

BAGAGE VOYAGE

Voyagez léger, nous nous occupons du reste.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Service de logistique pré-aéroportuaire de bagages

ÉDITEUR / PRESTATAIRE

KANGA Kouakou Brice — Entrepreneur individuel (micro-entreprise)

Nom commercial : Bagage Voyage

Siège et établissement principal : 8 rue des Mèches, 94000 Créteil — France

SIREN : 104 169 149 — SIRET : 10416914900010

Code APE : 9609Z (Autres services personnels n.c.a.)

Immatriculée au RNE le 24 avril 2026 — Début d'activité : 04 mai 2026

Régime fiscal : Régime spécial BNC — Franchise en base de TVA (art. 293 B CGI)

TVA non applicable, article 293 B du CGI

Site internet : bagage-voyage.com

Courriel : kangabricekouakou@gmail.com

Téléphone : +33 (0)7 84 74 29 71

Version 1.1

Date d'entrée en vigueur : 04 mai 2026

Conforme à l'immatriculation INPI — Formalité J00236787636 du 24 avril 2026

Document à lire intégralement avant toute réservation. La validation de la réservation vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Préambule — Information précontractuelle

Conformément aux articles L.111-1 et L.221-5 du Code de la consommation, le Prestataire fournit au Client, avant la conclusion de tout contrat à distance et de manière lisible et compréhensible, les informations essentielles relatives à son identité, aux caractéristiques du service, au prix, aux modalités d'exécution, aux droits du consommateur et aux modalités de réclamation.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») constituent, avec le récapitulatif de réservation, l'intégralité du contrat liant le Prestataire au Client. Elles prévalent sur toute autre condition, sauf accord exprès préalable et écrit du Prestataire.

Le Client déclare avoir reçu, préalablement à toute commande, communication des présentes CGV, en avoir pris connaissance et les avoir acceptées sans réserve. Sa réservation vaut acceptation expresse et sans réserve des présentes CGV.

RÉCAPITULATIF DES POINTS ESSENTIELS

Le contrat est conclu à distance via le site bagage-voyage.com (ou par téléphone, e-mail ou partenaire référencé).

Le paiement est exigible intégralement à la réservation.

Le délai de rétractation de 14 jours (article L.221-18 du Code de la consommation) ne s'applique pas aux prestations dont l'exécution a commencé avec accord exprès du Client avant l'expiration de ce délai (article L.221-28-1°), ce qui est le cas habituel des prestations Bagage Voyage à date fixe (voir article 17).

Le plafond d'indemnisation est de 1 500 € TTC par bagage, sauf déclaration de valeur supérieure préalablement acceptée (article 13).

La médiation de la consommation est accessible (article 20). Toute réclamation peut être adressée à kangabricekouakou@gmail.com.

Article 1 — Identification du Prestataire

Le présent service est édité et fourni par :

- KANGA Kouakou Brice, entrepreneur individuel exerçant en micro-entreprise,
- exerçant sous le nom commercial Bagage Voyage,
- dont le siège social et l'établissement principal sont situés au 8 rue des Mèches, 94000 Créteil, France,
- immatriculé au Registre National des Entreprises (RNE) le 24 avril 2026, formalité Guichet Unique J00236787636,
- N° SIREN : 104 169 149,
- N° SIRET de l'établissement principal : 10416914900010,
- code APE : 9609Z (Autres services personnels n.c.a.),
- régime fiscal : régime spécial des Bénéfices Non Commerciaux (BNC) — franchise en base de TVA (article 293 B du Code général des impôts) ; mention obligatoire : TVA non applicable, art. 293 B du CGI,
- régime social : régime général de la Sécurité sociale, régime microsocial avec versement trimestriel des cotisations,
- date de début d'activité effective : 04 mai 2026,
- contact courriel : kangabricekouakou@gmail.com,
- téléphone : +33 (0)7 84 74 29 71,

- site internet : bagage-voyage.com,
- fiche entreprise consultable sur data.inpi.fr/entreprises/104169149.

Le Prestataire bénéficie de la protection automatique du patrimoine personnel prévue à l'article L.526-22 du Code de commerce : son patrimoine personnel est, par défaut, séparé de son patrimoine professionnel.

Le Prestataire est désigné dans les présentes CGV par « Bagage Voyage », « le Prestataire », « nous » ou « BV ».

Article 2 — Objet et champ d'application

Les présentes CGV régissent l'intégralité des relations contractuelles entre le Prestataire et toute personne physique majeure agissant à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (le « Client »), qui réserve une prestation de coordination logistique de bagages avant aéroport auprès de Bagage Voyage.

