CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – LUXUS SERVICE

Version au 14 novembre 2026 (remplace la version au 19 octobre 2026 ; historique en fin de document)

LUXUS SERVICE
SAS, société par actions simplifiée
Enseigne : E-CAB SERVICE
Sigle : E-CAB

SIREN : 822 900 569
SIRET : 822 900 569 00010
RCS : 822 900 569 R.C.S. Colmar
TVA intracommunautaire : FR18822900569
Capital social : 5 000,00 €
Siège social : 22 rue de la Commanderie – 67140 ANDLAU – FRANCE
Téléphone : +33 6 65 16 88 62
E-mail réservation : reservation@e-cab-service.fr
E-mail direction : e.edel@e-cab-service.fr
Site : https://e-cab-service.fr

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les droits et obligations de LUXUS SERVICE (ci-après « le Prestataire ») et de ses clients (ci-après « le Client ») dans le cadre de prestations de transport de personnes avec chauffeur (VTC), exploitées notamment sous l'enseigne E-CAB SERVICE.

E-CAB SERVICE est une enseigne et une plateforme de mobilité exploitée par LUXUS SERVICE. Les prestations proposées restent des prestations de transport avec chauffeur. Lorsqu'un itinéraire comprend des lieux de découverte, restaurants, hôtels, domaines, musées, activités ou autres prestations de tiers, ces prestations tierces demeurent juridiquement et financièrement distinctes de la prestation VTC, sauf stipulation écrite contraire conforme à la réglementation applicable.

Toute réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du Client, sous réserve de dispositions particulières convenues par écrit.

Article 2 – Réservation

2.1. Modalités de réservation

Les réservations peuvent être effectuées :

- par téléphone au +33 6 65 16 88 62 ;
- par e-mail à reservation@e-cab-service.fr ;
- via le site internet https://e-cab-service.fr ;
- via un espace Client, Entreprise ou Partenaire mis à disposition par E-CAB SERVICE ;
- ou par l'intermédiaire d'une plateforme partenaire autorisée.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et complètes : identité, coordonnées, lieu de prise en charge, destination, date, heure, nombre de passagers, bagages, besoins spécifiques et, lorsque cela est nécessaire, les références de transport utiles à l'exécution de la mission.

2.2. Confirmation de réservation et paiement à la réservation

Sauf conditions particulières applicables aux mises à disposition prévues à l'article 4.4, la réservation est considérée comme ferme et définitive après validation par le Prestataire et, le cas échéant, paiement, acompte ou constitution de la garantie de paiement demandée au moment de la commande.

À compter du 1er novembre 2026, toute réservation d'un transfert par un Client consommateur, ou par un Client professionnel sans contrat cadre ni tarif contractuel, est payée en ligne au moment de la réservation, par carte bancaire, au moyen d'un prestataire de paiement sécurisé (Stripe). La réservation n'est ferme et définitive qu'après la réception effective de ce paiement, constatée par le prestataire de paiement ; la confirmation est alors adressée au Client par e-mail et, le cas échéant, par SMS. Le paiement à bord réservé aux clients particuliers réguliers est régi par l'article 3.2.

Le paiement doit intervenir dans un délai d'une (1) heure à compter de la demande, ramené à trente (30) minutes

lorsque la prise en charge est prévue moins de trois (3) heures après la demande. Un rappel est adressé au Client par e-mail. À défaut de paiement dans ce délai, la demande n'est pas confirmée ; LUXUS SERVICE contacte le Client pour convenir de la suite (nouveau lien de paiement, autre mode de règlement ou annulation sans frais).

Un aller-retour réservé en une seule fois constitue deux prestations liées, dont le prix est réparti entre l'aller et le retour, et fait l'objet d'un seul paiement. Lorsqu'une solution à deux véhicules est proposée au Client et acceptée par lui, l'éventuel écart de prix est payé par un second lien de paiement, avant la confirmation de cette solution ; à défaut, la réservation initiale reste inchangée.

Les mises à disposition (article 4.4) et les prestations dont le prix ne peut être fixé immédiatement font l'objet d'un devis : le lien de paiement est adressé au Client une fois le devis accepté ou le prix confirmé. Une réservation prise directement par l'équipe du Prestataire pour le compte d'un Client consommateur (notamment par téléphone) est réglée à bord auprès du chauffeur, dans les conditions de l'article 3.2. Les Clients professionnels titulaires d'un contrat cadre ou d'un tarif contractuel, ainsi que les partenaires disposant d'un compte, règlent sur facture, par prélèvement ou par virement, selon les conditions de leur contrat.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute réservation pour motif légitime, notamment en cas d'indisponibilité, d'impossibilité réglementaire ou opérationnelle, de risque pour la sécurité ou de défaut de paiement antérieur.

