VERSION ESPAGNOLE À TITRE INFORMATIF · VERSIÓN EN ESPAÑOL A TÍTULO INFORMATIVO

AVISO IMPORTANTE – Esta versión en español se facilita únicamente a título informativo. En caso de discrepancia o litigio, prevalecerá la versión francesa, que es la única jurídicamente vinculante. La versión francesa está disponible en https://e-cab-service.fr/cgv-luxus.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA – LUXUS SERVICE

Versión de 14 de noviembre de 2026 (sustituye a la versión de 19 de octubre de 2026; historial al final del documento)

LUXUS SERVICE
SAS, société par actions simplifiée (sociedad por acciones simplificada de derecho francés)
Nombre comercial (enseigne): E-CAB SERVICE
Sigla (sigle): E-CAB

SIREN: 822 900 569
SIRET: 822 900 569 00010
Registro de Comercio y Sociedades (RCS): 822 900 569 R.C.S. Colmar
NIF-IVA intracomunitario: FR18822900569
Capital social: 5.000,00 €
Domicilio social: 22 rue de la Commanderie – 67140 ANDLAU – FRANCIA
Teléfono: +33 6 65 16 88 62
Correo electrónico de reservas: reservation@e-cab-service.fr
Correo electrónico de dirección: e.edel@e-cab-service.fr
Sitio web: https://e-cab-service.fr

Artículo 1 – Objeto

Las presentes Condiciones Generales de Venta (en lo sucesivo, las «CGV») tienen por objeto definir los derechos y obligaciones de LUXUS SERVICE (en lo sucesivo, «el Prestador») y de sus clientes (en lo sucesivo, «el Cliente») en el marco de prestaciones de transporte de personas con conductor (VTC – voiture de transport avec chauffeur), explotadas en particular bajo el nombre comercial E-CAB SERVICE.

E-CAB SERVICE es un nombre comercial y una plataforma de movilidad explotada por LUXUS SERVICE. Las prestaciones ofrecidas siguen siendo prestaciones de transporte con conductor. Cuando un itinerario incluye lugares de interés, restaurantes, hoteles, bodegas, museos, actividades u otras prestaciones de terceros, dichas prestaciones de terceros siguen siendo jurídica y financieramente distintas de la prestación VTC, salvo estipulación escrita en contrario conforme a la normativa aplicable.

Toda reserva implica la aceptación plena y sin reservas de las presentes CGV, que prevalecen sobre cualquier otro documento del Cliente, sin perjuicio de las disposiciones particulares acordadas por escrito.

Artículo 2 – Reserva

2.1. Modalidades de reserva

Las reservas pueden efectuarse:

- por teléfono en el +33 6 65 16 88 62;
- por correo electrónico a reservation@e-cab-service.fr;
- a través del sitio web https://e-cab-service.fr;
- a través de un espacio Cliente, Empresa o Socio puesto a disposición por E-CAB SERVICE;
- o a través de una plataforma asociada autorizada.

El Cliente se compromete a facilitar información exacta y completa: identidad, datos de contacto, lugar de recogida, destino, fecha, hora, número de pasajeros, equipaje, necesidades específicas y, cuando sea necesario, las referencias de transporte útiles para la ejecución del servicio.

2.2. Confirmación de la reserva y pago en el momento de la reserva

Salvo las condiciones particulares aplicables a las puestas a disposición previstas en el artículo 4.4, la reserva se considera firme y definitiva tras su validación por el Prestador y, en su caso, tras el pago, el anticipo o la constitución de la garantía de pago solicitada en el momento del pedido.

A partir del 1 de noviembre de 2026, toda reserva de un traslado por un Cliente consumidor, o por un Cliente

profesional sin contrato marco ni tarifa contractual, se paga en línea en el momento de la reserva, con tarjeta bancaria, mediante un proveedor de pagos seguro (Stripe). La reserva solo es firme y definitiva tras la recepción efectiva de dicho pago, constatada por el proveedor de pagos; la confirmación se envía entonces al Cliente por correo electrónico y, en su caso, por SMS. El pago a bordo, reservado a los clientes particulares habituales, se rige por el artículo 3.2.

El pago debe efectuarse en un plazo de una (1) hora a partir de la solicitud, reducido a treinta (30) minutos cuando la recogida esté prevista menos de tres (3) horas después de la solicitud. Se envía un recordatorio al Cliente por correo electrónico. A falta de pago en dicho plazo, la solicitud no queda confirmada; LUXUS SERVICE se pone en contacto con el Cliente para acordar la continuación (nuevo enlace de pago, otro medio de pago o anulación sin gastos).

Una ida y vuelta reservada en una sola operación constituye dos prestaciones vinculadas, cuyo precio se reparte entre la ida y la vuelta, y es objeto de un único pago. Cuando se propone al Cliente una solución con dos vehículos y este la acepta, la eventual diferencia de precio se paga mediante un segundo enlace de pago, antes de la confirmación de dicha solución; en su defecto, la reserva inicial se mantiene sin cambios.

