

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
EUROLINES / ISILINES
Applicables à partir du 18 juin 2018

1. Préambule

Eurolines SA (« Eurolines France »), au capital de 19 580 336 €, 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, 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 France offre des services de transport internationaux et de services librement organisés entre villes françaises (ces dernières « lignes isilines » ou « lignes nationales »).

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

Eurolines France propose également, au nom et pour le compte de ses Partenaires, les prestations suivantes :

Des billets d'autocars et des services permettant aux passagers d'agrémenter leur voyage en autocar ;
Des assurances voyages ;
Des prestations d'hébergement ;
La location de voitures ;
Des prestations maritimes et aériennes ;
Des navettes à destination d'aéroports ou de parcs d'attraction

2. Définitions et Champ d'Application

2.1 Définitions :

2.1.1 « Application mobile » désigne le programme exploité par Eurolines sous marque isilines, téléchargeable de façon gratuite à partir du système d'exploitation d'un smartphone ou d'une tablette, permettant de consulter et acheter des billets de transport Eurolines et isilines.

2.1.2 « Bon d'achat Eurolines » désigne le coupon émis par Eurolines pouvant servir à tout achat d'un Billet Eurolines ou isilines. Le Bon d'achat Eurolines est valable pour une durée maximale de 6 mois à compter de la date d'émission. Le Bon d'achat ne pourra être échangé que dans la devise dans laquelle il a été originellement libellé. Les Bons d'achat Eurolines sont uniquement disponibles et utilisables en agence Eurolines ou par téléphone. Ils sont émis conformément aux conditions signalées à l'Article 7.5 des présentes.

2.1.3 « Conditions Générales de Vente » ou « CGV » désigne les présentes conditions générales de vente ;

2.1.4 « Conditions Particulières » désigne les conditions contractuelles spécifiques à une ou plusieurs Filiales Eurolines. Ces conditions Particulières sont précisées dans les présentes CGV ou via un lien hypertexte vers le site internet de la Filiale Eurolines correspondante.

2.1.5 « Conditions Générales de Vente Partenaire », désigne les conditions générales de vente des Prestations Tiers proposées par Eurolines France au nom et pour le compte de ses différents Partenaires. Les Conditions Générales de Vente des Partenaires doivent être obligatoirement acceptées avant toute commande auprès desdits Partenaires.

2.1.6 « Eurolines » le terme Eurolines utilisé dans les présentes CGV désigne Eurolines France et les Filiales Eurolines signalées ci-après.

2.1.7 « Filiale(s) Eurolines », désigne les filiales du groupe Transdev Eurolines, à savoir : Eurolines SA (Belgique), Eurolines Nederland B.V. et Transdev Eurolines CZ, as.

2.1.8 « Force majeure », désigne toute circonstance imprévisible et irrésistible qui empêche l'exécution d'une obligation conformément à l'article 1218 du code civil.

2.1.9 « Partenaire », désigne tout prestataire tiers fournisseur des prestations de transport d'autocar, les tours opérateurs, des sociétés de transport maritime ou aérien, les compagnies d'assurances, les hôteliers et les sociétés de location de voiture qui rendent les Prestations Tiers que Vous commandez sur nos Sites Internet, Application Mobile ou sur nos bureaux de vente.

2.1.10 « Passager », « Client » ou « Vous », désigne toute personne qui réserve, commande et/ou achète des Prestations Eurolines ou des Prestations Tiers proposées par Eurolines France.

2.1.11 « Prestations Eurolines », désigne les prestations de transport d'autocar fournies par Eurolines France.

2.1.12 « Prestations Tiers » ou « Produit Tiers », désigne les prestations ou produits des Partenaires proposées par Eurolines France au nom et pour le compte de ces Partenaires.

2.1.13 « Titre de Transport (ou Billet) Eurolines », désigne les billets de transport par autocar proposées par Eurolines France.

2.1.14 « Titre de Transport (ou Billet) isilines », désigne les billets de transport par autocar des lignes isilines.

