

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION EN LIGNE ET CONDITIONS DE RÉSERVATION

www.canaryshuttle.com

Version numéro : 5

Date publication version : 24 octobre 2024

SOMMAIRE

1. CONTENU ET CONFORMITÉ.
2. IDENTIFICATION DU PROPRIÉTAIRE DU DOMAINE ET DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET MOYENS DE CONTACT.
3. CAPACITÉ JURIDIQUE D'ACHAT/DE RÉSERVATION EN LIGNE.
4. DOCUMENT ÉLECTRONIQUE.
5. SERVICES, TARIFS ET PRIX.
6. CODES DE RÉDUCTION.
7. PLATEFORMES ET MOYENS DE PAIEMENT.
8. COMMENT ACHETER/RÉSERVER EN LIGNE ? PROCÉDURE D'ACHAT/ DE RÉSERVATION EN LIGNE.
9. PROCÉDURE DE REMISE DU BON/COUPON. CONDITIONS D'UTILISATION.
10. CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION.
11. DURÉE DU CONTRAT.
12. FACTURES.
13. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL FOURNIES LORS DE L'ACHAT/LA RÉSERVATION EN LIGNE.
14. COMMUNICATIONS COMMERCIALES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE.
15. LANGUE OU LANGUE DE RÉSERVATION.
16. SERVICE CLIENT PLAINTES ET/OU RÉCLAMATIONS.
17. DURÉE ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES.
18. NULLITÉ ET EFFICACITÉ.
19. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE.

1. CONTENU ET CONFORMITÉ

Les présentes constituent les CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION EN LIGNE ET CONDITIONS DE RÉSERVATION (ci-après, les « **Conditions générales de souscription en ligne** ») applicables au site Web www.canaryshuttle.com (ci-après, le « **Site Web** »), habilité en vue de connaître principalement les services d'intermédiation touristique concernant les services de transport terrestre urbain et suburbains de passagers fournis dans les Îles Canaries (Espagne) par l'entreprise MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U., ainsi qu'effectuer la souscription/réservation en ligne de ces services de transport. Il est publié sur le Site Web des informations concernant des produits et services offerts par MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U., permettant l'achat/la réservation en ligne de ces services.

L'« **Utilisateur** » est la personne qui accède au, utilise ou navigue sur le Site Web, ainsi que la personne qui réserve les services et/ou produits, gratuits ou payants, via le Site Web.

Les informations légales complètes du Site Web (ci-après, les « **Informations légales complètes** ») sont constituées de manière conjointe, en tant qu'unité, du texte contenu dans le présent document de Conditions générales de souscription en ligne, ainsi que des [Informations légales](#), de la [Politique de confidentialité](#), de la [Politique en matière de cookies](#), documents auxquels vous pouvez accéder directement depuis le lien situé en bas du Site Web (ci-après, tous les documents seront conjointement dénommés les « **Informations légales complètes** »). Par conséquent, l'interprétation et la considération des Informations légales du Site Web doivent être réalisées de manière conjointe pour tous lesdits documents.

L'achat/la réservation en ligne de services de transport pour lesquels MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. agit en tant qu'intermédiaire, implique le consentement exprès de l'utilisateur et sa totale conformité vis-à-vis du contenu intégral des dites « Informations légales complètes » (document d'Informations légales qui comprend les Conditions d'accès, d'utilisation et de navigation, les Conditions générales de souscription en ligne et conditions de réservation, la Politique de confidentialité et la Politique en matière de cookies), ainsi donc, si vous n'êtes pas d'accord avec l'une des conditions établies dans ces

documents, nous vous prions de ne nous fournir aucune donnée à caractère personnel ni d'utiliser le Site Web ni aucun des services mis à votre disposition sur celui-ci, ni de ne réaliser aucun achat ni réservation en ligne.

L'Utilisateur peut imprimer et conserver en format numérique tous les documents susmentionnés, ceux-ci étant disponibles en permanence sur le lien directement disponible en bas du Site Web.

Il est conseillé à l'Utilisateur de lire intégralement les Informations légales complètes (Informations légales, Conditions générales de souscription en ligne et conditions de réservation, Politique de confidentialité et Politique en matière de cookies), régulièrement, voire chaque fois qu'il accède au Site Web et, dans tous les cas, chaque fois qu'il décide d'effectuer son achat/sa réservation en ligne et/ou nous fournit des données à caractère personnel via le Site Web, étant donné que leur contenu peut être soumis à des modifications. Toute modification sera dûment publiée et sera toujours accessible sur le Site Web, avec une référence à leur version et date.