2.3. Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-2 du Code de la consommation, les contrats portant sur des services de transport de passagers sont exclus du champ des dispositions relatives au droit de rétractation applicables aux contrats conclus à distance ou hors établissement. En conséquence, le Client consommateur qui réserve à distance (site internet, application, téléphone ou e-mail) une prestation de transport devant être exécutée à une date ou pendant une période déterminée ne dispose pas du délai de rétractation de quatorze jours.

Cette information est portée à la connaissance du Client avant la confirmation de sa réservation, notamment par l'acceptation des présentes CGV. Le Client conserve la faculté d'annuler ou de modifier sa réservation dans les conditions et selon les barèmes prévus à l'article 4.

Article 3 – Tarifs et paiement

3.1. Tarification

Les présentes CGV ne fixent aucun prix de prestation. Le prix de chaque prestation est exprimé en euros, toutes taxes comprises (TTC), et communiqué au Client avant la confirmation de la réservation, au moyen d'une estimation, d'un devis ou du récapitulatif de réservation. Pour le Client professionnel, le montant hors taxes et la TVA applicable sont également indiqués.

Le prix peut être établi au forfait, selon la durée de mise à disposition, ou selon les conditions tarifaires contractuelles applicables au Client.

Le prix confirmé avant la prestation constitue la référence de facturation, sous réserve des modifications demandées ou acceptées ultérieurement, des dépassements de durée, des prestations supplémentaires et des frais expressément prévus au devis, au récapitulatif de réservation ou aux présentes CGV.

3.1 bis. Estimation tarifaire

Une estimation du prix peut être obtenue sur le site ou dans l'application, sans engagement. Elle est calculée automatiquement selon les tarifs en vigueur au moment du calcul et selon les informations fournies par le Client : lieux de prise en charge et de destination, date, heure, nombre de passagers, catégorie de véhicule et options choisies. Elle ne constitue ni une offre ferme, ni une réservation, ni une garantie de disponibilité.

L'estimation est indicative : les tarifs sont susceptibles d'être revalorisés jusqu'à la réservation, notamment en cas de changement des tarifs du Prestataire ou des informations fournies par le Client. Le prix ferme est celui affiché TTC sur le récapitulatif de réservation, avant la confirmation et avant tout paiement ; lorsqu'il diffère de l'estimation, c'est ce prix ferme qui est soumis à la validation du Client.

Pour le Client consommateur, le prix confirmé ne fait l'objet d'aucune révision par le Prestataire après la confirmation de la réservation. Seuls s'y ajoutent, conformément à l'article 3.1 : les modifications demandées ou acceptées par le Client, les dépassements de durée et les prestations supplémentaires ; le temps d'attente au-delà de la franchise indiquée avant la confirmation (vingt minutes offertes en règle générale), comptée à partir de l'heure d'arrivée réelle du vol lorsque le Client en a indiqué le numéro, sinon à partir de l'heure de prise en charge qu'il a indiquée, et facturé selon la grille d'attente annoncée ; ainsi que les éléments signalés comme non compris sur le récapitulatif de réservation avant la confirmation, notamment les frais spécifiques mentionnés à l'article

4.4.7 et les péages lorsque le prix est calculé selon la distance, sans forfait.

Sauf mention expresse, ne sont pas compris dans l'estimation et sont facturés selon les modalités de l'article 3.2 : les kilomètres supplémentaires, les étapes et les changements d'itinéraire demandés après la réservation, le temps d'attente au-delà de la franchise mentionnée au paragraphe précédent, les prestations non réservées et les frais spécifiques mentionnés à l'article 4.4.7, ainsi que les péages lorsque le prix est calculé selon la distance, sans forfait. Pour le Client consommateur, les péages et les frais spécifiques ne s'ajoutent au prix confirmé que s'ils ont été signalés comme non compris sur le récapitulatif de réservation, avant la confirmation.

3.2. Conditions de paiement

Sauf conditions particulières ou contrat cadre, le paiement s'effectue selon les modalités de l'article 2.2 : en ligne au moment de la réservation, ou selon les modalités indiquées sur le devis ou sur la facture.

Une prestation payée en ligne à la réservation n'est garantie par aucune empreinte bancaire. Les dépassements de durée, les temps d'attente et les prestations supplémentaires constatés en cours de prestation sont facturés après la course et réglés selon les modalités indiquées sur la facture. La facture d'une prestation payée en ligne est émise après la course et porte la mention de son règlement.

Pour une réservation qui n'est pas payée en ligne, une empreinte bancaire peut être demandée pour garantir la réservation. Le Client l'autorise au moyen d'un mandat, accepté avant la saisie de sa carte, qui précise les cas de débit (annulation tardive, client absent ou prix de la course resté impayé, selon l'article 4) et son montant maximal, égal au tarif TTC de la course. Tout débit est précédé d'une information indiquant son montant et son motif. L'autorisation prend fin lorsque la course est réglée ou que la réservation est annulée sans frais. Cette garantie est distincte d'un acompte effectivement encaissé. Les dépassements de durée et les prestations supplémentaires sont facturés et réglés selon les modalités de paiement de la réservation.