Las puestas a disposición (artículo 4.4) y las prestaciones cuyo precio no puede fijarse inmediatamente son objeto de un presupuesto: el enlace de pago se envía al Cliente una vez aceptado el presupuesto o confirmado el precio. Una reserva tomada directamente por el equipo del Prestador por cuenta de un Cliente consumidor (en particular por teléfono) se paga a bordo al chófer, en las condiciones del artículo 3.2. Los Clientes profesionales titulares de un contrato marco o de una tarifa contractual, así como los socios que disponen de una cuenta, pagan contra factura, por domiciliación o por transferencia, según las condiciones de su contrato.

El Prestador se reserva el derecho de rechazar cualquier reserva por motivo legítimo, en particular en caso de falta de disponibilidad, imposibilidad reglamentaria u operativa, riesgo para la seguridad o impago anterior.

2.3. Ausencia de derecho de desistimiento

De conformidad con el artículo L. 221-2 del Código de Consumo francés (Code de la consommation), los contratos relativos a servicios de transporte de pasajeros están excluidos del ámbito de las disposiciones sobre el derecho de desistimiento aplicables a los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento. En consecuencia, el Cliente consumidor que reserva a distancia (sitio web, aplicación, teléfono o correo electrónico) una prestación de transporte que debe ejecutarse en una fecha o durante un período determinados no dispone del plazo de desistimiento de catorce días.

Esta información se pone en conocimiento del Cliente antes de la confirmación de su reserva, en particular mediante la aceptación de las presentes CGV. El Cliente conserva la facultad de anular o modificar su reserva en las condiciones y según los baremos previstos en el artículo 4.

Artículo 3 – Tarifas y pago

3.1. Tarificación

Las presentes CGV no fijan ningún precio de prestación. El precio de cada prestación se expresa en euros, con todos los impuestos incluidos (TTC), y se comunica al Cliente antes de la confirmación de la reserva, mediante una estimación, un presupuesto o el resumen de la reserva. Para el Cliente profesional, se indican también el importe sin impuestos y el IVA aplicable.

El precio puede fijarse a tanto alzado, según la duración de la puesta a disposición o según las condiciones tarifarias contractuales aplicables al Cliente.

El precio confirmado antes de la prestación constituye la referencia de facturación, sin perjuicio de las modificaciones solicitadas o aceptadas posteriormente, los excesos de duración, las prestaciones adicionales y los gastos expresamente previstos en el presupuesto, en el resumen de la reserva o en las presentes CGV.

3.1 bis. Estimación tarifaria

Puede obtenerse una estimación del precio en el sitio web o en la aplicación, sin compromiso. Se calcula automáticamente según las tarifas vigentes en el momento del cálculo y según la información facilitada por el Cliente: lugares de recogida y de destino, fecha, hora, número de pasajeros, categoría de vehículo y opciones elegidas. No constituye ni una oferta en firme, ni una reserva, ni una garantía de disponibilidad.

La estimación es orientativa: las tarifas pueden revalorizarse hasta la reserva, en particular en caso de cambio de las tarifas del Prestador o de la información facilitada por el Cliente. El precio en firme es el que figura con todos los impuestos incluidos (TTC) en el resumen de la reserva, antes de la confirmación y antes de cualquier pago; cuando difiere de la estimación, es este precio en firme el que se somete a la validación del Cliente.

Para el Cliente consumidor, el precio confirmado no es objeto de ninguna revisión por parte del Prestador tras la confirmación de la reserva. Solo se añaden, de conformidad con el artículo 3.1: las modificaciones solicitadas o aceptadas por el Cliente, los excesos de duración y las prestaciones adicionales; el tiempo de espera más allá del tiempo de espera gratuito indicado antes de la confirmación (veinte minutos gratuitos por regla general), contado desde la hora de llegada real del vuelo cuando el Cliente ha indicado su número o, en su defecto, desde la hora de recogida indicada por el Cliente, y facturado según la tarifa de espera anunciada; así como los elementos señalados como no incluidos en el resumen de la reserva antes de la confirmación, en particular los gastos específicos mencionados en el artículo 4.4.7 y los peajes cuando el precio se calcula según la distancia, sin tanto alzado.

Salvo mención expresa, no están incluidos en la estimación y se facturan según las modalidades del artículo 3.2: los kilómetros adicionales, las paradas y los cambios de itinerario solicitados después de la reserva, el tiempo de espera más allá del tiempo de espera gratuito mencionado en el párrafo anterior, las prestaciones no reservadas y los gastos específicos mencionados en el artículo 4.4.7, así como los peajes cuando el precio se calcula según la distancia, sin tanto alzado. Para el Cliente consumidor, los peajes y los gastos específicos solo se añaden al precio confirmado si se han señalado como no incluidos en el resumen de la reserva antes de la confirmación.

3.2. Condiciones de pago

Salvo condiciones particulares o contrato marco, el pago se efectúa según las modalidades del artículo 2.2: en línea en el momento de la reserva, o según las modalidades indicadas en el presupuesto o en la factura.

Una prestación pagada en línea en el momento de la reserva no está garantizada por ningún registro de la tarjeta (empreinte bancaire). Los excesos de duración, los tiempos de espera y las prestaciones adicionales constatados durante la prestación se facturan después del trayecto y se abonan según las modalidades indicadas en la factura. La factura de una prestación pagada en línea se emite después del trayecto y hace constar su pago.