En cas d'achat/de réservation en ligne de services de transport pour lesquels MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. agit en tant qu'intermédiaire, il s'appliquera les présentes Conditions générales de souscription en ligne, que l'Utilisateur devra lire avant de commencer le processus d'achat/de réservation en ligne et même après l'avoir terminé, et qui sont disponibles en permanence depuis le lien direct en bas du Site Web.

Vis le Site Web, MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. agit en tant qu'intermédiaire entre l'Utilisateur et les fournisseurs de services de transferts depuis/vers les aéroports. Les services sont effectivement fournis par les prestataires de services de transfert avec lesquels MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. a établi une relation commerciale pour proposer leurs services via le Site Web.

Le service d'achat/de réservation en ligne est destiné aux personnes physiques agissant à des fins autres que commerciales, d'entreprise ou professionnelles, l'Utilisateur se déplaçant à des fins personnelles et privées. Si l'Utilisateur est une personne morale ou un professionnel et qu'il souhaite souscrire à nos produits et services, nous le prions de nous contacter par courrier électronique à l'adresse suivante reservas.canarias@alsa.es

2. IDENTIFICATION DU PROPRIÉTAIRE DU DOMAINE ET DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET MOYENS DE CONTACT

Conformément à la réglementation applicable, il est indiqué que le propriétaire du nom de domaine www.canaryshuttle.com (le Site Web) et l'entreprise fournissant ses services et offrant ses produits via celui-ci, ainsi que le responsable du traitement des données à caractère personnel, est :

MOVILIDAD TURÍSTICA CANARIA, S.A.U., société commerciale de nationalité espagnole, titulaire du code d'identification fiscale (C.I.F.) A-33035585. Siège social : calle las Mimosas, s/n Pc 126-127 Agüimes C.P. 35118 Las Palmas de Gran Canaria (Grande Canarie, Îles Canaries, Espagne). Données de registre : immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Las Palmas, Tome 2337, Feuille 126, Feuille GC-62011.

Numéro de licence d'intermédiaire touristique : Dossier n° I-0005039.1 du Gouvernement des Îles Canaries.

Pour contacter directement MOVILIDAD TURÍSTICA CANARIA, S.A.U. :

- Adresse postale/siège : C/ Las Mimosas, s/n Pc 126-127 Agüimes C.P. 35118 Las Palmas de Gran Canaria (Grande Canarie, Îles Canaries, Espagne).
- Téléphone : +34 928184608
- Courrier électronique : reservas.canarias@alsa.es

Pour exercer des droits en matière de protection des données à caractère personnel :

- Adresse postale/siège : C/ Las Mimosas, s/n Pc 126-127 Agüimes C.P. 35118 Las Palmas de Gran Canaria (Grande Canarie, Îles Canaries, Espagne).
- Téléphone : +34 928184608
- Courrier électronique : derechosdatos.canary@alsa.es.

3. CAPACITÉ JURIDIQUE D'ACHAT/DE RÉSERVATION EN LIGNE

Pour souscrire/réserver des produits et/ou services via le Site Web, l'Utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être titulaire du moyen de paiement qui va être utilisé pour le paiement et avoir la capacité juridique pour réaliser cette souscription. Si vous êtes mineur ou ne disposez pas de la capacité juridique nécessaire, veuillez vous abstenir d'utiliser et de souscrire nos services. Il devra avoir le consentement de ses représentants légaux. MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces exigences et se réserve le droit d'empêcher ou de ne pas réaliser les communications ou la fourniture de ses produits ou services, en cas d'incapacité juridique. Afin de vérifier l'âge et, le cas échéant, l'authenticité du consentement des représentants légaux, MOVILIDAD TURÍSTICA CANARIA, S.A.U. utilisera diverses procédures et pourra demander une copie de la pièce d'identité et prendre contact avec les représentants légaux pour confirmer la représentation et l'autorisation, y compris en demandant la documentation accréditant l'autorité parentale et/ou la représentation légale, sans laquelle elle ne pourra pas traiter sa demande. Les représentants légaux seront considérés, dans tous les cas, comme responsables des actes accomplis par les personnes à leur charge, conformément aux dispositions de la réglementation en vigueur.

Il est expressément interdit d'usurper l'identité de quelque manière que ce soit, d'adopter de fausses identités, de fournir toute sorte de données à caractère personnel ou d'informations de tiers comme propres à l'Utilisateur, ni d'utiliser de moyens de paiement dont l'Utilisateur ne serait pas titulaire, ni de fournir de données à caractère personnel non véridiques pour l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à ne fournir que des informations véridiques par le biais des moyens mis à sa disposition sur le Site Web, et sera directement responsable vis-à-vis de MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. et des tiers de tout dommage résultant du non-respect de cette obligation.