2.1.15 « Titre de Transport Partenaire », désigne les billets de transport par autocar des lignes Partenaires proposées par Eurolines France au nom et pour le compte de ces Partenaires. Le titre de transport émis indique la société Partenaire qui propose le service de transport concerné par la mention « *service opéré par...* »

Seuls les passagers détenteurs d'un titre de transport Eurolines ou isilines ont un contrat de transport avec Eurolines France. Les titres de transport de Partenaires et les Produits Tiers sont soumis aux Conditions Générales de Vente du Partenaire correspondant, que le Client doit accepter avant toute commande. Vous pouvez consulter les Conditions Générales de Vente des Produits Tiers en cliquant sur le lien correspondant, ci-dessous :

- Internorte: / <https://www.internorte.pt/fr/conditions-generales-de-ventes>
- Linebus / <https://www.linebus.es/?lang=fr#info>
- Magicalshuttle / <https://magicalshuttle.fr/conditions-generales-de-vente/>
- Sindbad <https://www.sindbad.pl/en/dokumenty-do-pobrania> Baltour <http://en.baltour.it/Conditions-generales-de-Transport/438-1-fr.html>
- Karats <https://ticket.eurolines.bg/en/conditions>
- To Europe <https://to-europe.com/terms-and-conditions/>
- Eurolines Peninsular/Socitransa (ES) <http://www.eurolines.es/fr/conditions-de-vente/>
- Eurobus <http://www.eurobus.pl/zasady-i-dokumenty/regulamin-przewozu.html>
- Kautra <http://www.eurolines.lt/en/vezimo-taisykles/>
- Werner http://www.bus-werner.de/Busbetrieb_Werner/AGB.html
- Centrotrans (BIH) <http://www.eurolines.ba/>
- Comvia bus <http://www.comviabus.cz/cz/mapa-stranek>

2.2. Champ d'Application :

2.2.1 Conditions Générales de Vente : Les présentes Conditions générales de Vente s'appliquent à toute vente de titres de transport Eurolines et isilines disponibles à partir des sites internet www.eurolines.eu; www.eurolines.fr, www.isilines.fr et www.isilines.com (ci-après conjointement « nos Sites internet »), des agences Eurolines, de notre Application mobile, des agences ou des sites Partenaires, par téléphone ou à bord des autocars isilines. Elles s'appliquent également aux modalités de paiement des Prestations ou Produits Tiers commercialisés par Eurolines France. 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 et disponibles sur nos Sites internet et Application Mobile.

Nos CGV sont applicables également pour ce qui concerne les conditions d'annulation, modification ou remboursement des Produits Tiers Navettes aéroports et parcs d'attraction (Magic Shuttle).

L'acceptation en ligne des présentes CGV est matérialisée par une case à cocher obligatoire. Pour les réservations des billets Eurolines ou isilines par téléphone ou dans des points de vente, les CGV peuvent être consultées par le Client dans nos bureaux de vente ou à tout moment sur nos Sites Internet ou Application Mobile, avant la formation du contrat. 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.

2.2.2 Conditions Particulières. Certaines prestations proposées par les Filiales Eurolines peuvent être soumises à des conditions contractuelles spécifiques en raison des particularités de l'offre ou de la législation locale applicable. Ces Conditions Particulières sont précisées dans les présentes CGV ou référencées par un lien hypertexte.

2.2.3 Conditions Générales de Vente Partenaire. La vente de Prestations ou de Produits Tiers, à savoir les prestations proposées par Eurolines France autres que la vente de titres de transport Eurolines ou isilines, est soumise aux conditions générales de vente de chaque produit. Les Conditions Générales de Vente des Partenaires sont également communiquées au Client avant la formation du contrat de vente des Prestations ou Produits Tiers. Elles sont référencées sur nos Sites Internet par des hyperliens.

2.2.4 Le Client est invité à lire attentivement les présentes CGV, les Conditions Particulières ou les Conditions Générales de Vente Partenaire applicables aux Prestations choisies avant d'effectuer toute commande.

3. Tarifs.

Les tarifs des titres de transport Eurolines et isilines sont affichés toutes taxes et frais de service compris.

3.1 Tarifs réduits. Pour certaines catégories de passagers des réductions peuvent s'appliquer sur le tarif standard. Des réductions sur les billets Eurolines et/ou isilines ne sont pas cumulables avec des tarifs promotionnels.

3.2 Tarifs ventes à bord – titres de transport isilines. Les titres de transport isilines peuvent être achetés à bord des autocars des lignes 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 maximum.