Para una reserva que no se paga en línea, puede solicitarse un registro de la tarjeta para garantizar la reserva. El Cliente lo autoriza mediante un mandato, aceptado antes de introducir su tarjeta, que precisa los supuestos de cargo (anulación tardía, cliente ausente o precio del trayecto impagado, según el artículo 4) y su importe máximo, igual a la tarifa del trayecto con todos los impuestos incluidos. Todo cargo va precedido de una información que indica su importe y su motivo. La autorización otorgada por el Cliente finaliza cuando el trayecto se ha pagado o la reserva se ha anulado sin gastos. Esta garantía es distinta de un anticipo efectivamente cobrado. Los excesos de duración y las prestaciones adicionales se facturan y abonan según las modalidades de pago de la reserva.

Pago a bordo de los clientes particulares habituales. El pago a bordo es una facultad que LUXUS SERVICE reserva al Cliente consumidor titular de una cuenta de cliente que haya pagado en línea al menos cinco (5) prestaciones realizadas: este puede entonces elegir, en el momento de la reserva, pagar la prestación al chófer al final del trayecto, con tarjeta bancaria o en efectivo. Un registro de la tarjeta, en las condiciones del párrafo anterior, garantiza la reserva, que solo es firme una vez efectuado dicho registro. Esta facultad no es un derecho adquirido: LUXUS SERVICE puede retirarla en cualquier momento, en particular tras un impago o una ausencia del Cliente; las reservas siguientes se pagan entonces en línea.

Las reservas tomadas directamente por el equipo del Prestador (en particular por teléfono) se pagan a bordo al chófer, con tarjeta bancaria o en efectivo, pudiendo solicitarse un registro de la tarjeta como garantía en las condiciones del párrafo dedicado al registro de la tarjeta; puede ofrecerse al Cliente, con carácter facultativo, un enlace de pago en línea.

En caso de pago aplazado, en particular para una cuenta de Empresa o un contrato marco, se aplican los plazos y modalidades acordados. La fecha de vencimiento que figura en la factura es la que da fe. Todo retraso en el pago conlleva la aplicación de las penalizaciones e indemnizaciones previstas en el artículo 3.3 para el Cliente profesional y, para el Cliente consumidor, de intereses al tipo legal tras requerimiento formal.

3.3. Retraso en el pago del Cliente profesional

De conformidad con el artículo L. 441-10 del Código de Comercio francés (Code de commerce), toda cantidad no abonada en su fecha de vencimiento por un Cliente profesional devenga de pleno derecho, sin necesidad de recordatorio, penalizaciones de demora calculadas al tipo de interés aplicado por el Banco Central Europeo a su operación de refinanciación más reciente, incrementado en 10 puntos porcentuales. Estas penalizaciones se devengan desde el día siguiente a la fecha de vencimiento hasta el día del pago efectivo.

El Cliente profesional en situación de retraso en el pago es además deudor de pleno derecho de una indemnización a tanto alzado por gastos de cobro de 40 euros (artículo D. 441-5 del Código de Comercio francés). Cuando los gastos de cobro incurridos superen el importe de esta indemnización, LUXUS SERVICE podrá solicitar una indemnización complementaria, previa justificación.

No se concede ningún descuento por pronto pago.

3.4. Tarjetas regalo «Mobilité Prestige»

La tarjeta regalo se vende en línea, se paga con tarjeta bancaria y se envía después por correo electrónico al beneficiario designado por el comprador, en la fecha elegida por este. Contiene un código personal que constituye un medio de pago: el comprador y el beneficiario garantizan su confidencialidad.

La tarjeta es válida durante doce (12) meses a partir de su entrega al beneficiario (fecha de envío elegida por el comprador, o fecha del pago si el envío es inmediato). Constituye un medio de pago de las prestaciones de LUXUS SERVICE, nunca un descuento: el precio de la prestación no se modifica. Para una reserva pagada en línea (artículo 2.2), el saldo de la tarjeta se carga en el momento de la reserva, hasta el importe del precio, y el eventual resto se paga en línea con tarjeta bancaria; si la reserva no queda confirmada por falta de pago del resto, o se anula en condiciones que dan derecho a reembolso (artículo 4.1), el importe correspondiente se vuelve a abonar en la tarjeta, cuya validez se prorroga noventa (90) días si ha vencido entretanto. Para una prestación pagada contra factura, la factura se abona, total o parcialmente, con el saldo de la tarjeta. El saldo no utilizado sigue disponible hasta la fecha de validez; en esa fecha, se pierde. La tarjeta no se aplica a las prestaciones pagadas directamente al chófer. No es reembolsable ni canjeable por dinero en efectivo, salvo disposición legal en contrario.

Dado que la compra de una tarjeta regalo no es una reserva de transporte, el comprador consumidor dispone de un plazo de desistimiento de catorce (14) días a partir de la compra, siempre que la tarjeta no se haya utilizado; lo ejerce escribiendo a reservation@e-cab-service.fr y se le reembolsa por el medio de pago utilizado, en un plazo de catorce (14) días. En caso de pérdida del código, LUXUS SERVICE reenvía la tarjeta al beneficiario con un nuevo código; el código anterior deja entonces de funcionar.

