

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES

## Le transporteur du pauvre

### 1. PRÉSENTATION

---

La société Le transporteur du pauvre S.A.S. assure des prestations de déménagement et de transport de type classique ou collaborative, lesquelles sont accessibles via le Site.

Les conditions générales d'utilisation du Site sont accessibles à tout moment dans la rubrique « CGU » accessibles à tout moment sur le Site.

### 2. DÉFINITIONS

---

Pour la bonne compréhension des Conditions Générales, les Utilisateurs se référeront aux définitions suivantes :

« **Biens** » désigne tout type de bien meuble devant respecter les conditions suivantes :

- être adaptés au transport par des personnes, sans intervention mécanique ;
- être stables ;
- être recouvert de façon à être protéger et résistance à plusieurs manipulations, aux secousses, aux pressions, aux frottements et aux chocs ;
- être suffisamment solide et approprié aux exigences du transport ce qui exclus les biens trop fragile et peu résistant ;

et autre que les suivants :

- les objets dangereux :

- tout objet relevant des réglementations nationales, européennes et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements OACI comme, de façon non exhaustive : les explosifs, les munitions, les gaz, les matières inflammables solides et liquides, les substances oxydantes, toxiques et/ou, infectieuses, les produits corrosifs ou radioactifs, les piles et batteries ;
- plus généralement, tout objet non adapté au transport par des personnes ou véhicules routiers (objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés, objets qui, par leur nature ou leurs effets, leur emballage ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les Personnes et les biens (atteinte à l'environnement, la sécurité des engins de

transport, ou endommager les autres objets transportés, les machines, les véhicules ou les biens appartenant à des tiers), etc.),

- les objets prohibés ou soumis à restrictions ou formalités particulières, notamment :
  - les objets de contrefaçon ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;
  - les produits stupéfiants ;
  - les armes sauf exception prévue par la réglementation ou la législation en vigueur ;
  - les marchandises qui nécessitent un transport sous température dirigée ;
  - les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;
  - les animaux morts sauf exception prévue par la réglementation ou la législation en vigueur ;
  - tout contenu dont le transport par envoi postal est susceptible de porter atteinte à la dignité humaine, à l'intégrité ou au respect du corps humain, notamment les cendres et reliques funéraires ;
  - les billets de banque, les pièces métalliques ayant cours légal et pouvoir libératoire destinés à la circulation en France et les métaux précieux.
  
- les biens de grandes valeurs ou de grand volume incompatible avec les véhicules de TDP dont notamment :
  - les pianos, les tableaux, bijoux, et objets de grande valeur en général.

« **Client** » désigne toute personne, professionnel ou consommateur, ayant effectué une Commande ;

« **Commande** » désigne toute réservation de Prestations effectuée par le Client à partir de l'Application et du Site. La Commande ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de la Commande par TDP encaissement par celle-ci de l'intégralité du prix ;

« **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales de prestations de services assurées par TDP et comprenant éventuellement une charte de bonne conduite ;

« **Force Majeure** » désigne tout événement empêchant une partie d'exécuter l'une de ses obligations et tel que défini par la Cour de cassation ;

« **Intervenants** » désigne les personnes tierces auxquels le client fait appel pour l'aider dans le cadre de la formule du « Pauvre et ses pauvres » ;

« **Livraison** » désigne la remise des Biens au Client, qui l'accepte, au lieu convenu lors d'une Commande ;

« **Personnes** » désigne le Client, TDP, son personnel, ses substitués et toutes personnes tierces au contrat ;

« **Prestation** » désigne l'ensemble des prestations assurées par TDP dans le cadre d'une Commande et consistant dans la délivrance d'un service de déménagement ou de service de transport par l'intermédiaire de chauffeurs ainsi que des véhicules dans les conditions prévues dans la Commande ;

« **Prise en charge** » désigne la prise de possession par TDP qui l'accepte, des Biens au lieu convenu lors d'une Commande ;