3.3 Frais de service. Des frais des services peuvent être applicables pour la réservation des Billets Eurolines

3.4 Suppléments bagages. La liste des suppléments bagages et autres Conditions Particulières applicables aux bagages sont consultables sur <http://www.eurolines.fr/fr/voyage-en-car/preparer-voyage-car/>

3.5 Des frais de réservation et des frais de modification sont applicables sur les Produits Tiers. Ces tarifs sont affichés dans les agences Eurolines.

4. Horaires/Correspondances.

4.1 Eurolines se réserve le droit d'organiser des correspondances impliquant des changements d'autocar pour faire face à des conditions d'exploitations imprévues. Eurolines peut également modifier les horaires, suspendre ou annuler des fréquences en cas de force majeure ou pour des raisons de sécurité. Eurolines fera son mieux pour communiquer au Passager tout changement ou modification dans les plus brefs délais.

4.2 Il est précisé que les horaires sont définis en fonction de conditions normales de circulation et de déroulement des transports mais des aléas peuvent se produire. 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 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.

4.3 En cas de réservations comprenant des correspondances ou un transit, notamment lorsque ce dernier comprend un changement de moyen de transport, l'attention du Client est attirée sur la nécessité de prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels aléas du transport.

4.4 Eurolines n'assume aucune responsabilité pour les correspondances achetées par le Client sur un contrat de transport autre que les Titres de Transport Eurolines ou isilines.

5. Titre de transport.

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

5.2 Les titres de transport à tarif promotionnel sont soumis à des conditions particulières, notamment des conditions de modification et d'annulation, qui sont détaillées sur nos Sites Internet et Application Mobile pendant toute la durée de l'offre.

5.3 Titres de transport Eurolines. Obligation d'impression. Dans les cas d'achat en ligne ou par téléphone des titres de transport Eurolines, 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. Pour des raisons notamment de contrôle et de sécurité, le titre de transport Eurolines doit être imprimé et afin d'être valable, l'ensemble des informations contenues dans le billet doivent être lisibles. Après réservation par téléphone ou en ligne, les titres de transport peuvent aussi être retirés dans une agence Eurolines 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, peu importe qu'une partie du trajet soit effectuée sur des lignes isilines.

5.4 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.

5.5 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.

5.6 Le titre de transport est nominatif. En tout état de cause, le Passager devra justifier lors de l'embarquement de son identité par la présentation d'un document d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou tout autre document délivré par une administration publique comportant une photographie : permis de conduire, carte de séjour). 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 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.

6. Réservations/Modifications

6.1 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.

6.2 Toute utilisation des titres de transport Eurolines ou isilines vaut acceptation des CGV par les passagers.

6.3 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.

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

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

6.6 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, sauf dans les cas où le Passager justifie d'un motif légitime l'ayant empêché de finaliser son paiement dans le délai imparti.

Il est précisé que le versement d'acomptes n'est pas accepté pour les Billets de Transport commercialisés par les Filiales Eurolines.

6.7 Lors de la réservation, la date du trajet aller doit impérativement être déterminée. Nous nous engageons à satisfaire votre demande dans la limite des disponibilités de places à bord de nos autocars.

6.8 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 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.

6.9 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 aux numéros signalés ci-après (non surtaxés), 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.

France : 01 49 72 57 27

Belgique : 0032 (0) 2 2741350

Pays-Bas : 0031 (0) 88 0761700

République Tchèque : + 420 731 222 111

6.10 Modalités de paiement. Vous pouvez régler votre voyage ou les Produits Tiers par tous les moyens de paiement signalés ci-après pour Eurolines France et les Filiales Eurolines :

6.10.1 Eurolines Belgique : Bancontact, cartes bancaires (sauf American Express), bon d'achat Eurolines et espèces.

6.10.2 Eurolines Nederlands : Bancontact, cartes bancaires (sauf American Express), bon d'achat Eurolines et espèces.

6.10.3 Transdev Eurolines CZ : carte bancaire TPE, cartes bancaires (sauf American Express), chèques vacances, bon d'achats Eurolines et espèces.

6.10.4 Eurolines France : espèces, chèques, chèques vacances, cartes bancaires (sauf American Express), carte blue. Votre voyage peut également être réglé par des bons d'achat Eurolines, Paypal, Pledg ou Bitcoins.