Artículo 4 – Condiciones de anulación y de modificación

4.1. Anulación de un traslado VTC simple por el Cliente

El presente baremo se aplica a los traslados VTC simples que no están sujetos a las condiciones particulares de puesta a disposición previstas en el artículo 4.4:

- más de 24 horas antes de la hora de recogida prevista: anulación gratuita, 0 % del precio;
- entre 24 horas y más de 2 horas antes de la hora de recogida prevista: 50 % del precio total;
- 2 horas o menos antes de la hora de recogida prevista: 100 % del precio total;
- cliente ausente («no-show»), ya se trate del Cliente o del pasajero: 100 % del precio total.

Toda anulación que se produzca cuando el chófer ya está en camino hacia el lugar de recogida o ha llegado al lugar da lugar a la facturación del 100 % del precio total, siempre que el chófer se haya puesto en camino, o haya llegado al lugar, en las tres (3) horas anteriores a la hora de recogida prevista (seis (6) horas para un traslado de larga distancia sujeto al artículo 4.1 bis). En los demás casos, se aplica el baremo anterior según el plazo restante.

La hora de referencia es la hora local del lugar de recogida. Las cantidades ya abonadas se imputan al importe efectivamente adeudado y el eventual exceso se reembolsa conforme a las normas aplicables.

Cuando la reserva se ha pagado en línea, el importe pagado, deducidos los gastos de anulación previstos en el presente baremo, se reembolsa automáticamente al Cliente por el medio de pago utilizado (la parte pagada con tarjeta regalo se vuelve a abonar en la tarjeta), en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de la anulación. Los gastos del proveedor de pagos corren a cargo de LUXUS SERVICE.

Toda solicitud de anulación debe enviarse por escrito a reservation@e-cab-service.fr o mediante la función de anulación disponible en el espacio Cliente cuando se ofrezca.

4.1 bis. Traslados de larga distancia

No obstante lo dispuesto en el baremo del artículo 4.1, se aplica un baremo particular cuando se cumple alguna de las condiciones siguientes:

- la distancia del itinerario reservado, entre el lugar de recogida y el destino, es igual o superior a cien (100) kilómetros;
- el lugar de recogida está situado a más de cien (100) kilómetros, en línea recta, de la base de explotación del Prestador (22 rue de la Commanderie, 67140 Andlau);
- la recogida tiene lugar en uno de los siguientes aeropuertos, cualquiera que sea su distancia de la base de explotación: EuroAirport Basilea-Mulhouse-Friburgo, Zúrich, Fráncfort, Stuttgart, París-Charles de Gaulle y París-Orly.

Este baremo tiene en cuenta el tiempo de aproximación del chófer y la movilización anticipada del chófer y del

vehículo. Es el siguiente:

- más de 24 horas antes de la hora de recogida prevista: anulación gratuita, 0 % del precio;
- entre 24 horas y más de 6 horas antes de la hora de recogida prevista: 50 % del precio total;
- 6 horas o menos antes de la hora de recogida prevista: 100 % del precio total;
- cliente ausente («no-show»), ya se trate del Cliente o del pasajero: 100 % del precio total.

La regla del artículo 4.1 aplicable cuando el chófer ya está en camino o ha llegado al lugar se aplica igualmente, debiendo entonces el chófer haberse puesto en camino, o haber llegado al lugar, en las seis (6) horas anteriores a la hora de recogida prevista.

El carácter de larga distancia se aprecia en la confirmación de la reserva, a la vista del itinerario reservado. Se indica al Cliente antes de la validación de su reserva. Cuando la reserva la toma el equipo del Prestador (en particular por teléfono) o se transmite por otro canal sin validación en línea por el Cliente, se le indica en el momento de tomar el pedido o, a más tardar, en el correo electrónico de confirmación de la reserva. A falta de esta información, se aplica el baremo del artículo 4.1. Se aplican las demás estipulaciones del artículo 4.1: hora de referencia, imputación de las cantidades abonadas, reembolso automático, modalidades de la solicitud de anulación. Las puestas a disposición siguen rigiéndose por el artículo 4.4.

4.2. Modificación de un traslado simple por el Cliente

Toda solicitud de modificación relativa en particular al horario, el itinerario, el número de pasajeros, el equipaje o la categoría de vehículo debe comunicarse al Prestador lo antes posible y queda sujeta a disponibilidad.

Si la modificación es posible, el Prestador confirma las nuevas condiciones y, en su caso, el nuevo precio. Si la modificación hace imposible el servicio o constituye en la práctica una anulación, podrá aplicarse el baremo de anulación correspondiente tras informar al Cliente.

4.3. Anulación o interrupción por el Prestador

El Prestador puede rechazar, anular o interrumpir una prestación, en particular en caso de fuerza mayor, imposibilidad reglamentaria u operativa, condiciones de seguridad insuficientes o comportamiento del Cliente o de los pasajeros que ponga en peligro al chófer, al vehículo o a terceros.

Cuando la anulación definitiva sea imputable a LUXUS SERVICE y el Cliente no acepte ninguna solución de sustitución equivalente, la totalidad de las cantidades cobradas por la prestación anulada se reembolsa, sin gastos, en un plazo de diez (10) días hábiles, sin perjuicio de las disposiciones legales aplicables.

4.4. Condiciones particulares aplicables a las puestas a disposición

Las disposiciones del presente artículo 4.4 se aplican exclusivamente a las prestaciones de puesta a disposición de un vehículo con chófer (mise à disposition, en lo sucesivo, «puesta a disposición») reservadas para media jornada, una jornada completa o varios días consecutivos. Se aplican en particular a los servicios de larga duración, larga distancia, con varias etapas o que comportan compromisos específicos de inmovilización del vehículo y del chófer.