Conformément à l'objet déclaré au Guichet Unique des entreprises (formalité J00236787636), l'activité du Prestataire consiste en un service de coordination logistique sur demande pour bagages de voyageurs : organisation du parcours bagage avant aéroport, conseil pratique, préparation, pesée, emballage, sécurisation et remise convenue au Client.

2.1 Exclusions expresses du périmètre

Conformément à la déclaration officielle d'activité du Prestataire, sont expressément exclues du champ des présentes CGV et du service Bagage Voyage :

- toute activité d'agence de voyage (au sens de la loi n° 2009-888 et du Code du tourisme) — Bagage Voyage ne réserve aucun voyage, vol, hébergement ou prestation touristique ;
- toute activité de réservation de transport — Bagage Voyage ne réserve aucun titre de transport pour le compte du Client ;
- toute activité de transport commercial de marchandises au sens du Code des transports (LOTI) — Bagage Voyage n'exerce pas une activité de transporteur public routier de marchandises ;
- toute activité d'enregistrement de bagages auprès des compagnies aériennes — Bagage Voyage n'agit pas en qualité d'agent agréé d'une compagnie aérienne et ne dispose d'aucun mandat IATA ; l'enregistrement et l'acceptation en soute des bagages relèvent exclusivement de la compagnie aérienne au comptoir d'enregistrement.

Le Client reconnaît expressément que la prestation de Bagage Voyage s'arrête à la Remise du Bagage au Client lui-même au point de RDV de l'aéroport. La responsabilité du Prestataire prend fin à cet instant précis. Toute opération postérieure (enregistrement au comptoir, mise en soute, transport aérien) relève de la responsabilité exclusive du Client et de la compagnie aérienne choisie par lui.

2.2 Application des CGV

Les présentes CGV s'appliquent à toute réservation effectuée via le site bagage-voyage.com, par téléphone, par e-mail ou via un partenaire référencé. Elles sont mises à disposition du Client de manière permanente sur le site internet et envoyées par e-mail à chaque réservation.

Les prestations B2B (à destination d'hôtels, conciergeries, agences de voyage, résidences étudiantes ou entreprises) font l'objet de conditions particulières distinctes.

Article 3 — Définitions

Pour les besoins des présentes CGV, les termes suivants ont la signification ci-après :

Terme	Définition
Agent	Personne physique habilitée par le Prestataire à effectuer la collecte, la pesée, la préparation et l'acheminement des bagages.
Bagage	Valise, sac de soute, sac à dos ou contenant équivalent confié par le Client en vue d'un transport aérien.
Chaîne de garde	Suite continue de personnes responsables d'un Bagage entre la Collecte et la Remise, documentée à chaque transfert.
Client	Toute personne physique majeure ayant validé une Réservation et confiant un ou plusieurs Bagages au Prestataire.
Code de remise	Code à 4 chiffres unique généré à la Réservation, communiqué exclusivement au Client, requis lors de la Remise du Bagage.
Collecte	Opération de prise en charge physique du ou des Bagages au lieu indiqué par le Client (domicile, hôtel, bureau).
e-POD	Electronic Proof of Delivery — preuve numérique de remise comprenant photo, signature électronique et horodatage.
Force majeure	Tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil.
Prestation	L'ensemble des opérations exécutées par le Prestataire au titre du contrat conclu avec le Client.
Réservation	Acte par lequel le Client commande une Prestation et accepte les présentes CGV.
Remise	Acte de transfert physique du Bagage au Client (ou à son représentant majeur dûment identifié) au point de RDV à l'aéroport.
Scellé	Bague ou bracelet numéroté à usage unique posé sur le Bagage en fin de préparation.

Article 4 — Description du service

Bagage Voyage propose un service de coordination logistique sur demande pour bagages de voyageurs comprenant : collecte des Bagages au lieu choisi par le Client, conseil pratique et information sur les règles bagages de la compagnie aérienne et de la classe de voyage, pesée professionnelle, préparation, emballage par film étirable, pose d'un Scellé numéroté à usage unique, étiquetage QR code, traçabilité, et remise convenue au Client au point de RDV pré-défini à Paris-Charles de Gaulle ou Paris-Orly.

Le présent service ne constitue ni un service de transport public de marchandises, ni un service d'agence de voyage, ni un service d'enregistrement bagage pour le compte d'une compagnie aérienne. Le Client demeure à tout moment propriétaire et responsable du contenu de ses Bagages ; il en conserve la maîtrise juridique pendant toute la durée de la Prestation, qui s'achève par la Remise au point de RDV.

4.1 Offre Standard

L'offre Standard est tarifée à 15,00 € TTC par Bagage. Elle suppose une Réservation effectuée au moins 24 heures avant le créneau souhaité. Elle inclut l'intégralité des opérations décrites ci-dessus.