6.10.4.1 Paiement par chèque

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 présentation d'une pièce d'identité. Le chèque doit être tiré sur une banque domiciliée en France métropolitaine. Pour ce qui concerne les Produits Tiers, 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.

6.10.4.2 Paiement par Paypal

Paypal (Europe) SARL & Cie, S.C.A (RCS Luxembourg B 118 349), dont le siège social est situé à L.2449 Luxembourg (« Paypal ») est un fournisseur de services de paiement spécialisé dans l'émission de monnaie électronique entre l'acheteur et une entité tierce. 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. 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.

6.10.4.3 Paiement par l'utilisation de Bitcoins

Pour effectuer un paiement en utilisant des Bitcoins, le Passager doit disposer d'un portefeuille ou de porte-clefs (ci-après « Bitcoin Wallet ») contenant suffisamment de Bitcoins pour pouvoir effectuer ledit paiement. Le Passager est informé que la solution de paiement en Bitcoins est fournie par Paymium. Par conséquent, 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 dans les présentes 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 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.

6.10.4.4 Paiement en Bon d'achat Eurolines

En cas de paiement en Bon d'achat Eurolines, si la valeur de votre bon d'achat est supérieure au prix à payer de votre nouveau billet, il restera sur votre bon d'achat le montant correspondant à la valeur résiduelle. Le règlement en Bon d'achat Eurolines peut être effectué uniquement dans nos agences Eurolines ou par téléphone.

6.10.4.5 Paiement par Pledg

PLEDG, SAS (RCS Brest 823 495 544), dont le siège social est situé à 2 Pointe de Kervigorn 29830 ST PABU (« Pledg ») est un intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement enregistré auprès de l'ORIAS agissant pour le compte de MANGOPAY (RCS Luxembourg B 173 459), établissement de paiement agréé comme une institution de paiement électronique par la Commission de Surveillance du secteur financier luxembourgeoise (CSSF) et habilité à fournir des services d'acquisition d'ordres de paiement en Europe. Le Passager est informé des délais inhérents à la confirmation par Pledg 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 la confirmation soit reçue par Eurolines France. Eurolines France n'a aucun contrôle sur la durée du processus de confirmation tel qu'imposé par le réseau Pledg. 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 Pledg, le client, appelé « Leader », se conforme aux conditions générales d'utilisation présentes sur le site www.pledg.com.

6.11 Eurolines 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.

6.13 Modification.

6.13.1 Les titres de transport à tarif standard sont modifiables autant de fois que souhaité, selon disponibilité, jusqu'à 6h avant le départ par téléphone au numéro indiqué à cet effet sur le titre de transport, dans une agence Eurolines 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. Les titres de transport sont également cessibles (modification du nom – prénom – âge), sans frais, jusqu'à 6h avant le départ par téléphone au numéro indiqué à cet effet sur le titre de transport ou dans une agence Eurolines. Aucun remboursement ne sera fait dans le cas où cette cession impliquerait le changement d'un billet adulte par un billet enfant.

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

6.13.3 Des frais de modification de 8€ sont applicables pour toute modification d'un titre de transport Eurolines, et de 4 € pour toute modification d'un titre de transport isilines. Des suppléments sont éventuellement applicables en fonction des dates ou horaires choisis.

6.13.4 Si le nouveau tarif applicable est inférieur à celui du voyage initialement réservé, cette différence sera remboursée en Bon d'Achat Eurolines.

6.13.5 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.

6.13.6 Les titres de transport déjà modifiés ne sont pas remboursables.

7. Annulation/Remboursement.

7.1 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. 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.

7.2 Titre de transport Eurolines 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 alinéa ne sont pas applicables aux billets isilines lesquels, conformément à l'alinéa 5.4, peuvent être présentés sous format dématérialisé.

7.3 Les titres de transport à tarif standard sont annulables.

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

7.5 Si votre titre de transport est annulable, des frais et des indemnités d'annulation seront applicables conformément aux règles suivantes

7.5.1 Remboursement en espèces, chèque ou CB

- Pour toute demande effectuée plus de 72h avant le départ : 25% du prix du titre de transport.
- Moins de 72h et jusqu'à 6h avant le départ : 50% du prix du titre de transport.
- Moins de 6h jusqu'à 15 mn avant le départ : Le titre de transport est remboursable uniquement en Bon d'Achat Eurolines, dans les conditions signalées ci-dessous.
- Moins de 15 mn avant le départ : Aucun remboursement ne sera effectué.