Un recorrido de descubrimiento o un itinerario que incluye varios lugares de visita sigue siendo, para E-CAB SERVICE, una prestación de transporte con conductor. Las actividades, visitas, catas, alojamientos, comidas y otras prestaciones de terceros no se venden como un viaje combinado de E-CAB SERVICE y permanecen separadas de la prestación VTC.

Las presentes condiciones particulares prevalecen sobre el baremo del artículo 4.1 para la parte de la reserva calificada de puesta a disposición en el presupuesto o en el resumen contractual.

4.4.1. Formación de la reserva de una puesta a disposición

La reserva pasa a ser firme tras:

1. la aceptación del presupuesto o de la oferta que recoge la duración, el itinerario, las etapas, la categoría de vehículo, el precio y los eventuales gastos específicos;
2. la aceptación expresa de las presentes CGV;
3. el cobro efectivo del anticipo aplicable.

A falta de cobro del anticipo en el plazo indicado en el presupuesto o en la solicitud de pago, LUXUS SERVICE no está obligada a mantener la disponibilidad del vehículo y del chófer.

4.4.2. Importe del anticipo

Para una puesta a disposición de media jornada o de una jornada, se exige en la confirmación de la reserva un anticipo correspondiente al 30 % del importe total de la prestación con todos los impuestos incluidos.

Para una puesta a disposición de varios días, se exige en la confirmación de la reserva un anticipo

correspondiente al 50 % del importe total de la prestación con todos los impuestos incluidos.

Se considera prestación de varios días todo servicio que se desarrolle durante al menos dos días naturales o que requiera la inmovilización planificada del vehículo y del chófer durante varios días, aunque algunos períodos no incluyan ningún transporte efectivo.

4.4.3. Naturaleza e imputación del anticipo

Las cantidades abonadas constituyen expresamente un anticipo a cuenta (acompte), y no arras (arrhes). Se imputan al precio total de la prestación y materializan el compromiso firme y recíproco de las partes.

En caso de anulación imputable al Cliente, el anticipo se imputa a las cantidades adeudadas según el baremo previsto en el presente artículo, sin perjuicio de las disposiciones legales imperativas aplicables.

El anticipo es distinto de cualquier registro de la tarjeta que pueda solicitarse en las condiciones del artículo 3.2. El saldo, los excesos de duración, las prestaciones adicionales y los gastos imputables al Cliente se facturan y abonan según las modalidades de pago de la reserva.

4.4.4. Pago del saldo

Para una puesta a disposición de media jornada o de una jornada, el saldo es exigible a más tardar siete días naturales antes del inicio de la prestación.

Para una puesta a disposición de varios días, el saldo es exigible a más tardar quince días naturales antes del inicio de la prestación.

Cuando la reserva se realiza después de la fecha en la que normalmente debería haberse abonado el saldo, el precio total es exigible inmediatamente en la confirmación.

A falta de pago del saldo a su vencimiento, LUXUS SERVICE puede suspender o anular la prestación tras informar de ello al Cliente. Las cantidades adeudadas en aplicación del baremo de anulación siguen siendo exigibles.

4.4.5. Anulación de una puesta a disposición de media jornada o de una jornada

En caso de anulación imputable al Cliente:

- más de 15 días naturales antes del inicio de la prestación: 30 % del importe total con todos los impuestos incluidos;
- de 15 días a más de 7 días naturales antes del inicio de la prestación: 50 % del importe total con todos los impuestos incluidos;
- de 7 días a más de 72 horas antes del inicio de la prestación: 75 % del importe total con todos los impuestos incluidos;
- 72 horas o menos antes del inicio de la prestación: 100 % del importe total con todos los impuestos incluidos;
- cliente ausente («no-show»): 100 % del importe total con todos los impuestos incluidos.

El anticipo del 30 % ya abonado se imputa al importe adeudado. No se suma al porcentaje indicado anteriormente.

4.4.6. Anulación de una puesta a disposición de varios días

En caso de anulación imputable al Cliente:

- más de 15 días naturales antes del inicio de la prestación: 50 % del importe total con todos los impuestos incluidos, es decir, el importe del anticipo abonado;
- de 15 días a más de 7 días naturales antes del inicio de la prestación: 75 % del importe total con todos los impuestos incluidos;
- 7 días naturales o menos antes del inicio de la prestación: 100 % del importe total con todos los impuestos incluidos;
- cliente ausente («no-show») o interrupción del servicio por iniciativa del Cliente: 100 % del importe total con todos los impuestos incluidos.

El anticipo del 50 % ya abonado se imputa al importe adeudado. No se suma al porcentaje indicado anteriormente.

4.4.7. Gastos específicos incurridos

Los gastos específicos incurridos exclusivamente para las necesidades de la prestación y que han dejado de ser reembolsables en la fecha de la anulación siguen siendo adeudados cuando se hayan indicado en el presupuesto o en el resumen de la reserva, o hayan sido aceptados posteriormente por escrito por el Cliente.