Paiement à bord des clients particuliers réguliers. Le paiement à bord est une faculté que LUXUS SERVICE réserve au Client consommateur titulaire d'un compte client qui a réglé en ligne au moins cinq (5) prestations réalisées : il peut alors choisir, à la réservation, de régler la prestation au chauffeur en fin de course, par carte bancaire ou en espèces. Une empreinte bancaire, dans les conditions du paragraphe précédent, garantit la réservation, qui n'est ferme qu'après sa constitution. Cette faculté n'est pas un droit acquis : LUXUS SERVICE peut la retirer à tout moment, notamment après un impayé ou une absence du Client ; les réservations suivantes sont alors payées en ligne.

Les réservations prises directement par l'équipe du Prestataire (notamment par téléphone) sont réglées à bord auprès du chauffeur, par carte bancaire ou en espèces, une empreinte bancaire pouvant être demandée en garantie dans les conditions du paragraphe consacré à l'empreinte ; un lien de paiement en ligne peut être proposé au Client, à titre facultatif.

En cas de paiement différé, notamment pour un compte Entreprise ou un contrat cadre, les délais et modalités convenus sont applicables. La date d'échéance figurant sur la facture fait foi. Tout retard de paiement entraîne l'application des pénalités et indemnités prévues à l'article 3.3 pour le Client professionnel et, pour le Client consommateur, des intérêts au taux légal après mise en demeure.

3.3. Retard de paiement du Client professionnel

Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, toute somme non réglée à sa date d'échéance par un Client professionnel produit de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire, des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage. Ces pénalités courent à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du paiement effectif.

Le Client professionnel en situation de retard de paiement est en outre redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros (article D. 441-5 du Code de commerce). Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité, LUXUS SERVICE peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

3.4. Cartes cadeaux « Mobilité Prestige »

La carte cadeau est vendue en ligne, payée par carte bancaire, puis envoyée par e-mail au bénéficiaire désigné par l'acheteur, à la date choisie par celui-ci. Elle comporte un code personnel qui vaut moyen de paiement : l'acheteur et le bénéficiaire en assurent la confidentialité.

La carte est valable douze (12) mois à compter de sa remise au bénéficiaire (date d'envoi choisie par l'acheteur, ou date du paiement si l'envoi est immédiat). Elle constitue un moyen de paiement des prestations de LUXUS

SERVICE, jamais une remise : le prix de la prestation n'est pas modifié. Pour une réservation payée en ligne (article 2.2), le solde de la carte est débité au moment de la réservation, à hauteur du prix, et le reste éventuel est payé en ligne par carte bancaire ; si la réservation n'est pas confirmée faute de paiement du reste, ou est annulée dans des conditions ouvrant droit à remboursement (article 4.1), le montant correspondant est recrédité sur la carte, prolongée de quatre-vingt-dix (90) jours si elle est arrivée à échéance entre-temps. Pour une prestation réglée sur facture, la facture est réglée, en tout ou partie, par le solde de la carte. Le solde non utilisé reste disponible jusqu'à la date de validité ; à cette date, il est perdu. La carte ne s'applique pas aux prestations réglées directement au chauffeur. Elle n'est ni remboursable, ni échangeable contre des espèces, sauf disposition légale contraire.

L'achat d'une carte cadeau n'étant pas une réservation de transport, l'acheteur consommateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de l'achat, à condition que la carte n'ait pas été utilisée ; il l'exerce en écrivant à reservation@e-cab-service.fr et il est remboursé par le moyen de paiement utilisé, dans les quatorze (14) jours. En cas de perte du code, LUXUS SERVICE renvoie la carte au bénéficiaire avec un nouveau code ; l'ancien code cesse alors de fonctionner.

Article 4 – Conditions d'annulation et de modification

4.1. Annulation d'un transfert VTC simple par le Client

Le présent barème s'applique aux transferts VTC simples qui ne relèvent pas des conditions particulières de mise à disposition prévues à l'article 4.4 :

- plus de 24 heures avant l'heure de prise en charge prévue : annulation gratuite, 0 % du prix ;
- entre 24 heures et plus de 2 heures avant l'heure de prise en charge prévue : 50 % du prix total ;
- 2 heures ou moins avant l'heure de prise en charge prévue : 100 % du prix total ;
- client absent (« no-show »), qu'il s'agisse du Client ou du passager : 100 % du prix total.

Toute annulation intervenant alors que le chauffeur est déjà en route vers le lieu de prise en charge ou est arrivé sur place donne lieu à la facturation de 100 % du prix total, dès lors que le chauffeur s'est mis en route, ou est arrivé sur place, dans les trois (3) heures précédant l'heure de prise en charge prévue (six (6) heures pour un transfert longue distance relevant de l'article 4.1 bis). Dans les autres cas, le barème ci-dessus s'applique selon le délai restant.