« **Site** » désigne sans distinction les sites [www.letransporteurdupauvre.fr](http://www.letransporteurdupauvre.fr) et plus généralement tout site internet édité ou co-édité par la Société ou encore tout site reprenant avec l'autorisation de la Société les informations publiées sur les sites qui précèdent et proposant des services similaires ;

« **TDP** » désigne la Société Le transporteur du pauvre – SAS au capital de 1800 euros – immatriculation en cours au RCS de Nanterre 822 388 260 - ayant son siège social au 47 rue Marcel Dassault 92100 Boulogne Billancourt – France ; et

« **Territoire** » désigne les territoires sur lesquels TDP assure ses Prestations, à savoir la France continentale.

### **3. CHAMP D'APPLICATION**

---

Les Conditions Générales ci-après développée s'appliquent à toute Commande et, s'appliquent également à toute commande accessoire effectuée hors ligne Le Client déclare avoir pris connaissance de ces Conditions Générales et les avoir acceptées.

Les caractéristiques principales, en quantité et qualité, des Services, notamment leur nature, importance, en termes de durée et délais sont présentées sur le Site.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute Commande et le choix des Prestations est de sa seule responsabilité.

Les Prestations sont proposées sur le Territoire selon disponibilité de TDP. A la seule discrétion de TDP, les Prestations pourront également être proposées au départ et à destination de lieux situés hors des Territoires.

Les données et leur horodatage, enregistrés dans le système d'information de TDP, sont admises comme preuve des contrats conclus avec le Client et des conditions de leur exécution.

Les Conditions Générales pouvant faire l'objet de modifications ultérieures. Seules celles en vigueur à la date de la Commande sont applicables.

### **4. COMMANDES**

---

#### **4.1. Validation de la Commande**

Une Commande est réputée passée sur le Site et les Conditions Générales acceptées dès lors que le Client a validé son paiement. Les données enregistrées par TDP et le

prestataire de paiement sécurisé constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la Commande.

La validation du Client au titre de la Commande constitue une signature électronique qui a la même valeur qu'une signature manuscrite. L'acceptation des Conditions Générales (case à cocher) constituent une acceptation irrévocable et sans réserve de la Commande par le Client.

La Commande ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de la Commande par TDP et l'encaissement par ce dernier de l'intégralité du prix. TDP recommande au Client de conserver les informations contenues dans la confirmation de Commande envoyée par TDP sur un document support papier ou informatique.

TDP se réserve la possibilité de refuser ou d'honorer une Commande provenant d'un Client qui n'aurait pas réglé tout ou partie d'une précédente Commande ou avec qui un litige de paiement subsisterait.

#### **4.2. Formulaire de demande**

Préalablement à toute Commande le Client remplit un « formulaire de demande » qui établit le cadre de la Prestation. Le formulaire de demande contient les informations suivantes dont le Client en garantit l'exactitude :

- identité du Client, personne physique ou morale ;
- numéro de téléphone fixe et/ou mobile du Client
- adresse électronique du Client ;
- jour et heure d'exécution de Prise en charge ;
- adresse de départ ;
- adresse(s) d'arrivée (avec les étapes éventuels) ;
- les Biens à transporter ;
- formule choisie ; et
- modalité de paiement.

En outre, le Client garantit :

- bénéficier des conditions d'accessibilité nécessaires aux adresses de Livraison ;
- disposer des autorisations de stationnement pour les lieux de Prise en charge et de Livraison et avoir effectuer les affichages requis par la législation ;
- la nature, le poids et le volume ainsi que la valeur des Biens à transporter ;
- si besoin est, toutes particularités des Biens susceptibles d'avoir une incidence sur la bonne exécution de la Prestation ;
- qu'il est, et les Intervenants éventuels sont, en bonne santé physique et mentale ; et
- qu'il peut, et les Intervenants éventuels peuvent, participer à l'exécution de la Prestation sans dommage pour les Personnes ou leurs biens ou les Biens, sans recours contre TDP ou son assureur en cas de dommages corporels.