Pueden incluir, en particular, el alojamiento del chófer, las comidas o dietas de comida del chófer, los aparcamientos, peajes, ferris, lanzaderas, autorizaciones especiales y los costes de proveedores terceros necesarios para la ejecución del itinerario y expresamente aceptados.

Estos gastos nunca se facturan dos veces. Cuando ya están incluidos en el importe total que sirve de base al

e-cab-service.fr

porcentaje de anulación, solo pueden añadirse por separado en la fracción que no esté ya cubierta. El importe reclamado en concepto de anulación no puede superar el precio total contractual, incrementado únicamente con los gastos adicionales expresamente autorizados por el Cliente tras la celebración inicial del contrato.

4.4.8. Modalidades de anulación de una puesta a disposición

Toda anulación debe notificarse por escrito a reservation@e-cab-service.fr o mediante la función de anulación disponible en el espacio Cliente.

La fecha y la hora tenidas en cuenta para calcular los gastos son las de la recepción efectiva de la solicitud por LUXUS SERVICE. Los plazos se calculan en días naturales con respecto a la hora de recogida prevista en el contrato.

Al igual que para los traslados (artículo 4.1), toda anulación que se produzca cuando el chófer ya está en camino hacia el lugar de recogida o ha llegado al lugar da lugar a la facturación del 100 % del importe total con todos los impuestos incluidos, siempre que el chófer se haya puesto en camino, o haya llegado al lugar, en las tres (3) horas anteriores al inicio de la prestación; el anticipo ya abonado se imputa a dicho importe. En los demás casos, se aplican las condiciones del presente artículo 4.4 según el plazo restante.

4.4.9. Modificación de la puesta a disposición

Toda solicitud de modificación relativa en particular a las fechas, horarios, etapas, kilometraje, duración, número de pasajeros, volumen de equipaje o categoría de vehículo queda sujeta a disponibilidad y puede dar lugar a una revisión del precio.

Una modificación sustancial solicitada por el Cliente y que no pueda atenderse podrá tratarse como una anulación imputable al Cliente. LUXUS SERVICE informa de ello previamente al Cliente y le comunica, cuando sea posible, una solución alternativa y su precio.

Los excesos de duración o ampliaciones de itinerario aceptados durante el servicio se facturan según la tarifa comunicada al Cliente o, en su defecto, según la tarifa aplicable a la prestación de que se trate el día del servicio.

4.4.10. Anulación imputable a LUXUS SERVICE

Cuando LUXUS SERVICE anula definitivamente la prestación por una causa que le es imputable y el Cliente no acepta ninguna solución de sustitución equivalente, todas las cantidades cobradas por la prestación anulada se reembolsan lo antes posible.

Las estipulaciones relativas al anticipo retenido en caso de anulación imputable al Cliente no se aplican cuando la prestación no se ejecuta por causa de LUXUS SERVICE ni en los demás casos en que una disposición legal imperativa imponga la restitución de las cantidades abonadas.

4.4.11. Fuerza mayor

En caso de fuerza mayor que cumpla las condiciones del artículo 1218 del Código Civil francés (Code civil), las partes buscarán prioritariamente un aplazamiento o una adaptación razonable de la prestación.

A falta de acuerdo o cuando el impedimento sea definitivo, las consecuencias financieras se determinan conforme a las disposiciones legales aplicables. Las prestaciones ya ejecutadas y los gastos externos efectivamente incurridos, justificados y no recuperables se tratan según su naturaleza y dentro de los límites autorizados por la ley.

4.4.12. Ausencia de acumulación

Los porcentajes de anulación previstos en el presente artículo incluyen el anticipo ya abonado. No se acumulan con el baremo aplicable a los traslados VTC simples para una misma prestación.

Cuando una reserva comprende varias prestaciones distintas, el régimen correspondiente a cada prestación se aplica por separado según su calificación indicada en el presupuesto o en el resumen de la reserva.

Artículo 5 – Condiciones de transporte

5.1. Comportamiento de los pasajeros

Los pasajeros se comprometen a mantener un comportamiento cortés y respetuoso, a respetar la prohibición de fumar en el vehículo, a no transportar ni consumir sustancias ilícitas y a respetar las normas de seguridad aplicables, en particular el uso del cinturón.

El chófer puede denegar el acceso al vehículo o interrumpir la prestación en caso de comportamiento peligroso, agresivo o manifiestamente incompatible con la seguridad o la ejecución normal de la prestación, sin perjuicio de las cantidades que puedan seguir adeudándose en virtud de la reserva.

5.2. Equipaje y efectos personales

El equipaje y los efectos personales quedan bajo la responsabilidad del Cliente y de los pasajeros. El Prestador solo puede ser considerado responsable en caso de culpa que le sea imputable. Están prohibidos los objetos peligrosos, ilegales o que puedan dañar el vehículo.

5.3. Retrasos e imprevistos de circulación

El Prestador emplea los medios razonables para respetar los horarios acordados. No obstante, las condiciones de circulación, los controles, las inclemencias meteorológicas, los accidentes de terceros u otros acontecimientos ajenos a su voluntad pueden afectar al tiempo de trayecto.

5.4. Vehículos eléctricos: tiempo de recarga

Cuando la prestación se realiza con un vehículo eléctrico, es necesario un tiempo de recarga para todo trayecto cuya duración estimada sea igual o superior a dos horas, ya se trate de un trayecto de ida o de la suma de los trayectos de una misma prestación (ida y vuelta, etapas sucesivas o puesta a disposición).