Il est expressément interdit d'effectuer des achats/réservations faux ou frauduleux, ces achats/réservations pouvant être annulés, sans préjudice de l'adoption des mesures légales appropriées.

4. DOCUMENT ÉLECTRONIQUE

Tout(e) achat/réservation en ligne de nos produits et services est soumis(e) aux présentes Conditions générales de souscription en ligne, qui font partie du contrat de vente et impliquent de la part de l'Utilisateur sa volonté de faire l'acquisition de ces derniers, ainsi que son consentement exprès et sa pleine conformité vis-à-vis du contenu des présentes Conditions générales de souscription en ligne et des Informations légales complètes, ainsi donc, si vous n'êtes pas d'accord avec l'une des conditions de ces documents, nous vous prions de ne pas utiliser notre plateforme d'achat/de réservation en ligne.

Une fois l'achat/la réservation en ligne effectué(e), vous disposerez du bon/coupon souscrit, sur lequel apparaîtront les conditions de l'achat/la réservation, constituant, avec les présentes Conditions générales de souscription en ligne, le document électronique à travers lequel le contrat est conclu, sans préjudice des documents qui constituent les Informations légales complètes applicables à l'achat/la réservation en ligne (texte [Informations légales](#), [Politique de confidentialité](#) et [Politique en matière de cookies](#)). Vous pouvez imprimer et sauvegarder en format électronique ces documents au moment de l'achat/la réservation en ligne, étant donné que les Conditions générales de souscription en ligne et les documents publiés à la date de votre achat/réservation en ligne seront ceux qui vous seront applicables. MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. archivera chacun des bons/chèques souscrits, mais n'archivera pas les présentes Conditions générales et autres documents d'Informations légales complètes pour chaque Utilisateur de manière individuelle. Ces documents sont accessibles à tout moment sur le Site Web, MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. conservant les différentes versions publiées, qui seront celles qui applicables à la souscription pour chaque période de publication de celles-ci.

Les différentes obligations incombant à l'acheteur et au vendeur sont indiquées dans les présentes Conditions générales de souscription en ligne.

5. SERVICES, TARIFS ET PRIX

Le Site Web permet de souscrire/réserver en ligne des services de transport terrestre urbain et suburbains de passagers pour lesquels MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. agit en tant qu'intermédiaire dans les Îles Canaries.

Les services proposés via le Site Web et leurs principales caractéristiques sont les suivants :

- **Service de navette.**
Option de transfert partagé de l'aéroport à votre hébergement et de votre hébergement à l'aéroport. Les prix indiqués

sont par personne.

Transferts de l'aéroport à votre hébergement.

Temps d'attente maximum à l'aéroport : 1 heure.

À votre arrivée à notre bureau à l'aéroport, il vous sera indiqué vers quel véhicule vous devez vous diriger.

Le temps d'attente maximum est d'1 heure à partir de l'heure à laquelle vous arrivez à notre bureau.

Départs de votre hébergement pour l'aéroport.

Au moins soixante-douze (72) heures avant l'utilisation du service, nous vous enverrons un courrier électronique indiquant l'heure de prise en charge.

Si nous disposons de l'horaire du vol, nous ferons en sorte que le véhicule soit à l'aéroport au moins 120 minutes avant le départ de votre vol.

- **Service privé.**

Une option de transfert avec chauffeur privé. Les prix indiqués sont par véhicule.

Transferts de l'aéroport à votre hébergement.

Temps d'attente minimal.

À votre arrivée à notre bureau à l'aéroport, il vous sera indiqué vers quel véhicule vous devez vous diriger. Pour ce service, nous vous attribuerons un bus, un minibus ou un taxi.

Départs de votre hébergement pour l'aéroport.

Au moins soixante-douze (72) heures avant l'utilisation du service, nous vous enverrons un courrier électronique indiquant l'heure de prise en charge.

Si nous disposons de l'horaire du vol, nous ferons en sorte que le véhicule soit à l'aéroport au moins 120 minutes avant le départ de votre vol.

- **Service adapté.**

Service privé avec des véhicules adaptés aux personnes à mobilité réduite. Les prix indiqués sont par véhicule.

Transferts de l'aéroport à votre hébergement.

Temps d'attente minimal.

Transfert adapté pour faciliter le transfert des personnes à mobilité réduite (fauteuils roulants, etc.). À votre arrivée à notre bureau à l'aéroport, il vous sera indiqué vers quel véhicule vous devez vous diriger.