Le Client supportera vis-à-vis de TDP les conséquences d'une déclaration fautive ou incomplète.

### **4.3. Choix de la formule**

Une Commande peut prendre la forme d'une des quatre catégories suivantes qui se déclinent sous des formules ci-après développées :

- formule du « Pauvre téméraire » ;
- formule du « Pauvre téméraire et isolé » ;
- formule du « Pauvre téméraire, isolé et démunis » ; et
- formule du « Pauvre et ses pauvres ».

#### **4.3.1. Formule du « Pauvre téméraire »**

Cette formule concerne le transport simple des Biens de l'adresse de Prise en charge à l'adresse de Livraison indiqué par le Client dans sa Commande.

Pour cette formule, la Prise en charge et la Livraison des Biens interviennent respectivement au seuil de la porte d'entrée extérieure des adresses de Prise en charge et de Livraison convenues dans la Commande.

La Prestation se fait ainsi de « trottoir à trottoir », la mission du chauffeur assurant la Prestation se limitant au chargement dans le véhicule, à la conduite des Biens, et au déchargement des Biens du véhicule.

#### **4.3.2. Formule du « Pauvre téméraire et isolé »**

Cette formule concerne le transport des Biens de l'adresse de Prise en charge à l'adresse de Livraison indiqué par le Client dans sa Commande.

Pour cette formule, la Prise en charge et la Livraison des Biens interviennent au seuil de la porte d'entrée personnelle (porte d'entrée d'appartement ou de maison) des adresses de Prise en charge et de Livraison convenues dans la Commande.

La Prestation se fait donc de « porte à porte », la mission du chauffeur assurant la Prestation consiste en :

- la descente des Biens du pas de porte d'entrée personnelle de l'adresse de Prise en charge jusqu'au véhicule ;
- le chargement des Biens à l'intérieur du véhicule ;
- la conduite du véhicule chargé des Biens jusqu'à l'adresse de Livraison ;
- la montée des Biens jusqu'au pas de porte d'entrée personnelle de l'adresse de Livraison.

#### **4.3.3. Formule du « Pauvre téméraire, isolé et démunis »**

Cette formule reprend les principes de la formule du « Pauvre téméraire et isolé », à la différence que le chauffeur est accompagné d'un ou plusieurs manutentionnaires selon la demande formulée par le Client lors de la Commande.

La mission du chauffeur et des manutentionnaires consistant exclusivement en :

- la descente des Biens du pas de porte d'entrée personnelle de l'adresse de Prise en charge jusqu'au véhicule ;
- le chargement des Biens à l'intérieur du véhicule ;
- la montée des Biens jusqu'au pas de porte d'entrée personnelle de l'adresse de Livraison.

#### **4.3.4. La formule du « Pauvre et ses pauvres »**

Cette formule reprend les principes de la formule du « Pauvre téméraire et isolé », à la différence que cette formule repose sur la base d'une collaboration entre le chauffeur, le Client et les Intervenants, lesquels demeurent les préposés du Client pendant la réalisation de la Prestation.

Aussi, le Client et les Intervenants participent activement :

- à la descente des Biens du pas de porte d'entrée personnelle de l'adresse de Prise en charge jusqu'au véhicule ;
- au chargement des Biens à l'intérieur du véhicule ;
- à la montée des Biens jusqu'au pas de porte d'entrée personnelle de l'adresse de Livraison.

Lors de la conduite des Biens par le chauffeur, deux (2) places, au maximum, sont disponibles à l'avant du véhicule pour le Client et/ou les Intervenants. Les autres personnes ne pouvant bénéficier de ces places font du déplacement jusqu'à l'adresse de Livraison leur affaire personnelle.

Les cas de retard du Client et/ou des Intervenants sont traités à l'article 8.1.3.

Le nombre d'Intervenants ne doit pas dépasser le nombre de dix (10) personnes. Le Client endosse toute responsabilité lié au choix des Intervenants. Le Client garantit notamment le choix des Intervenants, leur bonne santé et condition physique et mentale et, de façon générale, leur aptitude à contribuer à la réalisation de la Prestation.