7.5.2 Remboursement en Bon d'Achat Eurolines : Le prix du titre de transport est remboursé à 100%. Des frais d'émission du Bon d'Achat Eurolines sont susceptibles d'être appliqués de la manière suivante :

- Pour toute demande effectuée plus de 72h avant le départ : Le prix du titre de transport est remboursé à 100%. Le Bon d'Achat Eurolines est émis sans frais.
- Moins de 72h et jusqu'à 6h avant le départ : Des frais d'émission du Bon d'Achat pour un montant de 7€ seront appliqués.
- Moins de 6h jusqu'à 15 mn avant le départ : Des frais d'émission du Bon d'Achat pour un montant de 7€ seront appliqués
- Moins de 15 mn avant le départ : Aucun remboursement ne sera effectué.

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

7.7 Les titres de transport à tarif promotionnel et les billets de transport partiellement utilisés ne sont pas remboursables.

7.8 Le remboursement de Bons d'achat Eurolines est exclu.

7.9 Toute demande de remboursement effectuée à la suite d'une annulation de titre de transport peut être effectuée personnellement dans les bureaux de vente Eurolines, par courrier électronique ou, par courrier recommandé avec accusé de réception, à l'attention du Service de remboursement, aux adresses suivantes, ou sur nos Sites Internet:

-Eurolines France : TSA 60001 – 92400 Villeneuve la Garenne Cedex – France, à l'attention du Service de remboursement (internet.paiement@transdev-eurolines.com)

- Eurolines Belgique : Tour & Taxis, Avenue du Port 86C Unit C1a 1000 Bruxelles (Info-be@transdev-eurolines.com)

-Eurolines Nederlands B.V. : Stationsplein 3, 1115 BZ Duivendrecht ; Info-nl@transdev-eurolines.com

-Transdev Eurolines Cz : Karlínské náměstí 6, Praha 8, 186 00 (info@eurolines.cz)

Toute demande (formulaire téléchargeable sur www.eurolines.eu; www.eurolines.be; www.eurolines.fr et sur www.isilines.com ou en agence Eurolines) devra être accompagnée du titre de transport original, d'une lettre justifiant la demande et d'une procuration (si nécessaire).

7.10 Toute demande d'annulation et de remboursement doit se faire pendant les horaires d'ouverture du centre d'appel. Ce qui veut dire que la fin du délai d'échange, d'annulation et de remboursement sera l'heure de la fermeture du centre d'appel (consultez les horaires sur le site internet <https://www.eurolines.fr/nous-contacter>).

8. Conditions de voyage.

8.1 Formalités administratives et sanitaires du voyage.

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. Il vous appartient d'en prendre connaissance.

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 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 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.

8.2 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, autorisation de sortie du territoire. Pour plus de renseignement sur les formalités concernant le voyage des mineurs consulter : www.eurolines.eu, www.isilines.com et www.diplomatie.gouv.fr.

8.3 Embarquement.

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

8.3.2 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.

8.3.3 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 : au numéro indiqué sur le Titre de Transport.

Comme indiqué à l'article 5.6, lors de l'embarquement le Passager devra présenter son titre de transport (impérativement en version imprimée pour les Services Eurolines) et justifier de son identité, qui devra correspondre à celle figurant sur le Titre de Transport.

8.3.4 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 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 influencer 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 en matière de sécurité. Eurolines 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.

8.4 Transport d'animaux.

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 cmx30cmx25cm, 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.

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

8.5 Arrêts techniques et commerciaux. Des haltes pour les repas et rafraîchissements sont prévues au cours du voyage en fonction de la distance des lignes de transport. 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.

8.6 Consignes de sécurité. Respect mutuel à bord.

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.

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.

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.

Il est interdit aux passagers d'occuper abusivement des places avec des effets personnels, colis ou autres objets. Chaque Passager ne peut disposer que de la place qui est disposé à cet effet au-dessus de son siège. Des produits ou des objets qui, par leur nature, volume ou leur odeur pourraient gêner ou incommoder les autres passagers sont interdits à bord.

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.

