



Y C A R E

Au-delà de l'ordinaire, l'Excellence.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA (CGV)

(Última actualización: 25 de noviembre de 2025)

Empresa: YCARE — SAS, SIREN 850 179 938

Domicilio social: 20 rue d'Herbeval, 60100 Creil, Francia

Artículo 0 – Definiciones, marcas y propiedad intelectual

YCARE explota las marcas YCARE (marca figurativa INPI n.º 4840921, depósito del 5 de febrero de 2022) y DAYS – Drivers At Your Service (marca figurativa INPI n.º 4840918, depósito del 5 de febrero de 2022). Estas marcas son propiedad exclusiva de YCARE.

La aplicación DAYS, utilizada para la reserva, asignación y seguimiento de los servicios, es una herramienta propietaria. YCARE no es una plataforma de intermediación abierta a terceros: YCARE es el único operador responsable del transporte, la facturación y la atención al cliente.

Se prohíbe toda reproducción no autorizada de las marcas, logotipos o de la aplicación.

Referencias: Código de Transportes francés, art. L3120-1 — Código de Propiedad Intelectual francés, art. L713-2 y ss.

Artículo 1 – Objeto

Las presentes CGV regulan los servicios de transporte ofrecidos por YCARE a clientes particulares o profesionales.

La reserva y su confirmación constituyen un contrato vinculante entre las partes.

Referencias: Código Civil francés, art. 1101 y 1103.

Artículo 2 – Acceso a la aplicación y condiciones de uso

El acceso a los servicios está reservado a personas mayores de edad y a representantes autorizados de empresas. El cliente garantiza la exactitud de la información proporcionada y el uso adecuado de la aplicación.

Los datos tratados a través de la aplicación se utilizan exclusivamente para la reserva, ejecución y facturación del servicio.

Referencias: Código Civil francés, art. 1145 — RGPD (UE 2016/679), art. 6, 13, 15.

Artículo 3 – Reserva, confirmación y colaboración con conductores

La reserva se efectúa por medio de la aplicación DAYS, del sitio web o por escrito.

La confirmación escrita (correo, SMS, notificación) formaliza el acuerdo.

Referencia: Código Civil francés, art. 1113.

Los servicios pueden ser realizados por empleados de YCARE y/o por conductores socios independientes (con licencia profesional VTC), sin relación de subordinación con YCARE, quienes han aceptado las CGV Conductores.

El cliente tiene prohibido contratar directamente con un conductor fuera de YCARE.

En caso de incumplimiento, se deberá una indemnización equivalente al doble del importe del servicio reservado.

Referencia: Código Civil francés, art. 1231-5.

El cliente se compromete a proporcionar toda información necesaria: número de pasajeros, equipaje, paradas, necesidades específicas, objetos voluminosos, perro guía, etc.

Toda omisión o disimulación compromete su responsabilidad.

Referencia: Código Civil francés, art. 1240.

Artículo 4 – Capacidad, equipaje y seguridad a bordo

Cada categoría dispone de una capacidad de pasajeros y equipaje indicada en la reserva.

El equipaje debe colocarse exclusivamente en los espacios destinados; está prohibido llevar equipaje en el habitáculo.

En caso de exceso de capacidad o incompatibilidad, el conductor puede rechazar el servicio. Todo servicio iniciado se considera debido en su totalidad.

Si debe enviarse un vehículo de categoría superior, se aplicará la tarifa correspondiente tras acuerdo escrito.

Referencia: Código de Transportes francés, art. R3120-1-2.

Artículo 5 – Tarifas, facturación y pago

Las tarifas aplicables se muestran antes de la validación y son con impuestos incluidos (conductor, combustible, peajes y seguro).

Modos de pago aceptados: transferencia bancaria o tarjeta bancaria (2,6 % de comisión).

Las facturas se envían electrónicamente después del servicio.

Los sobrecostes eventuales (alojamiento del conductor, largas distancias, solicitudes específicas) requieren un presupuesto aceptado.

Referencias: Código del Consumidor francés, art. L112-1 — Código de Comercio francés, art. L441-9.