Le Client s'engage à respecter les informations fournies au sujet du nombre d'Intervenants. En cas de désistement de la part d'un Intervenants, aucun remboursement n'est envisageable.

Une charte de bonne conduite est mise à disposition des Clients et des Intervenants. Elle doit être impérativement respectée afin de garantir une qualité de travail nécessaire à l'organisation et au bon déroulement des Prestations. Dans le cas où un comportement du Client ou des Intervenants contreviendrait à ladite charte ou aux Conditions Générales, TDP se réserve le droit de suspendre, reporter ou annuler définitivement la Commande.

## **5. CONDITIONS TARIFAIRES**

---

Les Prestations proposées par TDP sont fournies aux tarifs en vigueur sur le Site lors de la validation de la Commande par le Client sur le formulaire de demande. Les prix sont exprimés en euros, hors taxes et toutes taxes comprises.

Les tarifs pratiqués peuvent être modifiés ou actualisés par TDP. Lorsque la modification survient après l'acceptation de la Commande par TDP, la modification ou l'actualisation tarifaire ne s'applique pas à cette Commande.

Les factures et bons de commande en cas de modification de la Commande sont émis par TDP.

Le prix demandé au Client correspond au montant total de ses Commandes et de ses modifications éventuelles.

Une facture récapitulative de la Commande et de ses modifications éventuelles est adressée par courrier électronique par TDP au Client.

## **6. MODALITÉS DE PAIEMENT**

---

Les transactions de paiement relatives aux Prestations sont assurées par les modalités de paiement suivantes :

- paiement en ligne ;
- paiement en espèces ; et
- paiement par chèque.

### **6.1. Paiement en ligne**

Lorsque le Client effectue sa Commande en ligne, il se trouve sur les serveurs de TDP. Lorsque le Client effectue le paiement de sa Commande, il bascule sur les serveurs sécurisés de Stripe, un prestataire de paiement délivrant une solution de transaction sécurisée.

Les Clients sont expressément informés et acceptent que tous les paiements en ligne effectués à travers le site internet sont gérés par Stripe avec lequel ils contractent directement s'agissant de la mise en œuvre de ces paiements, en acceptant les conditions générales par le biais d'une case à cocher lors des informations recueillies via le le formulaire de demande.

### **6.2. Paiement en espèces**

Conformément au Code Monétaire et Financier, le paiement en espèces ne peut concerner une transaction supérieure à une somme de mille (1000) euros.

Le paiement en espèce s'effectue uniquement à l'issu de la délivrance du Service.

TDP ou tout chauffeur se chargeant de la délivrance de la Prestation s'engage à ne récupérer aucunes liquidités avant et pendant la délivrance de la Prestation. Les prix

sont arrondis volontairement et la monnaie ne sera, en principe, pas rendu au Client. Le Client devra ainsi s'assurer de faire l'appoint au moment du paiement.

### **6.3. Paiement par chèque**

Le paiement par chèque s'effectue à l'issu de la délivrance de la Prestation.

## **7. FOURNITURE DE LA PRESTATION**

---

### **7.1. Présence obligatoire du Client**

Le Client doit être présent tant au lieu de Prise en charge qu'à celui de la Livraison. A défaut l'absence du Client sera considéré comme un cas de modification de la Commande ou d'empêchement.

### **7.2. Prise en Charge des Biens**

En cas de retard ou annulation dans la Prise en Charge des Biens, TDP en informera le Client dès qu'il en aura connaissance et en tout état de cause avant le moment où elle aurait dû avoir lieu.

Si, par l'effet d'un événement de Force Majeure, les Prestations ne peuvent être effectuées, il n'y a pas lieu à indemnité contre TDP pour cause de retard. Dans le cas contraire, TDP rembourse le prix de la Commande au Client.