Pour ce service, nous mettons à votre disposition un minibus équipé de rampes d'accès ou d'un élévateur pour fauteuils roulants. Le conducteur du véhicule vous aidera à monter et à descendre du véhicule si nécessaire.

Départs de votre hébergement pour l'aéroport.

Au moins soixante-douze (72) heures avant l'utilisation du service, nous vous enverrons un courrier électronique indiquant l'heure de prise en charge.

Si nous disposons de l'horaire du vol, nous ferons en sorte que le véhicule soit à l'aéroport au moins 120 minutes avant le départ de votre vol.

Un minibus équipé de rampes ou d'un élévateur pour fauteuils roulants viendra vous chercher.

- **Service Premium.**

Service avec chauffeur privé et véhicule de luxe. Les prix indiqués sont par véhicule.

Transferts de l'aéroport à votre hébergement.

Temps d'attente minimal.

À votre arrivée à notre bureau à l'aéroport, il vous sera indiqué vers quel véhicule vous devez vous diriger. Pour ce service, un véhicule de luxe viendra vous chercher.

Départs de votre hébergement pour l'aéroport.

Au moins soixante-douze (72) heures avant l'utilisation du service, nous vous enverrons un courrier électronique indiquant l'heure de prise en charge.

Si nous disposons de l'horaire du vol, nous ferons en sorte que le véhicule soit à l'aéroport au moins 120 minutes avant le départ de votre vol.

Tous les prix indiqués sur le Site Web sont exprimés en euros (€) et T.T.C., dans ce cas, impôt général indirect des Canaries (I.G.I.C.) compris, conformément à la législation applicable. Lors de l'achat/la réservation en ligne, vous serez informé du prix total détaillé, comprenant le montant hors taxes (sous-total), les taxes correspondantes et, le cas échéant, les réductions appliquées ou les montants correspondant aux bagages spéciaux, le cas échéant. Les bons/coupons doivent être imprimés par

l'Utilisateur pour être remis le jour de la prestation du service au conducteur du véhicule, ceci permettant d'éviter les frais d'envoi.

6. CODES DE RÉDUCTION

MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. pourra fournir des codes de réduction à utiliser lors des achats/réservations en ligne. Le code de réduction consistera en un code à saisir par l'Utilisateur ayant l'intention de l'utiliser au moment requis lors de la procédure d'achat en ligne. Le code de réduction sera valable pour une durée déterminée. Chaque code de réduction est à usage unique et ne peut donc être utilisé que pour un(e) seul(e) achat/réservation. Ils ne sont pas cumulables. Le code de réduction devra être saisi de manière littérale tel qu'il vous a été fourni, en respectant, le cas échéant, les majuscules et les minuscules. Si vous ne pouvez pas utiliser votre code de réduction lors de votre achat/réservation, bien que vous y ayez droit et qu'il soit toujours valable, contactez-nous à travers les canaux de contact indiqués dans la section 2 avant de procéder au paiement de votre achat/réservation en ligne.

MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. se réserve le droit d'empêcher l'utilisation d'un code de réduction s'il existe des raisons de considérer que l'Utilisateur l'utilise de manière incorrecte, illégale ou frauduleuse, sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

7. PLATEFORMES ET MOYENS DE PAIEMENT.

L'achat/la réservation en ligne sur le Site Web implique une obligation de paiement de la part de l'Utilisateur. Le moyen de paiement habilité sur le Site Web est la carte de crédit. Les paiements seront effectués en temps réel, une fois que le moyen de paiement aura vérifié que les données sont correctes, et seront soumis aux contrôles et autorisations de chacun de ces moyens de paiement. Par conséquent, si ces établissements n'autorisent pas les paiements, MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. ne pourra être tenue responsable de l'échec de la procédure d'achat/de réservation en ligne. Les mesures de sécurité appliquées sur la plateforme de paiement seront celles fournies par chacun des établissements des moyens de paiement, dans ce cas, les établissements bancaires lors de l'achat/la réservation par carte de crédit.

8. COMMENT ACHETER/RÉSERVER EN LIGNE ? PROCÉDURE D'ACHAT/DE RÉSERVATION EN LIGNE

Pour acheter/réserver en ligne, cliquez directement sur « **Réserver** » et suivez les étapes ci-dessous pour réaliser votre souscription/réservation avec succès.

ÉTAPE 1 DU PROCESSUS D'ACHAT.