8.7 Service supplémentaire de WiFi à bord. Le Passager est informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Le Passager reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature (code de carte de crédit, etc.)

qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. L'utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible. Afin de profiter pleinement du service Wifi, Eurolines conseille aux Passagers de veiller à leurs matériels informatiques en s'assurant que les ordinateurs portables et assistants personnels ne soient pas laissés sans surveillance, en faisant attention aux consommations qui pourraient endommager leurs matériels et en s'assurant de posséder un antivirus à jour.

9. Retards et Annulations de services.

9.1 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 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.

9.2 Si l'annulation, le retard de plus de 120 minutes ou la surréservation est imputable à Eurolines, 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.

9.3 En cas d'impossibilité pour Eurolines d'offrir au passager le choix visé au paragraphe 9.2, le Passager a droit à une indemnisation équivalente à 50% du prix du billet, en sus du remboursement visé au b) du paragraphe 9.2. Ce montant est payé par Eurolines dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.

9.4 En l'absence de réponse de votre part à la proposition signalée au paragraphe 9.2 dans un délai de trois jours à compter de la réception de la proposition, un Bon d'achat Eurolines 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.

9 Vous pouvez également contacter le Service Après-Vente d'Eurolines à l'adresse signalée à l'article 13.2 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 en espèces ne sera possible si le bon d'achat délivré à la suite de l'annulation a été utilisé, en totalité ou en partie.

9.5 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.

9.7 En cas de modifications, retards importants ou annulations dus à un cas de force majeure, Eurolines 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. 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 inhabituel du 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.

10. Bagages.

10.1 Services Eurolines

10.1.1 Sur la majorité de nos lignes Eurolines, 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.

10.1.2 Sur certaines lignes, le transport des bagages est payant, comme indiqué à l'article 3.4.

10.1.3 Les objets dépassant les dimensions ou le poids indiqué à l'article 10.1.1 ainsi que les bicyclettes, les skis et équipements sportifs, les instruments de musique etc. sont interdits.

10.2 Services isilines.

10.2.1 Les passagers sont autorisés à transporter gratuitement deux bagages en soute n'excédant pas les dimensions et le poids signalés à l'alinéa 10.1.1.

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

10.2.3 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.

10.3 Dispositions communes aux services Eurolines et isilines.

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

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

10.3.3 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 décline toute responsabilité en cas de perte ou d'endommagement si les passagers ont mal conditionné leurs 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 doivent s'abstenir de transporter dans leur bagages enregistrés des objets de valeur tels que: argent liquide, chèques, cartes de crédit, des valeurs mobilières (actions, obligations ou tout type de titre négociable), documents de travail ou personnels, passeports ou autre document d'identification, clés, appareils électroniques tels que smartphones, téléphones portables, ordinateurs portables, ipads, notes books, CD), appareils photo, vidéo cameras, des objets d'art, bijoux, pierres précieuses ou des objets fragiles.

e) Les passagers sont également autorisés à transporter un bagage à mains d'une taille maximale de 40x30x15 cm. Eurolines 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.

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

g) Lors des changements d'autocars et des correspondances les passagers doivent récupérer et transférer leurs propres bagages. Une assistance par le conducteur de l'autocar est possible sur demande préalable conformément à l'article 6.9 ci-dessus pour les passagers ayant besoin d'assistance.

h) 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, au plus tard 15 jours après la fin du trajet. A défaut, aucune réclamation ne sera acceptée par Eurolines SA sauf à démontrer que l'impossibilité de confirmer la réclamation est due à un cas de force majeure.

i) En cas de perte ou d'avarie des bagages enregistrés, l'indemnité réparatrice ne pourra excéder un montant de 150 € par bagage. Il est précisé que :
- l'indemnisation des bagages perdus ou endommagés suite à un accident de circulation est soumise à la réglementation concernant le droit de passagers ;

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

11. 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.

12. Traitement de données personnelles. Loi informatique et libertés.

Les informations que vous nous communiquez lors de l'achat du titre de transport permettent à Eurolines, ainsi qu'à ses Partenaires, de traiter et d'exécuter les commandes effectuées, et, le cas échéant, de gérer le fonctionnement de votre compte client. 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. Par ailleurs, ces données permettent également de gérer votre abonnement à notre Newsletter. Les Sites Eurolines ainsi que l'Application mobile recourent à l'usage de cookies.