Artículo 6 – Espera, tiempos iniciados, cancelaciones y no-show

Franjas de cortesía gratuitas

- Aeropuerto: 1 hora tras el aterrizaje real
- Estación: 30 minutos
- Dirección / Hotel: 15 minutos

Tarifas horarias (todo período iniciado se factura en su totalidad)

- Standard: 60 €/h
- Business: 70 €/h
- Van: 95 €/h
- First: 130 €/h
- Moto-taxi: 110 €/h

Cláusula No-Show

Se considera no-show a todo cliente ausente tras la franja de cortesía, sin aviso previo por teléfono, SMS o correo.

En tal caso:

- el servicio se factura al 100 %,
- no se concede reembolso, crédito ni aplazamiento,
- el servicio se cierra como realizado,
- el conductor puede abandonar el lugar.

Esta cláusula se aplica por igual a todos los clientes.

Referencia: Código Civil francés, art. 1103.

Artículo 7 – Responsabilidad, puntualidad y causas externas

YCARE garantiza una recogida puntual y un servicio de calidad.

Si la puntualidad en la recogida está acreditada, YCARE no puede ser responsable de retrasos en destino debidos a un evento externo imprevisible (accidente, bloqueo, alerta de seguridad, decisión administrativa).

Referencia: Código Civil francés, art. 1218 — fuerza mayor.

Artículo 8 – Calidad del servicio y medio ambiente

YCARE aplica estándares elevados: cartel de bienvenida, vestimenta profesional, seguimiento de vuelos, asistencia de equipaje, Wi-Fi, cargadores, agua, conductores bilingües FR/EN y conducción ecológica.

Servicio disponible 24/7.

Artículo 9 – Accesibilidad, igualdad de trato y perros guía

YCARE recibe a todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, sin distinción, sin sobrecoste y sin trato diferenciado.

Todas las normas contractuales, tarifarias, operativas, de seguridad, de capacidad, de espera, de no-show, de limpieza y de responsabilidad se aplican de manera uniforme a todos los clientes.

Las solicitudes relacionadas con PMR, equipos médicos, sillas de ruedas, necesidades específicas o perros guía deben comunicarse al realizar la reserva.

Si la falta de información vuelve inadecuado el vehículo reservado, el servicio movilizado sigue siendo debido en su totalidad.

Podrá enviarse un vehículo adaptado a la tarifa correspondiente.

Los perros guía deben permanecer en el suelo y bajo responsabilidad de su titular.

Referencia: Código de Turismo francés, art. L211-11.

Artículo 10 – Seguro y conformidad normativa

Todos los vehículos y conductores están cubiertos por un seguro de responsabilidad civil profesional y transporte de personas.

Cada conductor posee una licencia profesional VTC.

Referencia: Código de Transportes francés, art. R3120-8.

Artículo 11 – Restauración, limpieza específica y daños

Toda suciedad anormal (vómito, líquidos derramados, exceso de pelo, olores persistentes, barro, arena, comida...) o daño que requiera una intervención profesional implica una tarifa fija de 250 € IVA incl., que incluye inmovilización y pérdida de explotación.

Las reparaciones adicionales se facturarán según presupuesto.

Artículo 12 – Atención al cliente y reclamaciones

Para cualquier solicitud o reclamación:

contact@ycarevtcdeluxe.paris — +33 (0)1 84 60 50 07

Respuesta en 7 días laborables.

Artículo 13 – Datos personales (RGPD)

Los datos se tratan para la reserva, la ejecución, la facturación y la relación con el cliente.

Derechos: acceso, rectificación, supresión → contact@ycarevtcdeluxe.paris

Referencia: RGPD art. 6, 12–17.

Artículo 14 – Política antifraude, seguridad bancaria y contracargos

YCARE puede suspender, rechazar o cancelar una reserva en caso de fraude, suplantación de identidad, pago no autorizado o contracargo abusivo.

Todo fraude o reclamación injustificada implicará la refacturación del perjuicio sufrido.

Referencia: Código Civil francés, art. 1240.

Artículo 15 – Modificación de las CGV

YCARE puede modificar las CGV en caso de evolución legal, técnica o comercial.

La versión más reciente publicada en línea prevalece.

Artículo 16 – Ley aplicable y jurisdicción

Las CGV se rigen por la legislación francesa.

A falta de acuerdo amistoso, serán competentes los tribunales del distrito del domicilio social de YCARE.