Choisissez le type de service que vous souhaitez souscrire/réserver. Indiquez s'il s'agit d'un service aller-retour ou d'un aller simple depuis l'aéroport ou d'un aller simple depuis l'hôtel, en précisant la date et l'heure d'arrivée de votre vol et la date et l'heure de départ de votre vol, ainsi que les détails de celui-ci. Indiquez le nombre de personnes qui utiliseront le service de transport, en distinguant les adultes (en termes d'occupation de l'espace, les passagers de plus de 12 ans), les enfants (moins de 12 ans) et les nourrissons (moins de 3 ans). Cochez si vous transporterez des bagages spéciaux, qui peuvent faire l'objet d'un supplément qui sera indiqué lors du processus d'achat/de réservation en ligne. Saisissez maintenant votre code de réduction si vous en avez un. Si vous disposez d'un code de réduction, saisissez-le maintenant.

Une fois que vous avez fourni les informations ci-dessus et pour continuer la procédure de souscription, cliquez sur « Réserver ».

ÉTAPE 2 DU PROCESSUS D'ACHAT.

Les services de transport disponibles avec les données saisies à l'étape 1.1 ci-dessus s'afficheront, en indiquant pour chacun d'eux leur prix total (toutes taxes comprises et réductions ou suppléments de bagages spéciaux compris, le cas échéant). Choisissez le service que vous souhaitez réserver/souscrire. Pour chacun des services, vous pourrez vérifier les caractéristiques principales de chacun d'eux avant d'effectuer votre achat/souscription. Les prix indiqués sont les prix totaux, toutes taxes comprises, et code de réduction et bagages spéciaux (suppléments) compris, si vous les avez renseignés à l'étape précédente.

Choisissez le service que vous souhaitez réserver/souscrire et cliquez sur « Réserver maintenant ».

ÉTAPE 3 DU PROCESSUS D'ACHAT.

Il s'affichera le contenu de l'achat/la réservation choisi(e). Vérifiez le contenu de l'achat/la réservation choisi(e) et le prix correspondant et saisissez les données personnelles de contact nécessaires pour votre réservation et la facturation. Les données marquées d'un astérisque (*) sont obligatoires, les autres sont facultatives. Si les données obligatoires ne sont pas fournies, il ne sera pas possible de continuer et procéder à l'achat en ligne. Vous pourrez modifier et/ou supprimer les éléments que vous souhaitez, auquel cas vous devrez revenir en arrière et saisir les données correctes puis suivre les étapes indiquées jusqu'à ce que vous reveniez sur cet écran. Le prix indiqué correspond au prix total du service, toutes taxes et réductions comprises, le cas échéant. Si vous êtes satisfait(e) du contenu du panier de l'achat/de la réservation et des montants qui y figurent, cliquez sur « Payer maintenant » pour continuer la procédure de souscription en ligne.

Saisissez une adresse électronique valable. Toutes les notifications relatives à votre réservation/achat, y compris votre confirmation et votre numéro de réservation, seront envoyées à cette adresse électronique.

Indiquez le nom de l'un des passagers qui utilisera le service souscrit, qui sera facturé pour ce service, et qui doit être âgé de plus de 18 ans et être la personne qui devra remettre le bon/coupon au conducteur du véhicule et prouver son identité.

Pour continuer, vous devrez cocher la case déclarant que vous avez lu et accepté les Informations légales, les Conditions générales de souscription en ligne et conditions de réservation, ainsi que la Politique de confidentialité du Site Web, disponibles par liens directs en bas du Site Web.

Pour continuer la procédure de souscription/réservation, cliquez sur « Payer maintenant ».

Vous serez ensuite redirigé vers la plateforme de paiement de l'établissement bancaire pour effectuer le paiement par carte, où vous devrez saisir les données nécessaires pour effectuer le paiement de l'achat/la réservation, après quoi le paiement sera exécuté.

Toutes les transactions seront effectuées en EUROS, quelle que soit l'origine du client.

ÉTAPE 4 DU PROCESSUS D'ACHAT.

Une fois le paiement autorisé et effectué sur la plateforme de paiement correspondante, vous êtes informé à cette étape 4 de si l'achat/la réservation a été effectué(e) ou non (au cas où le paiement serait refusé), et votre achat/réservation vous est confirmée ou non. En cas de confirmation de votre achat/réservation, vous recevrez automatiquement le bon/coupon souscrit pour que vous puissiez l'imprimer et le conserver en format numérique.

9. PROCÉDURE DE REMISE DU BON/COUPON. CONDITIONS D'UTILISATION

Une fois le paiement autorisé et effectué sur la plateforme de paiement correspondante, vous recevrez automatiquement le bon/coupon à imprimer et conserver en format numérique. Si vous ne le faites pas à ce moment-là, l'e-mail de confirmation d'achat/de réservation que vous recevrez contiendra le numéro de réservation avec lequel vous pourrez obtenir le bon/coupon en saisissant votre numéro de réservation dans la section « Ma réservation » ou « Gérer ma réservation » du Site web.