L'heure de référence est l'heure locale au lieu de prise en charge. Les sommes déjà versées sont imputées sur le montant effectivement dû et l'éventuel trop-perçu est remboursé conformément aux règles applicables.

Lorsque la réservation a été payée en ligne, le montant payé, déduction faite des frais d'annulation prévus au présent barème, est remboursé automatiquement au Client sur le moyen de paiement utilisé (la part réglée par carte cadeau étant recréditée sur la carte), dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de l'annulation. Les frais du prestataire de paiement restent à la charge de LUXUS SERVICE.

Toute demande d'annulation doit être transmise par écrit à reservation@e-cab-service.fr ou au moyen de la fonctionnalité d'annulation disponible dans l'espace Client lorsqu'elle est proposée.

4.1 bis. Transferts longue distance

Par dérogation au barème de l'article 4.1, un barème particulier s'applique lorsque l'une des conditions suivantes est remplie :

- la distance de l'itinéraire réservé, entre le lieu de prise en charge et la destination, est égale ou supérieure à cent (100) kilomètres ;
- le lieu de prise en charge est situé à plus de cent (100) kilomètres, à vol d'oiseau, de la base d'exploitation du Prestataire (22 rue de la Commanderie, 67140 Andlau) ;
- la prise en charge a lieu à l'un des aéroports suivants, quelle que soit sa distance de la base d'exploitation : EuroAirport Bâle-Mulhouse-Fribourg, Zurich, Francfort, Stuttgart, Paris-Charles-de-Gaulle et Paris-Orly.

Ce barème tient compte du temps d'approche du chauffeur et de la mobilisation anticipée du chauffeur et du véhicule. Il est le suivant :

- plus de 24 heures avant l'heure de prise en charge prévue : annulation gratuite, 0 % du prix ;
- entre 24 heures et plus de 6 heures avant l'heure de prise en charge prévue : 50 % du prix total ;
- 6 heures ou moins avant l'heure de prise en charge prévue : 100 % du prix total ;
- client absent (« no-show »), qu'il s'agisse du Client ou du passager : 100 % du prix total.

La règle de l'article 4.1 applicable lorsque le chauffeur est déjà en route ou arrivé sur place s'applique également, le chauffeur devant alors s'être mis en route, ou être arrivé sur place, dans les six (6) heures précédant l'heure de

prise en charge prévue.

Le caractère longue distance est apprécié à la confirmation de la réservation, au vu de l'itinéraire réservé. Il est indiqué au Client avant la validation de sa réservation. Lorsque la réservation est prise par l'équipe du Prestataire (notamment par téléphone) ou transmise par un autre canal sans validation en ligne par le Client, il lui est indiqué lors de la prise de commande ou, au plus tard, dans l'e-mail de confirmation de la réservation. À défaut de cette information, le barème de l'article 4.1 s'applique. Les autres stipulations de l'article 4.1 s'appliquent : heure de référence, imputation des sommes versées, remboursement automatique, modalités de la demande d'annulation. Les mises à disposition restent régies par l'article 4.4.

4.2. Modification d'un transfert simple par le Client

Toute demande de modification portant notamment sur l'horaire, l'itinéraire, le nombre de passagers, les bagages ou la catégorie de véhicule doit être communiquée au Prestataire dans les meilleurs délais et reste soumise à disponibilité.

Si la modification est possible, le Prestataire confirme les nouvelles conditions et, le cas échéant, le nouveau prix. Si la modification rend la mission impossible ou constitue en pratique une annulation, le barème d'annulation applicable peut être appliqué après information du Client.

4.3. Annulation ou interruption par le Prestataire

Le Prestataire peut refuser, annuler ou interrompre une prestation notamment en cas de force majeure, d'impossibilité réglementaire ou opérationnelle, de conditions de sécurité insuffisantes ou de comportement du Client ou des passagers mettant en danger le chauffeur, le véhicule ou des tiers.

Lorsque l'annulation définitive est imputable à LUXUS SERVICE et qu'aucune solution de remplacement équivalente n'est acceptée par le Client, la totalité des sommes encaissées au titre de la prestation annulée est remboursée, sans frais, dans un délai de dix (10) jours ouvrés, sous réserve des dispositions légales applicables.

4.4. Conditions particulières applicables aux mises à disposition

Les dispositions du présent article 4.4 s'appliquent exclusivement aux prestations de mise à disposition d'un véhicule avec chauffeur réservées pour une demi-journée, une journée complète ou plusieurs jours consécutifs. Elles s'appliquent notamment aux missions longue durée, longue distance, multi-étapes ou comportant des engagements spécifiques d'immobilisation du véhicule et du chauffeur.

Un parcours de découverte ou un itinéraire comportant plusieurs lieux de visite reste, pour E-CAB SERVICE, une prestation de transport avec chauffeur. Les activités, visites, dégustations, hébergements, restaurations et autres prestations de tiers ne sont pas vendus comme un forfait touristique E-CAB SERVICE et restent séparés de la prestation VTC.

