aux frais réels engagés pour la remise en état du véhicule (réparation, nettoyage, immobilisation). À titre indicatif :

- Nettoyage standard (boue, sable, salissures importantes) : à partir de 80 € TTC ;

- Nettoyage profond (souillures organiques, vomissures, liquides) : à partir de 250 € TTC ;
- Détérioration de garniture, sellerie ou équipement : selon devis du réparateur ;
- Immobilisation du véhicule : selon le tarif horaire du véhicule concerné.

8 / RÈGLEMENT, PAIEMENT ET FACTURATION

MODALITÉS DE PAIEMENT DU SERVICE

Mistral VTC accepte les modes de paiement suivants : espèces, cartes bancaires (Visa, MasterCard, American Express), virements bancaires (frais à charge de l'émetteur), paiement par lien sécurisé SumUp, PayPal, Revolut.

Pour tout nouveau Client, Mistral VTC peut demander une empreinte bancaire sécurisée ou un paiement préalable via lien de paiement sécurisé en garantie de la réservation. Le Client peut également être amené à fournir une copie d'une pièce d'identité valable.

Mistral VTC peut prélever un montant symbolique pour vérifier la validité du moyen de paiement (ce montant étant déduit de la facture finale) ou demander une pré-autorisation de prélèvement du montant estimé du Service.

Dans le cas où le moyen de paiement fourni en garantie serait invalide ou que le compte à débiter serait non provisionné, la réservation effectuée par le Client ne pourra pas être confirmée par Mistral VTC.

FACTURATION ET DATES DE PAIEMENT

Les modalités de facturation et de paiement varient selon la nature du Client :

- Client occasionnel (particulier ou professionnel sans accord en compte) : le Service est payable comptant à son achèvement. Mistral VTC adresse au Client par mail la facture finale tenant compte des éventuels frais supplémentaires ou modifications.
- Client en compte (professionnel sous accord de facturation différée) : les Services sont facturés à la fin de chaque période convenue (généralement mensuelle), et le règlement est dû au plus tard le 15 du mois suivant celui de l'exécution du Service, sauf disposition contraire écrite. Le délai de paiement maximum entre professionnels ne pourra excéder les délais légaux prévus par l'article L441-10 du Code de commerce (60 jours à compter de la date d'émission de la facture, ou 45 jours fin de mois).
- Services sur plusieurs jours consécutifs : Mistral VTC pourra prélever chaque jour le montant estimé du Service de la veille, à charge pour Mistral VTC de régulariser le montant final en fonction des Services effectivement facturés.

RETARD DE PAIEMENT

Pour les Clients consommateurs : tout retard dans le paiement entraîne, après mise en demeure restée infructueuse, l'application d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal en vigueur, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

Pour les Clients professionnels : tout retard dans le paiement entraîne de plein droit, à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, le versement de pénalités d'un montant équivalent à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi que l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € HT par facture impayée, conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée sur justification lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire.

RÉCLAMATION

En cas de contestation du montant de la facture ou des modalités de réalisation du Service, le Client peut adresser une réclamation à Mistral VTC dans un délai de 30 jours à compter de l'exécution du Service concerné, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par mail, à l'adresse suivante :

Mistral VTC — Service Réclamations

11 Avenue des 2 Lacs, 91140 Villejust

contact@mistralvtc.com

Pour les Clients professionnels, toute réclamation introduite après ce délai de 30 jours ne sera pas recevable. Pour les

Clients consommateurs, ce délai constitue une recommandation visant à permettre un traitement efficace des réclamations et ne saurait avoir pour effet de priver le Client consommateur des droits légaux dont il bénéficie en application du droit commun.

9 / DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les présentes Conditions sont soumises à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel (Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD » et loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée).

RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le responsable du traitement des données collectées dans le cadre des Services est SASU Mistral VTC, dont les coordonnées figurent en tête du présent document.

DONNÉES COLLECTÉES

- Données d'identification, coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du Client ;
- Coordonnées du ou des Passager(s) ;
- Données relatives aux moyens de paiement ;
- Données de déplacement et de localisation des véhicules ;
- Données relatives à la vitesse et à la distance parcourue par le véhicule.

