



Y C A R E

Au-delà de l'ordinaire, l'Excellence.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

(Dernière mise à jour : 25 Novembre 2025)

Société : YCARE — SAS au SIREN 850 179 938

Siège social : 20 rue d'Herbeval, 60100 Creil, France

Téléphone : 01 84 60 50 07 — Courriel : contact@ycarevtcdeluxe.paris

Article 0 – Définitions, marques et propriété intellectuelle

La société YCARE exploite les marques YCARE (marque figurative INPI n° 4840921, dépôt du 5 février 2022) et DAYS – Drivers At Your Service (marque figurative INPI n° 4840918, dépôt du 5 février 2022). Ces marques sont la propriété exclusive de YCARE (SIREN 850 179 938, 20 rue d'Herbeval, 60100 Creil).

L'application DAYS (Drivers At Your Service) est un outil propriétaire servant à la réservation, au dispatch et au suivi des courses. YCARE n'est pas une plateforme d'intermédiation ouverte à des tiers : YCARE demeure l'opérateur unique responsable du transport, de la facturation et du service client.

Toute reproduction non autorisée des marques, logos ou de l'application est interdite.

Références : Code des transports, art. L3120-1 — Code de la propriété intellectuelle, art. L713-2 et s.

Article 1 – Objet

Les présentes CGV encadrent les prestations de transport proposées par YCARE à tout client particulier ou professionnel.

La réservation et sa confirmation forment un contrat liant les parties.

Références : Code civil, art. 1101 et 1103.

Article 2 – Accès à l'application et conditions d'utilisation

L'accès aux services est réservé aux personnes majeures et aux représentants habilités des entreprises. Le client garantit l'exactitude des informations fournies et l'usage conforme de l'application.

Les données traitées via l'application le sont aux seules fins de réservation, d'exécution et de facturation.

Références : Code civil, art. 1145 — RGPD (UE 2016/679), art. 6, 13, 15.

Article 3 – Réservation, confirmation et partenariat chauffeurs

La réservation s'effectue via l'application DAYS, le site ou par écrit. La confirmation écrite (mail, SMS, notification) matérialise l'accord (réf. Code civil, art. 1113).

Les prestations sont assurées par des salariés YCARE et/ou des chauffeurs partenaires indépendants (carte pro VTC), sans lien de subordination avec YCARE et ayant accepté les CGV Chauffeurs.

Le client s'interdit de contracter directement avec un chauffeur en dehors de YCARE.

En cas de contournement, il sera dû une indemnité forfaitaire équivalente au double du montant de la prestation réservée (réf. Code civil art. 1231-5).

Le client s'engage à fournir toutes informations nécessaires : nombre de passagers, bagages, arrêts, besoins spécifiques, matériel encombrant, chien guide, etc.

Toute omission ou dissimulation engage sa responsabilité (réf. Code civil art. 1240).

Article 4 – Capacité, bagages et sécurité à bord

Chaque gamme dispose d'une capacité passagers/bagages précisée au moment de la réservation.

Les bagages doivent être chargés dans les espaces dédiés ; aucun bagage n'est admis dans l'habitacle.

En cas de dépassement de capacité ou d'incompatibilité, le chauffeur peut refuser la course. Toute prestation entamée est due dans sa totalité.

Si un véhicule de gamme supérieure est mobilisé, le tarif correspondant s'applique après accord écrit.

Référence : Code des transports, art. R3120-1-2.

Article 5 – Tarifs, facturation et paiement

Les tarifs applicables sont affichés avant validation de la réservation et s'entendent TTC (chauffeur, carburant, péages et assurance compris).

Modes de paiement acceptés : virement bancaire ou carte bancaire (frais 2,6 %).

Toute facture est transmise électroniquement après la prestation.

Les surcoûts éventuels (hébergement chauffeur, longues distances, demandes spécifiques) font l'objet d'un devis accepté.

Références : Code de la consommation, art. L112-1 — Code de commerce, art. L441-9.