Les présentes conditions particulières prévalent sur le barème de l'article 4.1 pour la partie de la réservation qualifiée de mise à disposition dans le devis ou le récapitulatif contractuel.

4.4.1. Formation de la réservation d'une mise à disposition

La réservation devient ferme après :

1. acceptation du devis ou de l'offre récapitulant la durée, l'itinéraire, les étapes, la catégorie de véhicule, le prix et les éventuels frais spécifiques ;
2. acceptation explicite des présentes CGV ;
3. encaissement effectif de l'acompte applicable.

À défaut d'encaissement de l'acompte dans le délai indiqué sur le devis ou la demande de paiement, LUXUS SERVICE n'est pas tenue de maintenir la disponibilité du véhicule et du chauffeur.

4.4.2. Montant de l'acompte

Pour une mise à disposition d'une demi-journée ou d'une journée, un acompte correspondant à 30 % du montant total TTC de la prestation est exigé lors de la confirmation de la réservation.

Pour une mise à disposition de plusieurs jours, un acompte correspondant à 50 % du montant total TTC de la prestation est exigé lors de la confirmation de la réservation.

Est considérée comme une prestation de plusieurs jours toute mission se déroulant sur au moins deux journées civiles ou nécessitant l'immobilisation planifiée du véhicule et du chauffeur pendant plusieurs jours, même si certaines périodes ne comportent aucun transport effectif.

4.4.3. Nature et imputation de l’acompte

Les sommes versées constituent expressément un acompte, et non des arrhes. Elles sont imputées sur le prix total de la prestation et matérialisent l’engagement ferme et réciproque des parties.

En cas d’annulation imputable au Client, l’acompte s’impute sur les sommes dues selon le barème prévu au présent article, sans préjudice des dispositions légales impératives applicables.

L’acompte est distinct de toute empreinte bancaire éventuellement demandée dans les conditions de l’article 3.2. Le solde, les dépassements de durée, les prestations supplémentaires et les frais imputables au Client sont facturés et réglés selon les modalités de paiement de la réservation.

4.4.4. Paiement du solde

Pour une mise à disposition d’une demi-journée ou d’une journée, le solde est exigible au plus tard sept jours calendaires avant le début de la prestation.

Pour une mise à disposition de plusieurs jours, le solde est exigible au plus tard quinze jours calendaires avant le début de la prestation.

Lorsque la réservation intervient après la date à laquelle le solde aurait normalement dû être réglé, le prix total est exigible immédiatement lors de la confirmation.

À défaut de règlement du solde à l’échéance, LUXUS SERVICE peut suspendre ou annuler la prestation après en avoir informé le Client. Les sommes dues en application du barème d’annulation restent alors exigibles.

4.4.5. Annulation d’une mise à disposition d’une demi-journée ou d’une journée

En cas d’annulation imputable au Client :

- plus de 15 jours calendaires avant le début de la prestation : 30 % du montant total TTC ;
- de 15 jours à plus de 7 jours calendaires avant le début de la prestation : 50 % du montant total TTC ;
- de 7 jours à plus de 72 heures avant le début de la prestation : 75 % du montant total TTC ;
- 72 heures ou moins avant le début de la prestation : 100 % du montant total TTC ;
- client absent (« no-show ») : 100 % du montant total TTC.

L’acompte de 30 % déjà versé s’impute sur le montant dû. Il ne s’ajoute pas au pourcentage indiqué ci-dessus.

4.4.6. Annulation d’une mise à disposition de plusieurs jours

En cas d’annulation imputable au Client :

- plus de 15 jours calendaires avant le début de la prestation : 50 % du montant total TTC, soit le montant de l’acompte versé ;
- de 15 jours à plus de 7 jours calendaires avant le début de la prestation : 75 % du montant total TTC ;
- 7 jours calendaires ou moins avant le début de la prestation : 100 % du montant total TTC ;
- client absent (« no-show ») ou interruption de la mission à son initiative : 100 % du montant total TTC.

L’acompte de 50 % déjà versé s’impute sur le montant dû. Il ne s’ajoute pas au pourcentage indiqué ci-dessus.

4.4.7. Frais spécifiques engagés

Les frais spécifiques engagés pour les besoins exclusifs de la prestation et devenus non remboursables au jour de l’annulation restent dus lorsqu’ils ont été indiqués dans le devis, le récapitulatif de réservation ou acceptés ultérieurement par écrit par le Client.

Ils peuvent notamment comprendre l’hébergement du chauffeur, les repas ou indemnités de repas du chauffeur, les stationnements, péages, ferries, navettes, autorisations particulières ainsi que les coûts de prestataires tiers nécessaires à l’exécution de l’itinéraire et expressément acceptés.