## **8. MODIFICATION OU ANNULATION DE LA COMMANDE**

---

Les modifications engendrées par le Client sont traitées de la façon suivante. De façon générale TDP décline toute responsabilité qui pourrait provenir de la modification par le Client de la Commande initialement prévue.

### **8.1. Modification de la Commande**

#### **8.1.1. Modification de la Commande relative aux Biens**

En cas de modification de la Commande quant aux Biens et si le volume restant du véhicule le permet, le Client devra contacter directement le TDP. Une facturation supplémentaire sera appliquée. Un bon de commande manuscrit spécifique, à contresigner par le Client, sera établi par TDP à cet effet. Le Client paiera le supplément de prix engendré par la modification de la Commande et qui sera déterminé selon la grille tarifaire prévue à l'article 8.1.4. Si le volume restant du véhicule ne le permet pas, cette modification sera considérée comme un empêchement tel que prévu à l'article 9, à la seule discrétion de TDP.

#### **8.1.2. Modification de la Commande relative à l'adresse de Livraison**



En cas de modification de l'adresse de Livraison, le Client devra contacter directement TDP et pour évaluer la faisabilité de la modification à la seule discrétion de TDP. Une facturation supplémentaire sera appliquée. Un bon de commande manuscrit spécifique, à contresigner par le Client, sera établi par TDP à cet effet. Le Client paiera le supplément de prix engendré par la modification de la Commande et qui sera déterminé selon la grille tarifaire prévue à l'article 8.1.4.

### **8.1.3. Retards**

Dans le cas d'un retard (hors cas de Force Majeure) d'un Intervenant ou du Client de une (1) heure à partir de l'arrivée du véhicule à l'adresse de Livraison, un supplément de quinze (15) euros par Intervenant (ou pour le Client) en retard sera appliqué puis de quinze (15) euros supplémentaire par quart d'heure de retard supplémentaire. Un bon de commande manuscrit spécifique, à contresigner par le Client, sera établi par TDP à cet effet. Au-delà d'un retard d'une heure et trente (1H) minutes, le retard sera considéré comme un empêchement tel que prévu à l'article 9. Le Client paiera le supplément de prix engendré.

### **8.1.4. Grille tarifaire de modification**

Dans les cas de modification prévues aux articles 8.1.1 et 8.1.2 le supplément ou la différence à rembourser est recalculer à partir de l'estimateur mis en place sur le site internet du TDP [www.letransporteurdupauvre.fr](http://www.letransporteurdupauvre.fr)

## **8.2. Annulation de la Commande**

En cas d'annulation par le Client de la Commande après l'acceptation de la Commande, un remboursement est possible selon la date à laquelle est effectuer son annulation :

- Pour une annulation soixante-douze (72) heures avant l'heure de réalisation de la Prestation prévue dans le formulaire de demande, le remboursement est intégral ;
- Pour une annulation quarante-huit (48) heures avant l'heure de réalisation de la Prestation prévue dans le formulaire de demande, le remboursement est de 80 % du prix de la Commande ;
- Pour une annulation vingt-quatre (24) heures avant l'heure de réalisation de la Prestation prévue dans le formulaire de demande, le remboursement est de 50 % du prix de la Commande ;
- Pour une annulation douze (12) heures avant l'heure de réalisation de la Prestation prévue dans le formulaire de demande, il n'y a pas de remboursement. Dans ce cas, le prix de Commande sera entièrement dû et ne pourra pas faire l'objet d'une quelconque demande de remboursement par le Client ; et

En cas d'annulation par TDP, le Client est remboursé intégralement sauf cas de Force Majeure.

En tout état de cause, l'annulation de la Commande n'est valable qu'à réception d'une confirmation par le Client d'un mail de TDP.