FINALITÉS ET BASES JURIDIQUES DU TRAITEMENT

Les données sont traitées pour les finalités suivantes, chacune fondée sur une base juridique spécifique :

- Exécution du contrat (article 6.1.b RGPD) : gestion de la réservation, exécution et facturation du Service, gestion de la relation client, gestion des réclamations.
- Obligations légales (article 6.1.c RGPD) : conservation des factures, lutte contre la fraude, déclarations fiscales et sociales.
- Intérêt légitime (article 6.1.f RGPD) : sécurité des Services et des Passagers, géolocalisation des véhicules, optimisation des prestations, statistiques internes, fidélisation des Clients existants.
- Consentement (article 6.1.a RGPD) : envoi de communications commerciales pour des produits ou services tiers, lorsque le Client a expressément consenti.

DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les données collectées sont destinées aux services internes de Mistral VTC. Elles peuvent également être transmises aux destinataires suivants, dans le cadre strict de l'exécution des Services :

- Chauffeurs partenaires affectés à l'exécution du Service ;
- Prestataires techniques (hébergement, facturation, paiement, télécommunications) ;
- Cabinet comptable et organismes administratifs et fiscaux ;
- Compagnie d'assurance en cas de sinistre ;
- Autorités judiciaires ou administratives sur réquisition légale.

DURÉE DE CONSERVATION

Mistral VTC conserve les données personnelles selon les durées suivantes :

- Demandes de devis et messages sans suite : 3 ans à compter du dernier contact.
- Données clients (réservations effectuées) : 5 ans après la fin de la relation commerciale.
- Données archivées à fins comptables et fiscales (factures, justificatifs) : 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable, conformément à l'article L123-22 du Code de commerce. L'accès à ces archives est strictement limité aux personnes habilitées et aux contrôles légaux.
- Données de géolocalisation et trajets : conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Service et 1 an au maximum pour les besoins de preuve et de sécurité.

DROITS DU CLIENT

Conformément au RGPD, le Client dispose des droits suivants sur ses données personnelles :

- Droit d'accès, de rectification et de mise à jour ;
- Droit à l'effacement (« droit à l'oubli ») dans les limites prévues par la loi ;
- Droit à la limitation du traitement ;
- Droit à la portabilité des données ;
- Droit d'opposition au traitement pour motifs légitimes ;
- Droit de retirer son consentement à tout moment, lorsque le traitement est fondé sur le consentement ;
- Droit de définir des directives relatives au sort des données après son décès ;
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés — www.cnil.fr — 3 place de Fontenoy, 75007 Paris).

Pour exercer ces droits, le Client peut adresser sa demande à :

Mistral VTC

149 Avenue du Maine, 75014 Paris

contact@mistralvtc.com

Le Client devra joindre un justificatif d'identité pour exercer les droits susvisés. Mistral VTC répondra dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, prolongé de deux mois si nécessaire compte tenu de la complexité ou du nombre des demandes.

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

10 / PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le site Internet de Mistral VTC, y compris les photographies, le graphisme, l'interface client, le contenu éditorial, les scripts et les logiciels, contiennent des informations et éléments appartenant à Mistral VTC ou à ses partenaires, protégés par la loi sur la propriété intellectuelle.

Le Client reconnaît expressément qu'il ne doit pas utiliser ces informations ou documents, sauf pour une utilisation strictement conforme aux Conditions Générales.

Le Client ne doit pas copier, reproduire, afficher ou utiliser tout élément du site internet Mistral VTC protégé par la propriété intellectuelle de quelque manière que ce soit sans l'accord préalable écrit de Mistral VTC.

11 / MÉDIATION ET LITIGES

Les Conditions Générales et tout contrat connexe sont exclusivement régis et interprétés conformément au droit français.

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à Mistral VTC, après avoir tenté préalablement de résoudre ce litige directement auprès de Mistral VTC par une réclamation écrite adressée à l'adresse figurant à l'article 8 des présentes.

Le Client consommateur peut saisir le médiateur suivant :

Médiation de la Consommation & Patrimoine (MCP)

12 Square Desnouettes, 75015 Paris

Site : www.mcpmediation.org

Email : contact@mcpmediation.org

LITIGES

Pour les Clients consommateurs : en cas de litige non résolu par voie amiable ou par médiation, le Client consommateur peut saisir la juridiction française territorialement compétente selon les règles de droit commun, notamment celles prévues aux articles R631-3 du Code de la consommation et 42 et suivants du Code de procédure civile.

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

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