Ces frais ne sont jamais facturés deux fois. Lorsqu’ils sont déjà compris dans le montant total servant de base au pourcentage d’annulation, ils ne peuvent être ajoutés séparément qu’à hauteur de la fraction qui ne serait pas déjà couverte. Le montant réclamé au titre de l’annulation ne peut dépasser le prix total contractuel, augmenté uniquement des dépenses supplémentaires expressément autorisées par le Client après la conclusion initiale du contrat.

4.4.8. Modalités de l’annulation d’une mise à disposition

Toute annulation doit être notifiée par écrit à reservation@e-cab-service.fr ou au moyen de la fonctionnalité d’annulation disponible dans l’espace Client.

La date et l’heure retenues pour calculer les frais sont celles de la réception effective de la demande par LUXUS SERVICE. Les délais sont calculés en jours calendaires par rapport à l’heure de prise en charge prévue au contrat.

Comme pour les transferts (article 4.1), toute annulation intervenant alors que le chauffeur est déjà en route vers

e-cab-service.fr

le lieu de prise en charge ou est arrivé sur place donne lieu à la facturation de 100 % du montant total TTC, dès lors que le chauffeur s'est mis en route, ou est arrivé sur place, dans les trois (3) heures précédant le début de la prestation ; l'acompte déjà versé s'impute sur ce montant. Dans les autres cas, les conditions du présent article 4.4 s'appliquent selon le délai restant.

4.4.9. Modification de la mise à disposition

Toute demande de modification portant notamment sur les dates, horaires, étapes, kilométrage, durée, nombre de passagers, volume de bagages ou catégorie de véhicule reste soumise à disponibilité et peut entraîner une révision du prix.

Une modification substantielle demandée par le Client et impossible à satisfaire peut être traitée comme une annulation imputable au Client. LUXUS SERVICE en informe préalablement le Client et communique, lorsque cela est possible, une solution alternative et son prix.

Les dépassements de durée ou extensions d'itinéraire acceptés en cours de mission sont facturés selon le tarif communiqué au Client ou, à défaut, selon le tarif applicable à la prestation concernée au jour de la mission.

4.4.10. Annulation imputable à LUXUS SERVICE

Lorsque LUXUS SERVICE annule définitivement la prestation pour une cause qui lui est imputable et qu'aucune solution de remplacement équivalente n'est acceptée par le Client, toutes les sommes encaissées au titre de la prestation annulée sont remboursées dans les meilleurs délais.

Les stipulations relatives à l'acompte acquis au titre d'une annulation imputable au Client ne s'appliquent pas lorsque la prestation n'est pas exécutée du fait de LUXUS SERVICE ni dans les autres cas où une disposition légale impérative impose la restitution des sommes versées.

4.4.11. Force majeure

En cas de force majeure répondant aux conditions de l'article 1218 du Code civil, les parties recherchent prioritairement un report ou une adaptation raisonnable de la prestation.

À défaut d'accord ou lorsque l'empêchement est définitif, les conséquences financières sont déterminées conformément aux dispositions légales applicables. Les prestations déjà exécutées et les frais externes effectivement engagés, justifiés et non récupérables sont traités selon leur nature et dans les limites autorisées par la loi.

4.4.12. Absence de cumul

Les pourcentages d'annulation prévus au présent article comprennent l'acompte déjà versé. Ils ne se cumulent pas avec le barème applicable aux transferts VTC simples pour une même prestation.

Lorsqu'une réservation comprend plusieurs prestations distinctes, le régime correspondant à chaque prestation est appliqué séparément selon sa qualification indiquée dans le devis ou le récapitulatif de réservation.

Article 5 – Conditions de transport

5.1. Comportement des passagers

Les passagers s'engagent à adopter un comportement courtois et respectueux, à respecter l'interdiction de fumer dans le véhicule, à ne pas transporter ou consommer de substances illicites et à respecter les règles de sécurité applicables, notamment le port de la ceinture.

Le chauffeur peut refuser l'accès au véhicule ou interrompre la prestation en cas de comportement dangereux, agressif ou manifestement incompatible avec la sécurité ou l'exécution normale de la prestation, sans préjudice des sommes pouvant rester dues au titre de la réservation.

5.2. Bagages et effets personnels

Les bagages et effets personnels restent sous la responsabilité du Client et des passagers. Le Prestataire ne peut être tenu responsable qu'en cas de faute qui lui est imputable. Les objets dangereux, illégaux ou susceptibles d'endommager le véhicule sont interdits.

5.3. Retards et aléas de circulation

Le Prestataire met en œuvre les moyens raisonnables pour respecter les horaires convenus. Les conditions de circulation, contrôles, intempéries, accidents de tiers ou autres événements indépendants de sa volonté peuvent toutefois affecter le temps de trajet.

e-cab-service.fr

5.4. Véhicules électriques : temps de recharge

Lorsque la prestation est assurée au moyen d'un véhicule électrique, un temps de recharge est nécessaire pour tout trajet dont la durée estimée est égale ou supérieure à deux heures, qu'il s'agisse d'un aller simple ou du cumul des trajets d'une même prestation (aller et retour, étapes successives ou mise à disposition).