## **9. EMPÊCHEMENT**

---

Il y a empêchement dans les cas suivants :

- impossibilité de transporter les Biens du seuil de porte de l'adresse personnelle du Client au véhicule ou impossibilité de transporter les Biens du véhicule au seuil de porte de l'adresse de Livraison. Le Client prend ainsi toutes les dispositions pour s'assurer et garantir que les lieux de l'adresse de Prise en charge et de Livraison soit accessibles, que les Biens puissent y être transportés sans encombre notamment que les dimensions et volumes des Biens soient cohérents avec les dimensions des accès principaux ;
- retard d'un Intervenant ou du Client de quarante-cinq (45) minutes par rapport à l'heure prévue dans le formulaire de demande (hors cas de Force Majeure) ;
- retard d'un Intervenant ou du Client de quarante-cinq (45) minutes suivant l'heure d'arrivée de TDP au lieu de Livraison (hors cas de Force Majeure) ;

En cas d'empêchement, le Client fera son affaire personnelle des Biens et assumera toutes les conséquences faisant suite à cet empêchement. TDP laissera dans ce cas les Biens à la disposition du Client. TDP décline toute responsabilité quant à la suite donnée aux Biens du fait d'un empêchement.

## **10. INDEMNISATION POUR PERTE ET AVARIES – RÉSERVES**

---

TDP est tenu de verser une indemnité pour la réparation de tous les dommages matériels justifiés dont il est légalement tenu pour responsable, résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des Biens. Le Client sera indemnisé sur présentation des justificatifs et factures des Biens concernés par la perte ou l'avarie.

Le Client doit vérifier la bonne exécution de la Prestation et doit notamment en cas de perte partielle ou d'avarie et pour sauvegarder ses droits et moyens de preuve, adresser en présence de TDP des réserves précises écrites et détaillées.

A défaut, si le Client est un consommateur, il dispose de dix (10) jours calendaires à compter de la livraison des Biens pour émettre une protestation motivée par lettre recommandée avec avis de réception ou courrier électronique adressé à TDP.

Si le Client est un professionnel, le délai est de trois (3) jours, non compris les jours chômés et fériés, à compter de la livraison des Biens.

Si cette dernière formalité, ou toute autre prévue par l'article 105 du code de commerce, n'est pas accomplie, l'expéditeur et le destinataire sont privés du droit d'agir en responsabilité contre le transporteur.

Les actions en justice pour avaries, perte ou retard doivent être intentées dans l'année qui suit la livraison des Biens.

Si le Client est un professionnel, l'indemnité ne peut excéder dix (10) euros TTC par kilogramme de poids brut de Biens perdus ou avariés. En tout état de cause, une franchise de cent (100) euros TTC s'appliquera.

## **11. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES**

---

Le Client consommateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à sa Commande, d'une manière lisible et compréhensible, des Conditions Générales et de toutes les informations visées aux articles L.111-1 à L.111-7 du code de la consommation et en particulier :

- les caractéristiques essentielles des Prestations assurées par TDP ;
- du prix ou des modalités de déterminations du prix des Prestations proposés et des frais annexes éventuels ;
- en l'absence d'exécution immédiate la date à laquelle TDP s'engage à délivrer la Prestation ;
- les informations relatives à l'identité de TDP ainsi qu'à ses activités ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ; et
- la possibilité de recourir à la médiation conventionnelle en cas de litige.

## **12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

---

Les Conditions Générales sont la propriété de TDP et sont, comme telles, protégées par le droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de son contenu est strictement susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

## **13. INFORMATIQUE – LIBERTÉ**

---

Les données personnelles qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa Commande et à l'établissement des factures notamment. Le Client accepte que ces données puissent être communiquées aux éventuels partenaires de TDP chargés de l'exécution du contrat.

Le traitement de ces informations, couvertes par la confidentialité, a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés sous le numéro 1994450 V 0

Le Client dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le Site.

## **14. LITIGES**

---

Les contrats soumis à ces Conditions Générales est régi par le droit interne français. Les litiges entre TDP et le Client consommateur seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Le Client consommateur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation.

Les litiges entre TDP et le Client professionnel commerçant seront soumis aux tribunaux compétents du lieu du siège social de TDP.