4.2 Offre Express

L'offre Express est tarifée à 49,99 € TTC par Bagage. Elle permet une prise en charge sous 2 heures et un créneau jour-même, sous réserve de disponibilité. Elle inclut un suivi prioritaire.

4.3 Périmètre géographique

Au démarrage de l'activité, la Prestation est limitée à une Collecte effectuée en Île-de-France (départements 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95) et à une Remise à Paris-Charles de Gaulle ou Paris-Orly. Le périmètre pourra évoluer dans le temps, les évolutions étant publiées sur bagage-voyage.com.

Article 5 — Tarifs et frais

Les tarifs en vigueur à la date de la Réservation sont applicables. Tous les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC). Bagage Voyage bénéficiant de la franchise en base de TVA, aucune TVA n'est facturée.

5.1 Tarifs de base

Offre	Tarif TTC	Délai de réservation requis
Standard	15,00 € / bagage	≥ 24 heures avant le créneau
Express	49,99 € / bagage	≥ 2 heures avant le créneau
B2B	Sur devis	Conditions particulières

5.2 Suppléments éventuels

Cas	Supplément TTC
Bagage spécial (instrument, fragile haute valeur)	20,00 € à 50,00 € selon nature
Étage > 3 sans ascenseur	10,00 € par étage supplémentaire
Bagage volumineux (> 75 cm la plus grande dimension)	15,00 € par bagage
Stockage suite à non-récupération (forfait)	50,00 € + 15,00 € par jour
Déclaration de valeur supérieure à 1 500 € (prime)	Calculée au cas par cas

Les suppléments éventuels sont annoncés au Client avant exécution. À défaut d'accord du Client sur un supplément justifié (étage non déclaré, bagage hors gabarit, etc.), le Prestataire se réserve le droit de refuser la prise en charge avec remboursement intégral conformément à l'article 10.6.

Article 6 — Réservation et formation du contrat

La Réservation s'effectue principalement via le site bagage-voyage.com. Le Client renseigne ses coordonnées, l'adresse de Collecte, l'aéroport et le terminal de destination, la compagnie aérienne, le numéro de vol, la classe de voyage, le nombre et le poids approximatif des Bagages, ainsi que toute spécificité (étage, bagages spéciaux, déclaration de valeur).

Avant validation, le Client doit obligatoirement :

- Cocher la case d'acceptation expresse des présentes CGV ;
- Cocher la déclaration sur l'honneur d'absence d'objets interdits dans ses Bagages (article 10) ;
- Procéder au paiement intégral du prix (article 7).

Le contrat est formé à compter de la confirmation de la Réservation par e-mail et SMS adressés au Client par le Prestataire, contenant le Code de remise unique. Le Prestataire se réserve le droit de refuser une Réservation pour motif légitime (créneau impossible, Bagage non conforme, soupçon de fraude, défaut de paiement). En cas de refus, le Client est intégralement remboursé sous 14 jours.

Article 7 — Paiement

Le paiement est exigible intégralement à la Réservation par carte bancaire via la plateforme de paiement sécurisée Stripe ou équivalent. Les paiements en espèces, par chèque ou par virement ne sont pas acceptés au démarrage de l'activité.

Les transactions sont sécurisées par les protocoles standard du prestataire de paiement. Le Prestataire ne conserve aucune donnée bancaire du Client : ces données sont gérées exclusivement par le prestataire de paiement, conformément au standard PCI-DSS.

Tout incident de paiement (carte refusée, opposition, etc.) entraîne l'annulation automatique de la Réservation sous 24 heures, sans intervention manuelle. Aucune Prestation ne sera exécutée tant que le paiement n'aura pas été intégralement encaissé.

Un reçu de paiement et un récapitulatif sont adressés par e-mail au Client à la conclusion de la Réservation.

Article 8 — Délais d'exécution

Le créneau de Collecte est défini d'un commun accord entre le Client et le Prestataire à la Réservation. Le Prestataire s'engage à se présenter au lieu de Collecte dans une fenêtre de plus ou moins quinze (15) minutes autour du créneau convenu.

Une marge de sécurité minimale de quatre-vingt-dix (90) minutes est conservée entre la fin prévisionnelle de la Prestation au point de RDV aéroport et l'heure de check-in du vol du Client. Toute Réservation ne respectant pas cette marge est refusée automatiquement par la plateforme.

En cas d'aléa de trajet (embouteillage, panne, événement imprévisible), le Client est informé sans délai par SMS et appel. Le Prestataire met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la livraison dans le délai compatible avec le vol du Client (chauffeur partenaire en relais, accélération raisonnable, etc.).