Ce temps de recharge est intégré par le Prestataire à l'organisation et à la planification de la prestation : itinéraire, choix des points de recharge et horaire de prise en charge. Il peut allonger la durée totale du trajet et avoir une incidence sur l'horaire d'arrivée.

Le Client en est informé lors de la réservation ou dans le devis. Il peut demander, sous réserve de disponibilité, un autre véhicule adapté au trajet ; le prix correspondant lui est alors communiqué avant confirmation.

Le temps de recharge ainsi prévu et annoncé ne constitue pas un retard imputable au Prestataire et ne donne lieu à aucune facturation d'attente au Client, sauf mention contraire figurant au devis.

5.5. Exécution par un transporteur partenaire

LUXUS SERVICE peut confier l'exécution d'une prestation à un transporteur partenaire dûment inscrit au registre des exploitants de voitures de transport avec chauffeur (VTC) ou autorisé à exercer une activité de transport public particulier de personnes, dont les conducteurs sont titulaires d'une carte professionnelle en cours de validité, et qui justifie d'une assurance de responsabilité civile couvrant le transport de personnes à titre onéreux.

Le Client reste lié à LUXUS SERVICE, qui demeure son seul interlocuteur pour la réservation, son suivi et les réclamations, et qui lui facture la prestation au prix convenu lors de la réservation. Le recours à un transporteur partenaire ne modifie ni ce prix, ni les conditions des présentes CGV. LUXUS SERVICE demeure responsable envers le Client de la bonne exécution de la prestation, dans les conditions prévues à l'article 6, sans préjudice de ses recours contre le transporteur partenaire.

Le transporteur partenaire exécute la prestation selon les mêmes standards de qualité que ceux appliqués par LUXUS SERVICE, notamment en matière de véhicule, de ponctualité, de présentation, de conduite et de confidentialité. Le Client reçoit les informations habituelles sur le chauffeur et le véhicule affectés à sa prestation.

Le transporteur partenaire reçoit uniquement les données nécessaires à l'exécution de la prestation : le trajet (lieux, date et horaire de prise en charge) ainsi que le nom et le téléphone du passager. Le nom et le téléphone du passager ne lui sont communiqués qu'après son acceptation de la prestation. Il ne reçoit ni le prix payé par le Client, ni ses informations de facturation. Ces traitements sont décrits dans la politique de confidentialité (https://e-cab-service.fr/rgpd), à laquelle il est renvoyé.

Article 6 – Responsabilité

La responsabilité de LUXUS SERVICE s'apprécie conformément aux dispositions légales applicables à la prestation concernée. Elle ne peut être engagée pour les conséquences directement imputables à une information erronée ou tardive fournie par le Client, à un comportement du Client ou d'un passager, ou à un événement extérieur ne relevant pas de sa responsabilité, sous réserve des dispositions légales impératives.

Article 7 – Réclamations et médiation

7.1. Réclamation auprès du Prestataire

Toute réclamation relative à la prestation doit être adressée par écrit à :

LUXUS SERVICE
22 rue de la Commanderie
67140 ANDLAU – FRANCE
E-mail : e.edel@e-cab-service.fr

La réclamation doit être accompagnée des éléments utiles permettant son instruction.

7.2. Médiation de la consommation

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation et sous réserve des conditions légales applicables, le consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation après réclamation écrite préalable auprès du professionnel.

LUXUS SERVICE a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 17494/VM/2511, la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

SAS Médiation Solution
222 chemin de la Bergerie

01800 Saint-Jean-de-Niost
E-mail : contact@sasmediationsolution-conso.fr
Site : https://www.sasmediationsolution-conso.fr

La demande de médiation doit comporter les informations et pièces demandées par le médiateur, notamment les coordonnées du demandeur, l'identification du professionnel, un exposé des faits, la réclamation préalable et les justificatifs utiles.

Article 8 – Données personnelles

Dans le cadre de ses activités, LUXUS SERVICE traite les données nécessaires à la gestion des demandes, réservations, transports, paiements, factures, relations contractuelles et obligations légales.

Les traitements sont réalisés conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Le Client dispose des droits prévus par cette réglementation, notamment des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et, dans les conditions prévues par la loi, d'opposition et de portabilité.

Les demandes relatives aux données personnelles peuvent être adressées à e.edel@e-cab-service.fr. Les données sont conservées pendant les durées nécessaires aux finalités concernées et aux obligations légales applicables.

Lorsqu'une prestation est exécutée par un transporteur partenaire (article 5.5), seules les données nécessaires lui sont transmises, dans les conditions décrites par la politique de confidentialité (https://e-cab-service.fr/rgpd).