Vous devez impérativement disposer de votre coupon, en format papier ou électronique, le jour où vous allez utiliser les services et le présenter au conducteur du véhicule, faute de quoi le conducteur du véhicule pourrait refuser d'effectuer le transfert.

Le bon/coupon est EXCLUSIVEMENT VALABLE pour être utilisé au moment de disposer du service et à la date de celui-ci, cessant d'être valable après l'un de ces moments, et étant à USAGE UNIQUE, de sorte qu'une fois validé par le conducteur et le service utilisé ou après la date réservée pour le service, il ne pourra plus être utilisé.

Le bon/coupon est envoyé à MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U., de sorte que lorsqu'il est présenté au conducteur du véhicule, son contenu doit coïncider avec celui qu'il possède. Toute donnée différente de celles dont dispose le conducteur lors de la vérification pourra le rendre non valable et inutilisable. Conservez le bon/coupon pendant votre trajet, étant donné que vous devrez le présenter à la demande de n'importe quel membre de notre personnel. MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. se réserve le droit de ne pas fournir le service à toute personne ne disposant pas du bon/coupon correspondant.

Vous ne pouvez pas vendre le bon/coupon à des tiers.

10. CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

- Toutes les demandes de services (réservations/souscriptions) doivent être effectuées au moins 72 heures avant l'heure de votre départ.
- Une fois que vous avez effectué une réservation/souscription en suivant la procédure mentionnée ci-dessus, vous recevrez un message à l'adresse électronique que vous avez fournie. Dans le corps du message, nous vous confirmerons votre réservation et vous indiquerons le numéro attribué à celle-ci, ce numéro étant celui que vous devrez utiliser pour réaliser toute action concernant votre réservation/souscription.
- Veuillez vérifier que les données de votre réservation sont correctes. Si ce n'est pas le cas, vous devez nous en informer avec suffisamment d'avance. L'entreprise décline toute responsabilité si les données saisies sont incorrectes.
- Les prix indiqués sont par personne pour les services de navette. Pour les services privés et adaptés, le prix est indiqué par véhicule.
- Chaque passager peut transporter les bagages suivants : 1 valise et un sac supplémentaire en tant que franchise de bagages comprise dans le prix. Les bagages spéciaux (vélos, planches de surf, clubs de golf, etc.) seront facturés au prix stipulé dans le processus d'achat/de réservation en ligne.
- L'entreprise de transport décline toute responsabilité en cas de dommages causés aux valises/bagages dus à l'usure (roues, fermetures éclair, poignées).
- La société de transport ne pourra être tenue responsable de la perte des bagages à main, gardez-les toujours avec vous. Veuillez prendre soin de vos effets personnels dans le véhicule. L'entreprise de transport décline toute responsabilité liée aux objets oubliés.
- Il est expressément interdit de passer des commandes fausses ou frauduleuses, celles-ci pouvant être annulées, sans préjudice de l'adoption des mesures légales appropriées.
- Nous ne pourrions être tenus responsables si vous manquez votre vol ou en cas d'erreur lors de votre réservation. Toute erreur détectée avec suffisamment d'avance doit être signalée à l'adresse suivante reservas.canarias@alsa.es
- Le lieu de dépôt et de prise en charge sera le bureau de MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. situé dans chacun des aéroports, à l'entrée de l'hôtel indiqué dans votre achat/réservation en ligne, et devra être placé dans un endroit visible ou au point de prise en charge indiqué pour chaque service.
- Si les services réservés ne pouvaient être fournis pour des raisons imputables à MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. ou au prestataire de services de transport, nous mettrons à votre disposition un autre véhicule aux caractéristiques similaires ou supérieures à celles souscrites/réservées par vos soins et au même prix, en vous en informant en temps utile, sauf en cas de circonstances imprévues ou de force majeure. L'utilisateur pourra décider à ce moment d'accepter les services alternatifs proposés ou de résilier le contrat, en mettant à votre disposition la totalité des montants versés. S'il était impossible de proposer des alternatives et de fournir le service, MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. se réserve le droit d'annuler la réservation et de rembourser les montants versés.
- MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. ne pourra être tenue responsable si les services souscrits ne pouvaient être fournis pour des raisons imputables à l'utilisateur, à un tiers étranger au service souscrit, à toute autorité, administration ou organisme public, à des causes imprévisibles, fortuites ou de force majeure.
- MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. sera en charge d'informer le prestataire de services de transport des réservations/achats en ligne effectués sur le Site Web, afin que les services soient dûment fournis par ce dernier.
- Le prestataire des services de transport ne pourra facturer aucun montant à l'utilisateur.

