

Conditions Générales de Prestation de Services

Ces Conditions Générales sont à jour en date du 23 novembre 2022.

Préambule

La SCRLFS « La Locomobile » est une entreprise d'insertion agréée par la Région Wallonne. Son objectif premier est de participer à l'intégration professionnelle de travailleurs en difficulté ou en grande difficulté. La Locomobile contribue également à la mobilité des personnes âgées et des personnes en difficulté. Elle réalise son objet via un service aux communes partenaires du projet en proposant un service de taxi social dans le cadre du décret IDESS. Le décret IDESS concerne des structures qui offrent des services de proximité à un public défavorisé.

Art. 1. Public cible

Les clients qui peuvent profiter des services de la Locomobile sont déterminés par des accords avec des partenaires. Ces partenaires peuvent aussi bien être des communes que des CPAS ou des associations.

Afin que le client sache s'il peut bénéficier de ces services, il peut contacter le 0800/25 115.

Art. 2. Mineurs

Les mineurs de moins de 14 ans seront accompagnés par un adulte référent. Un dispositif de retenue adapté (comme un siège rehausseur, par exemple) doit être prévu par le client. Tout autre arrangement devra faire l'objet d'un accord au moment de la commande.

Art. 3. Commande d'une course

Le client, pour commander une course, doit appeler le call-center au 0800/25 115 ou le 084/320102 en fonction de sa commune de résidence. Si la Locomobile n'est pas en mesure d'accepter une course aux horaires demandés, le client et le call-center collaboreront afin de fixer un moment à leur meilleure convenance.

Art. 4. Annulation

Toute commande peut être annulée par le client au plus tard 48 heures à l'avance. Dans le cas où ce délai est dépassé, la course est facturée avec un plafond de 15 euros.

Art. 5. Force majeure

La Locomobile s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour exécuter ses obligations.

La force majeure est tout événement hors de la portée de la Locomobile qui rend particulièrement difficile la prestation de son service. En cas de force majeure, la Locomobile se réserve le droit d'annuler une course.

Art. 6. Kilomètres comptés

L'itinéraire est établi sur base des kilomètres estimés par le logiciel déterminé par le call-center. Cet itinéraire est recalculé pour chaque course. Ainsi, il est possible qu'il y ait de menues différences pour une même course.

Art. 6.1. Arrêt effectif

Les kilomètres sont calculés sur base d'une course sans arrêt effectif.

Par arrêt effectif, il faut entendre l'arrêt qui nécessite de garer le véhicule et d'attendre un temps déterminé (par exemple : une course dans un magasin). À l'inverse, si le véhicule est simplement stationné en attente, il ne s'agit pas d'un arrêt effectif (par exemple : déposer une lettre dans une boîte aux lettres).

Art. 6.2. Retour à vide

Pour toutes les courses de moins de 30 kilomètres réalisés en un jour, les kilomètres facturés seront uniquement ceux où le client est présent dans le véhicule. Il n'y aura pas de course facturée à vide.

Pour plus de 30 kilomètres, l'aller-retour sera facturé sauf en cas d'hospitalisation de journée.

Art. 7. Tarifs

Art. 7.1. Montants

Le prix payé par le client comprend un forfait ou une participation kilométrique.

Les tarifs suivent le plafond déterminé par la Région Wallonne et sont disponibles sur leur site : <http://mobilite.wallonie.be/home/je-suis/un-citoyen/en-taxi/nature-du-transport/transports-dinteret-general.html>. Ils sont aussi disponibles auprès du call-center au 080/02 51 15 et auprès du bureau de la Locomobile au 084/32 01 02.

Ces montants sont indexés par la Région au 1er juillet de chaque année.

Art. 7.2. Course inférieure à 8 kilomètres

Un forfait déterminé aux mêmes conditions que l'article 7.1 est pratiqué pour toute course inférieure à 8 kilomètres.

Art. 7.3. Accompagnement

Le client peut demander que le chauffeur l'accompagne dans ses occupations entre les trajets aller et retour.

Un accompagnement est facturé au prix de 8,5 euros par heure, fractionnable en quart d'heure. Tout quart d'heure entamé est dû.

Art. 7.4. Clients domiciliés à la même adresse

Pour plusieurs personnes domiciliées à la même adresse, la course sera payante pour une seule personne.

Art. 7.5. Conditions tarifaires spéciales

Des conditions tarifaires spéciales peuvent être appliquées (tarifs de groupe, par exemple) en fonction des accords pris avec les partenaires de la Locomobile.

Art. 8. Modes de paiement

Le client paye sa course respectivement à l'aller et au retour, sauf lorsqu'il a été accompagné par le chauffeur entre les deux.

Le paiement par Bancontact au moment de la course est prioritaire.

Il reste cependant possible de faire une demande de facturation auprès du call-center au moment de la commande.

Art. 9. Défaut de paiement

Toute course menée à terme est due.

En cas de retard de paiement, un rappel est envoyé. À partir du deuxième rappel, les frais de rappel seront facturés à hauteur de 15 euros par rappel.

Le client est placé sur liste rouge tant que l'arriéré n'est pas honoré. Après trois rappels non satisfaits, la Locomobile se réserve le droit de mettre en demeure le client.

Art. 10. Juridiction compétente

Les tribunaux de Marche-en-Famenne sont les seuls compétents pour répondre de tout litige.

Art. 11. Mentions légales

Tout changement tarifaire est affiché à l'arrière des voitures de la Locomobile. Le client peut à tout instant demander au chauffeur d'y accéder. Une charte de vie privée est signée par le client lors de sa première prise en charge. Il peut la retrouver sur le site de la Locomobile, via le lien suivant : www.servicelocomobile.com

Les présentes Conditions générales sont également à retrouver sur le site : www.servicelocomobile.com