Este tiempo de recarga lo integra el Prestador en la organización y la planificación de la prestación: itinerario, elección de los puntos de recarga y hora de recogida. Puede alargar la duración total del trayecto y repercutir en la hora de llegada.

Se informa de ello al Cliente en el momento de la reserva o en el presupuesto. El Cliente puede solicitar, sujeto a disponibilidad, otro vehículo adecuado al trayecto; en ese caso, se le comunica el precio correspondiente antes de la confirmación.

El tiempo de recarga así previsto y anunciado no constituye un retraso imputable al Prestador y no da lugar a ninguna facturación de espera al Cliente, salvo mención en contrario en el presupuesto.

5.5. Ejecución por un transportista asociado

LUXUS SERVICE puede encomendar la ejecución de una prestación a un transportista asociado debidamente inscrito en el registro de explotadores de vehículos de transporte con conductor (VTC) o autorizado para ejercer una actividad de transporte público particular de personas (transport public particulier de personnes), cuyos conductores sean titulares de una tarjeta profesional en vigor, y que acredite un seguro de responsabilidad civil que cubra el transporte de personas a título oneroso.

El Cliente sigue vinculado a LUXUS SERVICE, que sigue siendo su único interlocutor para la reserva, su seguimiento y las reclamaciones, y que le factura la prestación al precio acordado en el momento de la reserva. El recurso a un transportista asociado no modifica ni ese precio ni las condiciones de las presentes CGV. LUXUS SERVICE sigue siendo responsable ante el Cliente de la correcta ejecución de la prestación, en las condiciones previstas en el artículo 6, sin perjuicio de sus acciones contra el transportista asociado.

El transportista asociado ejecuta la prestación según los mismos estándares de calidad que los aplicados por LUXUS SERVICE, en particular en materia de vehículo, puntualidad, presentación, conducción y confidencialidad. El Cliente recibe la información habitual sobre el chófer y el vehículo asignados a su prestación.

El transportista asociado recibe únicamente los datos necesarios para la ejecución de la prestación: el trayecto (lugares, fecha y hora de recogida), así como el nombre y el teléfono del pasajero. El nombre y el teléfono del pasajero solo se le comunican tras su aceptación de la prestación. No recibe ni el precio pagado por el Cliente ni su información de facturación. Estos tratamientos se describen en la política de privacidad (https://e-cab-service.fr/rgpd), a la que se remite.

Artículo 6 – Responsabilidad

La responsabilidad de LUXUS SERVICE se aprecia conforme a las disposiciones legales aplicables a la prestación de que se trate. No puede exigirse por las consecuencias directamente imputables a una información errónea o tardía facilitada por el Cliente, a un comportamiento del Cliente o de un pasajero, o a un acontecimiento externo que no sea de su responsabilidad, sin perjuicio de las disposiciones legales imperativas.

Artículo 7 – Reclamaciones y mediación

7.1. Reclamación ante el Prestador

Toda reclamación relativa a la prestación debe dirigirse por escrito a:

LUXUS SERVICE
22 rue de la Commanderie
67140 ANDLAU – FRANCIA

Correo electrónico: e.edel@e-cab-service.fr

La reclamación debe ir acompañada de los elementos útiles que permitan su tramitación.

7.2. Mediación de consumo

De conformidad con el artículo L. 612-1 del Código de Consumo francés y sin perjuicio de las condiciones legales aplicables, el consumidor puede recurrir gratuitamente a un mediador de consumo tras una reclamación escrita previa ante el profesional.

LUXUS SERVICE ha designado, mediante adhesión registrada con el número 17494/VM/2511, a la SAS Médiation Solution como entidad de mediación de consumo.

SAS Médiation Solution
222 chemin de la Bergerie
01800 Saint-Jean-de-Niost
Correo electrónico: contact@sasmediationsolution-conso.fr
Sitio web: https://www.sasmediationsolution-conso.fr

La solicitud de mediación debe incluir la información y los documentos solicitados por el mediador, en particular los datos de contacto del solicitante, la identificación del profesional, una exposición de los hechos, la reclamación previa y los justificantes útiles.

Artículo 8 – Datos personales

En el marco de sus actividades, LUXUS SERVICE trata los datos necesarios para la gestión de las solicitudes, reservas, transportes, pagos, facturas, relaciones contractuales y obligaciones legales.

Los tratamientos se realizan conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales. El Cliente dispone de los derechos previstos por dicha normativa, en particular los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y, en las condiciones previstas por la ley, oposición y portabilidad.

Las solicitudes relativas a los datos personales pueden dirigirse a e.edel@e-cab-service.fr. Los datos se conservan durante los plazos necesarios para las finalidades de que se trate y para las obligaciones legales aplicables.

Cuando una prestación la ejecuta un transportista asociado (artículo 5.5), solo se le transmiten los datos necesarios, en las condiciones descritas en la política de privacidad (https://e-cab-service.fr/rgpd).

Los datos relativos a los clientes personales propios de un chófer independiente no están destinados a constituir un fichero de clientes de E-CAB SERVICE cuando dichas personas no tienen ninguna relación de reserva con LUXUS SERVICE.