Afin de vous informer de manière complète sur l'utilisation de vos données personnelles, vous pouvez consulter notre « Charte de protection de données personnelles » : <https://www.eurolines.fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles> Notre Charte de protection de données personnelles est également accessible par un lien hypertexte en bas de notre page d'accueil de nos sites internet et sur l'Application mobile. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement et de limitation du traitement des données à caractère personnel vous concernant conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD »), à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et à la législation locale applicable aux Filiales Eurolines. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au délégué informatique et libertés d'Eurolines à l'adresse suivante : data-privacy@transdev-eurolines.com

13. Assistance aux passagers. Réclamations.

13.1 Assistance.

Pour permettre aux Passagers de communiquer rapidement avec Eurolines avant et pendant le voyage, un numéro d'assistance est indiqué sur tous les billets Eurolines et isilines :

Depuis la France : +33 (0)1 49 72 51 57 (numéro non surtaxé)

Depuis la Belgique : +32 (0)2 6692007

Depuis le Pays-Bas : +31 (0) 88 0761777

Depuis la République Tchèque : + 420 731 222 111

13.2 Réclamations.

Pour toute réclamation le Passager pourra contacter le Service Clients par courrier électronique ou par téléphone, aux adresses et/ou numéros signalés ci-dessous.

Toute réclamation doit être adressée à l'aide du formulaire de contact en ligne ou par courrier recommandé avec accusé de réception :

Eurolines France : Service Après-Vente – TSA 60001 92400 Villeneuve la Garenne- Cedex – France ; reclamations@transdev-eurolines.com

Eurolines Belgique : Customer Services Belgique-Eurolines België N.V., Avenue du Havenlaan 86c, 1000 Brussels, Belgique ; info-be@transdev-eurolines.com

Eurolines Nederland : Customer service Nederland- Eurolines Nederland B.V. 1115 BZ DUIVENDRECHT; info-nl@transdev-eurolines.com

Transdev Eurolines CZ : Karlínské náměstí 6, Praha 8, 186 00 ; reklamace@eurolines.cz

La réclamation 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, Euro-lines 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. Les réclamations pour des Prestations Tiers seront transmises aux Partenaires correspondants. Le Service Après-Vente d'Euro-lines assurera la gestion de la relation avec les Partenaires, dans les conditions et limites prévues par les Conditions Générales de Vente Partenaire.

13.3 Médiation.

Le client qui ne serait pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation par Euro-lines France pourra adresser sa demande au Médiateur Tourisme et Voyage. Aucune demande ne sera recevable en l'absence de saisine préalable du service client d'Euro-lines France. 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. De même, le Client peut saisir le médiateur européen dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

14. Utilisation des Sites Internet et des Applications Mobiles

14.1 Euro-lines ne peut pas garantir que ses Sites Internet et ses Applications mobiles sont exempts d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que les Sites Internet ou les applications mobiles fonctionnent sans interruptions ou pannes, ni encore qu'ils sont compatibles avec un matériel ou une configuration spécifique. Euro-lines ne peut être tenue pour responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers, ni d'aucun type de dommage prévisible ou imprévisible, matériel ou immatériel écoulant de l'utilisation de nos Sites Internet ou de nos applications mobiles ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utilisation de ceux-ci.

14.2 Pour des liens hypertextes allant depuis nos Sites Internet vers autres sites, il vous appartient de prendre connaissance des politiques de ces sites notamment en matière de protection des données personnelles. Euro-lines ne prend aucun engagement concernant tout autre site internet auquel vous pourriez avoir accès via nos Sites et ne saurait en aucune façon être responsable du contenu, de l'accès ou du fonctionnement de ces sites internet.

15. Assurances.

15.1 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.

Euro-lines France a souscrit une assurance professionnelle 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.

16. Droit et Juridiction applicable - Langue

Les présentes conditions générales et plus généralement le contrat de transport conclu avec Euro-lines France 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.

17. 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 français, et en particulier :

- Les caractéristiques essentielles des services Euro-lines France ou isilines ;
- Le prix des titres de transport et des frais annexes ;
- Les informations relatives à l'identité d'Euro-lines 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 Euro-lines France ou isilines emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV, ce qui est expressément reconnu par le Passager.