Article 6 – Attente, temps entamés, annulations et no-show

Tolérances gratuites

Aéroport : 1 h après l'atterrissage réel

Gare : 30 min

Adresse/hôtel : 15 min

Barème horaire (toute période entamée due)

Standard : 60 €/h

Business : 70 €/h

Van : 95 €/h

First : 130 €/h

Moto-taxi : 110 €/h

Clause No-Show

Est considéré comme no-show tout client absent après le délai de tolérance, sans information préalable par téléphone, SMS ou email.

Dans ce cas :

la prestation est due à 100 %,

aucun remboursement, avoir ou report n'est accordé,

la course est clôturée comme réalisée,

le chauffeur peut quitter le lieu.

Cette clause s'applique à tous les clients, sans distinction, conformément au principe d'égalité de traitement.

Référence : Code civil, art. 1103.

Article 7 – Responsabilité, ponctualité et causes extérieures

YCARE s'engage à une prise en charge ponctuelle et à la qualité de service. Lorsque la prise en charge à l'heure est avérée, YCARE ne saurait être tenue responsable d'un retard à destination dû à un événement extérieur imprévisible (accident, blocage exceptionnel, alerte de sécurité, décision administrative).

Référence : Code civil, art. 1218 — force majeure.

Article 8 – Qualité de service et environnement

YCARE applique des standards élevés : accueil pancarte, tenue professionnelle, suivi vols, assistance bagages, Wi-Fi, chargeurs, eau, chauffeurs bilingues FR/EN, éco-conduite.

Service disponible 24/7.

Article 9 – Accessibilité, égalité de traitement et chiens guides

YCARE accueille toutes les personnes, y compris les personnes en situation de handicap, sans distinction, sans surcoût et sans traitement différencié.

Les mêmes règles contractuelles, tarifaires, opérationnelles, de sécurité, de capacité, d'attente, de no-show, de nettoyage et de responsabilité s'appliquent uniformément à tous les clients.

Toute demande PMR, matériel médical, fauteuil roulant, besoins spécifiques ou présence d'un chien guide doit être signalée lors de la réservation.

Si l'absence d'information rend le véhicule réservé inadapté, la prestation mobilisée reste due intégralement.

Un véhicule adapté pourra être envoyé au tarif correspondant.

Les chiens guides doivent rester au sol et sous la responsabilité du détenteur.

Référence : Code du tourisme, art. L211-11.

Article 10 – Assurance et conformité réglementaire

Tous les véhicules et chauffeurs sont couverts par une assurance responsabilité civile professionnelle et transport de personnes.

Chaque chauffeur détient une carte professionnelle VTC.

Référence : Code des transports, art. R3120-8.

Article 11 – Remise en état, nettoyage spécifique et dégradations

Toute salissure anormale (vomissure, liquide renversé, poils abondants, odeur persistante, boue, sable, nourriture...) ou dommage nécessitant une intervention professionnelle entraîne la facturation d'un forfait de 250 € TTC, incluant immobilisation et perte d'exploitation.

Les réparations supplémentaires sont facturées sur devis.

Article 12 – Service client et réclamations

Pour toute demande ou réclamation :

contact@ycarevtcdeluxe.paris — 01 84 60 50 07

Réponse sous 7 jours ouvrés.

Article 13 – Données personnelles (RGPD)

Les données sont traitées pour la réservation, l'exécution, la facturation et la relation client.

Droits : accès, rectification, effacement → contact@ycarevtcdeluxe.paris

Référence : RGPD art. 6, 12–17.

Article 14 – Politique anti-fraude, sécurité bancaire et chargebacks

YCARE peut suspendre, refuser ou annuler une réservation en cas de fraude, usurpation d'identité, paiement non autorisé ou chargeback abusif.

Toute fraude ou contestation injustifiée entraîne refacturation du préjudice subi.

Référence : Code civil, art. 1240.

Article 15 – Modification des CGV

YCARE peut modifier les présentes CGV en cas d'évolution légale, technique ou commerciale.

La version en ligne la plus récente prévaut.

Article 16 – Droit applicable et juridiction

Les CGV sont régies par le droit français.

À défaut d'accord amiable, compétence des tribunaux du ressort du siège social de YCARE.