Artículo 9 – Legislación aplicable y jurisdicción competente

Las presentes CGV se rigen por el derecho francés.

En caso de litigio y a falta de acuerdo amistoso o de mediación satisfactoria, los órganos jurisdiccionales competentes se determinan conforme a las normas legales aplicables.

Historial de versiones

- Versión de 14 de noviembre de 2026: pago en línea no recibido en el plazo (artículo 2.2): la solicitud ya no se anula automáticamente; no queda confirmada y LUXUS SERVICE se pone en contacto con el Cliente para acordar la continuación (nuevo enlace de pago, otro medio de pago o anulación sin gastos); cláusula de la tarjeta regalo (artículo 3.4) adaptada. Ningún precio ni baremo modificado.
- Versión de 19 de octubre de 2026, texto actualizado en dos ocasiones: traslados de larga distancia (artículo 4.1 bis) y anulación cuando el chófer ya está en camino o ha llegado al lugar (artículos 4.1 y 4.4.8); después, estimación tarifaria (artículo 3.1 bis): estimación orientativa, tarifas que pueden revalorizarse hasta la reserva, precio en firme con todos los impuestos incluidos en el resumen de la reserva antes de la confirmación, ninguna revisión del precio confirmado para el Cliente consumidor, tiempo de espera más allá del tiempo gratuito anunciado, elementos no incluidos señalados en el resumen de la reserva. Ningún precio de prestación modificado.
- Versión de 19 de octubre de 2026: pago a bordo de los clientes particulares habituales (artículos 2.2 y 3.2): facultad reservada al Cliente consumidor titular de una cuenta de cliente que haya pagado en línea al menos cinco prestaciones realizadas, pago al chófer al final del trayecto con tarjeta bancaria o en efectivo, registro de

la tarjeta como garantía, facultad que LUXUS SERVICE puede retirar; reservas tomadas directamente por el equipo del Prestador (en particular por teléfono) pagadas a bordo al chófer, enlace de pago en línea facultativo (artículos 2.2 y 3.2). Ningún precio ni baremo modificado.

• Versión de 18 de octubre de 2026: pago en línea obligatorio en el momento de la reserva a partir del 1 de noviembre de 2026 (artículo 2.2): reserva firme al recibir el pago, plazo de pago de una hora (30 minutos si la recogida es en menos de 3 horas), recordatorio y después anulación automática sin gastos; ida y vuelta como dos prestaciones vinculadas y un único pago; diferencia de una solución con dos vehículos pagada mediante un segundo enlace; presupuesto y después enlace de pago para las puestas a disposición y los precios por confirmar; clientes con contrato y socios contra factura; ningún registro de la tarjeta para una prestación pagada en línea (artículo 3.2); tarjeta regalo cargada en el momento de la reserva (artículo 3.4); reembolso automático según el baremo, en 10 días hábiles, gastos de pago a cargo de LUXUS SERVICE (artículos 4.1 y 4.3). Ningún precio ni baremo modificado.
• Versión de 14 de octubre de 2026: registro de la tarjeta (artículo 3.2): autorización mediante un mandato aceptado antes de introducir la tarjeta, supuestos de cargo (anulación tardía, cliente ausente, precio impagado), importe máximo igual a la tarifa del trayecto con todos los impuestos incluidos, información previa a cualquier cargo, fin de la autorización otorgada por el Cliente; artículo 4.4 adaptado. Ningún precio ni baremo modificado.
• Versión de 13 de octubre de 2026: tarjetas regalo «Mobilité Prestige» (artículo 3.4): validez de 12 meses a partir de la entrega al beneficiario, medio de pago de las prestaciones facturadas, saldo utilizable en varios trayectos, desistimiento de 14 días si la tarjeta no se ha utilizado, reenvío de un nuevo código en caso de pérdida. Ningún precio de prestación ni baremo modificado.
• Versión de 12 de octubre de 2026 (2): ejecución de una prestación por un transportista asociado debidamente inscrito y asegurado (artículo 5.5): el Cliente sigue vinculado a LUXUS SERVICE, que le factura y sigue siendo responsable de la correcta ejecución; mismos estándares de calidad; solo se transmiten los datos necesarios (trayecto y después nombre y teléfono del pasajero tras la aceptación por el socio); remisión a la política de privacidad (artículos 5.5 y 8). Ningún precio ni baremo modificado.
• Versión de 12 de octubre de 2026: denominación «cliente ausente» («no-show») armonizada en el baremo de los traslados (artículo 4.1) y de las puestas a disposición (artículos 4.4.5 y 4.4.6), sin cambio de importe: el cliente ausente se factura al 100 % del precio del trayecto.
• Versión de 11 de octubre de 2026: precio con todos los impuestos incluidos comunicado antes de la confirmación, sin lista de precios en las CGV (artículo 3.1); penalizaciones de demora e indemnización a tanto alzado por gastos de cobro para los clientes profesionales (artículo 3.3); información sobre la ausencia de derecho de desistimiento (artículo 2.3); baremo de anulación de las puestas a disposición de varios días aclarado, sin cambio de importe (artículo 4.4.6); tiempo de recarga de los vehículos eléctricos (artículo 5.4).
• Versión de 25 de agosto de 2026: versión inicial con la denominación LUXUS SERVICE.

e-cab-service.fr