Modifications/rétractation-annulation de la réservation et politiques de remboursement.

Il est possible de réaliser des modifications et/ou rétractations-annulations de réservations effectuées jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant le premier (ou le seul) tronçon du transfert que vous avez réservé. Vous devez nous envoyer toute demande de modification ou rétractation-annulation par courrier électronique à l'adresse suivante reservas.canarias@alsa.es. Si la rétractation-annulation est effectuée dans les délais susmentionnés, le montant payé pour l'achat/la réservation sera intégralement remboursé.

Si la rétractation-annulation est effectuée moins de vingt-quatre (24) heures avant le premier (ou seul) tronçon du transfert que vous avez réservé, aucun remboursement ne sera effectué.

Dans le cas où vous ne vous présentez pas à l'heure de prise en charge convenue, sans nous avoir préalablement notifié votre rétractation-annulation ou modification conformément aux dispositions de la présente clause, ainsi que dans le cas où le service de transport n'a pas pu être effectué pour des raisons imputables à l'utilisateur, vous n'aurez droit à aucun remboursement de quelque montant que ce soit.

En cas de paiement par carte de crédit, le remboursement sera envoyé à l'établissement émetteur de votre carte de crédit dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la vérification de notre part de la validité dudit remboursement.

Conformément aux dispositions de l'article 103 a) du décret-loi royal espagnol 1/2007, du 16 novembre, qui approuve le texte de refonte de la loi générale espagnole de défense des consommateurs et utilisateurs et autres lois complémentaires (« LGDCU »), le droit de rétractation ne sera pas applicable aux contrats souscrits avec des consommateurs-utilisateurs une fois que le service a été entièrement fourni ou lorsque l'exécution a commencé, puisqu'il s'agit d'une prestation de service. Par conséquent, à partir du moment où l'utilisateur effectue sa réservation, il donne son consentement exprès et préalable à ce qu'une fois le service souscrit exécuté ou commencé, il aura automatiquement perdu son droit de rétractation. De même, le cas échéant, conformément aux dispositions de l'article 103 l) dudit texte réglementaire (« LGDCU »), le droit de rétractation ne sera pas applicable au contrat souscrit avec des consommateurs, s'agissant d'activités liées à la location de véhicules si ces contrats prévoient une date ou une période d'exécution spécifiques.

Le présent contrat pourra être résilié pour les causes suivantes : a) accord mutuel des parties ; b) impossibilité manifeste, juridique ou matérielle, d'exécuter l'objet du contrat ; c) non-respect des obligations prévues ; d) causes juridiques générales en vigueur.

11. DURÉE DU CONTRAT

Compte tenu des caractéristiques du service faisant l'objet de l'achat/la réservation en ligne, la durée du contrat sera déterminée, de telle sorte que la fin du contrat et des obligations des parties correspondra au terme de la prestation des services de transport faisant l'objet de la souscription/réservation. Tout ceci sans préjudice des causes de résiliation et des cas potentiels établis d'annulation de l'achat/la réservation.

12. FACTURES

Si vous souhaitez recevoir une facture papier par courrier ordinaire, vous devez nous en informer par courrier électronique à l'adresse suivante reservas.canarias@alsa.es. Si vous souhaitez recevoir votre facture en format électronique par envoi sur votre boîte de messagerie en ligne, vous devez nous l'indiquer expressément par courrier électronique. Vous pouvez modifier cette option à tout moment et nous demander une facture papier par le biais du moyen de contact mentionné ci-dessus. La facture sera établie au nom du passager dont les coordonnées ont été fournies lors du processus d'achat/de réservation en ligne. Pour toute demande ou question concernant la facturation, veuillez nous contacter par courrier électronique à l'adresse suivante facturacion.canarias@alsa.es

13. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL FOURNIES LORS DE L'ACHAT/LA RÉSERVATION EN LIGNE.

Les données à caractère personnel fournies dans le cadre de la procédure d'achat/réservation en ligne seront soumises à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, ainsi qu'aux dispositions de notre [Politique de confidentialité](#), disponible depuis le lien direct situé en bas du Site Web. Nous n'obtiendrons les données à caractère personnel que de l'un des passagers, lors du processus d'achat/réservation en ligne, et le personnel ne demandera au passager de présenter sa pièce d'identité qu'au moment de l'utilisation du bon/coupon.