Les données relatives aux clients personnels propres d'un chauffeur indépendant n'ont pas vocation à être constituées en fichier clientèle E-CAB SERVICE lorsque ces personnes n'ont aucune relation de réservation avec LUXUS SERVICE.

Article 9 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige et à défaut d'accord amiable ou de médiation aboutie, les juridictions compétentes sont déterminées conformément aux règles légales applicables.

Historique des versions

- Version au 14 novembre 2026 : paiement en ligne non reçu dans le délai (article 2.2) : la demande n'est plus annulée automatiquement ; elle n'est pas confirmée et LUXUS SERVICE contacte le Client pour convenir de la suite (nouveau lien de paiement, autre mode de règlement ou annulation sans frais) ; carte cadeau (article 3.4) alignée. Aucun prix ni barème modifié.
- Version au 19 octobre 2026, texte mis à jour à deux reprises : transferts longue distance (article 4.1 bis) et annulation alors que le chauffeur est déjà en route ou arrivé sur place (articles 4.1 et 4.4.8) ; puis estimation tarifaire (article 3.1 bis) : estimation indicative, tarifs susceptibles d'être revalorisés jusqu'à la réservation, prix ferme affiché TTC sur le récapitulatif avant la confirmation, aucune révision du prix confirmé pour le Client consommateur, attente au-delà de la franchise annoncée, éléments non compris signalés sur le récapitulatif. Aucun prix de prestation modifié.
- Version au 19 octobre 2026 : paiement à bord des clients particuliers réguliers (articles 2.2 et 3.2) : faculté réservée au Client consommateur titulaire d'un compte client ayant réglé en ligne au moins cinq prestations réalisées, règlement au chauffeur en fin de course par carte bancaire ou en espèces, empreinte bancaire en garantie, faculté retirable par LUXUS SERVICE ; réservations prises directement par l'équipe du Prestataire (notamment par téléphone) réglées à bord auprès du chauffeur, lien de paiement en ligne facultatif (articles 2.2 et 3.2). Aucun prix ni barème modifié.
- Version au 18 octobre 2026 : paiement en ligne obligatoire à la réservation à compter du 1er novembre 2026 (article 2.2) : réservation ferme au paiement reçu, délai de paiement d'une heure (30 minutes si la prise en charge est dans moins de 3 heures), rappel puis annulation automatique sans frais ; aller-retour en deux prestations liées et un seul paiement ; écart d'une solution à deux véhicules payé par un second lien ; devis puis lien de paiement pour les mises à disposition et les prix à confirmer ; clients sous contrat et partenaires sur facture ; aucune empreinte bancaire pour une prestation payée en ligne (article 3.2) ; carte cadeau débitée à la réservation (article 3.4) ; remboursement automatique selon le barème, sous 10 jours ouvrés, frais de paiement à la charge de LUXUS SERVICE (articles 4.1 et 4.3). Aucun prix ni barème modifié.
- Version au 14 octobre 2026 : empreinte bancaire (article 3.2) : autorisation par un mandat accepté avant la

e-cab-service.fr

saisie de la carte, cas de débit (annulation tardive, client absent, prix resté impayé), montant maximal égal au tarif TTC de la course, information préalable à tout débit, fin de l'autorisation ; article 4.4 aligné. Aucun prix ni barème modifié.

- Version au 13 octobre 2026 : cartes cadeaux « Mobilité Prestige » (article 3.4) : validité de 12 mois à compter de la remise au bénéficiaire, moyen de paiement des prestations facturées, solde utilisable sur plusieurs courses, rétractation de 14 jours si la carte n'a pas servi, renvoi d'un nouveau code en cas de perte. Aucun prix ni barème de prestation modifié.
- Version au 12 octobre 2026 (2) : exécution d'une prestation par un transporteur partenaire dûment inscrit et assuré (article 5.5) : le Client reste lié à LUXUS SERVICE, qui le facture et demeure responsable de la bonne exécution ; mêmes standards de qualité ; seules les données nécessaires sont transmises (trajet, puis nom et téléphone du passager après acceptation par le partenaire) ; renvoi à la politique de confidentialité (articles 5.5 et 8). Aucun prix ni barème modifié.
- Version au 12 octobre 2026 : libellé « client absent » (« no-show ») harmonisé dans le barème des transferts (article 4.1) et des mises à disposition (articles 4.4.5 et 4.4.6), sans changement de montant : le client absent est facturé 100 % du prix de la course.
- Version au 11 octobre 2026 : prix TTC communiqué avant confirmation, sans grille de prix dans les CGV (article 3.1) ; pénalités de retard et indemnité forfaitaire de recouvrement pour les clients professionnels (article 3.3) ; information sur l'absence de droit de rétractation (article 2.3) ; barème d'annulation des mises à disposition de plusieurs jours clarifié, sans changement de montant (article 4.4.6) ; temps de recharge des véhicules électriques (article 5.4).
- Version au 25 août 2026 : version initiale sous la dénomination LUXUS SERVICE.

e-cab-service.fr