14. COMMUNICATIONS COMMERCIALES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Les communications par voie électronique qui vous sont envoyées par courrier électronique ou par tout autre moyen électronique utilisant les moyens de contact que vous nous avez fournis seront celles qui sont nécessaires pour gérer correctement votre demande, l'affaire en question ou l'achat de nos produits et/ou services que vous avez effectué, et ne seront donc pas considérées comme des communications commerciales par voie électronique.

En ce qui concerne lesdites « communications commerciales par voie électronique », et conformément aux dispositions de l'article 21 de la loi espagnole 34/2002, du 11 juillet, relative aux services de la société de l'information et au commerce électronique (« LSSICE »), si vous avez déjà été client de nos produits ou services (par exemple via souscription/réservation en ligne), vous pourrez recevoir des communications commerciales par voie électronique à l'adresse électronique que vous nous

avez fournie, pour lesquelles vous donnez votre consentement exprès. Les communications commerciales par voie électronique peuvent inclure des offres, des promotions, ainsi que des informations publicitaires et commerciales relatives à nos produits et services similaires à ceux déjà souscrits précédemment. Vous pourrez vous opposer à l'envoi de ces communications commerciales par voie électronique à tout moment, en envoyant simplement un courrier électronique à l'adresse suivante : reservas.canarias@alsa.es ou en suivant les instructions indiquées dans chaque communication commerciale par voie électronique reçue par courrier électronique.

15. LANGUE OU LANGUE DE RÉSERVATION

Vous pourrez choisir la langue dans laquelle vous souhaitez effectuer l'achat/la réservation en ligne en haut à droite du Site Web, au choix parmi l'espagnol, l'anglais, le français, l'italien et l'allemand. Les présentes Conditions générales de souscription en ligne et conditions de réservation ont été rédigées en espagnol et traduites dans les autres langues. En cas de conflit entre les langues, la version espagnole prévaudra pour l'interprétation.

16. SERVICE CLIENT. PLAINTES ET/OU RÉCLAMATIONS

Pour tout incident, réclamation ou suggestion que vous souhaiteriez adresser à MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U., nous mettons à votre disposition les moyens de contact indiqués à la section 2 du présent document, ainsi que ceux établis en bas du Site Web sur le lien « Plaintes et réclamations ».

MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U. répondra à votre communication dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la présentation de votre réclamation.

Des formulaires de réclamation officiels sont également disponibles à l'adresse susmentionnée.

17. DURÉE ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les Conditions générales de souscription en ligne et conditions de réservation applicables seront celles qui sont publiées sur le Site Web au moment de réaliser l'achat/la réservation en ligne. MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U., se réserve le droit de modifier, totalement ou en partie, à tout moment et sans préavis, le contenu de ces Conditions générales de souscription en ligne et conditions de réservation, afin d'étendre, d'améliorer, de préciser ou d'actualiser leur contenu, que ce soit en raison de changements législatifs ou jurisprudentiels ou de changements dans la stratégie commerciale, sans que cette modification nait un caractère rétroactif. En cas de modification, la version précédente cessera d'être applicable et la version modifiée s'appliquera à compter de la date de sa publication. Les Conditions générales de souscription en ligne et conditions de réservation seront toujours accessibles via un lien au bas du Site Web, avec des informations sur le numéro de la version dont il s'agit et la date de publication, à partir de laquelle elles entrent en vigueur.

18. NULLITÉ ET EFFICACITÉ

Si l'une des clauses ou l'un des textes inclus dans les présentes Conditions générales de souscription en ligne et conditions de réservation est déclaré(e) nul(le) et non avenue(e), les Conditions générales de souscription en ligne et conditions de réservation elles-mêmes resteront pleinement efficaces et contraignantes pour les parties dans les mêmes conditions, à condition qu'elles puissent subsister sans les clauses ou textes déclarés nuls et non avenues.

19. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La loi applicable aux contrats souscrits sur le Site Web conformément aux présentes Conditions générales de souscription en ligne et conditions de réservation sera la loi espagnole. Sauf réglementation spécifique applicable établissant une autre juridiction, l'Utilisateur et MOVILIDAD TURÍSTICA CANARIA, S.A.U. acceptent expressément de se soumettre aux Cours et Tribunaux de Las Palmas de Gran Canaria en cas de litige. Tout ceci sans préjudice de manifester notre disposition à résoudre préalablement tout litige à l'amiable.

Conformément aux dispositions de la loi espagnole sur les modes alternatifs de règlement des litiges, les consommateurs peuvent accéder à la plateforme de règlement en ligne des litiges de l'Union européenne depuis ce

lien : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.