En cas d'impossibilité de livraison avant le check-in pour cause imputable au Prestataire, ce dernier s'engage à acheminer le Bagage sur le vol suivant du Client à ses frais, dans la limite des plafonds prévus à l'article 13. Une indemnité forfaitaire de 100,00 € est en outre versée au Client en réparation du préjudice subi.

Article 9 — Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- **Fournir des informations exactes** : nom, prénom, e-mail, téléphone, adresse de Collecte, vol, compagnie, classe, heure de décollage.
- **Être présent au lieu de Collecte au créneau convenu**, ou y faire représenter un majeur informé et muni du Code de remise.
- **Préparer ses Bagages fermés** et prêts à la Collecte (verrouillage, étiquetage de propriété si souhaité).
- **Déclarer sur l'honneur l'absence d'objets interdits** (article 10) à la Réservation et lors de la Collecte.
- **Déclarer tout Bagage spécial** à la Réservation (animal, instrument, fragile haute valeur, oversize).
- **Se présenter au point de RDV à l'aéroport** à l'heure convenue, muni d'une pièce d'identité officielle en cours de validité, du Code de remise et de sa carte d'embarquement.
- **Régler tout supplément éventuel** préalablement à la prise en charge, ou directement au créneau si non anticipé.
- **Informers sans délai le Prestataire** de tout changement (annulation de vol, modification d'horaire, indisponibilité).

Le Client reconnaît que toute fausse déclaration, omission volontaire ou comportement contraire aux présentes obligations est susceptible d'engager sa responsabilité et d'exonérer le Prestataire des siennes.

Article 10 — Objets interdits et bagages non éligibles

10.1 Liste des objets interdits

Sont strictement interdits dans les Bagages confiés à Bagage Voyage :

- Batteries lithium et accumulateurs au lithium en soute (autorisés en cabine uniquement, sous conditions IATA) ;
- Armes, munitions, explosifs, matières dangereuses au sens des classes 1 à 9 du règlement IATA (sauf exceptions prévues) ;
- Produits stupéfiants et toute substance dont la détention est prohibée par la loi française ou la loi du pays de destination ;
- Espèces supérieures à 10 000 € non déclarées aux autorités douanières ;
- Documents originaux irremplaçables (passeport, actes notariés, titres financiers nominatifs) ;
- Bijoux ou objets de valeur unitaire supérieure à 1 500 € sans déclaration de valeur préalable et acceptation expresse du Prestataire ;
- Denrées périssables sans emballage isotherme conforme ;
- Animaux vivants (offre dédiée à venir ultérieurement).

10.2 Vérifications du Prestataire

Le Prestataire procède à une vérification visuelle et déclarative à la Collecte. Il n'ouvre pas le Bagage. Toute suspicion sérieuse autorise le Prestataire à refuser la prise en charge.

10.3 Responsabilité du Client

En cas de découverte ultérieure d'un objet interdit, et notamment en cas de saisie, blocage ou refus d'embarquement par la compagnie aérienne ou les autorités, la responsabilité du Prestataire est intégralement dérogée. Le Client supporte seul l'ensemble des conséquences (amendes, frais, retards, préjudices).

10.4 Bagages refusés à la prise en charge

Sont également refusés :

- Tout Bagage de poids unitaire supérieur à 32 kg (limite IATA) ;
- Tout Bagage dont l'état apparent (humidité, odeur suspecte, emballage manifestement compromis) laisse craindre un risque ;
- Tout Bagage spécial n'ayant pas fait l'objet d'une Réservation conforme assortie du supplément correspondant.

10.5 Documentation du refus

Tout refus de prise en charge est documenté dans la fiche prestation avec motif. Un e-mail explicatif est adressé au Client.

10.6 Conséquence financière du refus

En cas de refus motivé par un manquement du Client (objet interdit non déclaré, Bagage non conforme à la déclaration), le Prestataire conserve à titre d'indemnité forfaitaire 50 % du montant de la Prestation. Le solde est remboursé sous 14 jours. En cas de refus motivé par une cause non imputable au Client, le remboursement est intégral.

Article 11 — Identification du Bagage et chaîne de garde

À la Collecte, chaque Bagage reçoit :

- Une étiquette nominative portant nom du Client, numéro de vol, Code de remise et QR code unique ;
- Un Scellé numéroté à usage unique, dont le numéro est photographié et enregistré ;
- Un ruban d'identification visuelle orange Bagage Voyage.

Un état des lieux contradictoire photographique est réalisé (4 à 6 photos par Bagage minimum). Le Client signe électroniquement le bordereau de prise en charge, ou à défaut un bordereau papier en deux exemplaires.

La Chaîne de garde est documentée en continu par scan QR et horodatage à chaque étape clé : Collecte, embarquement véhicule, arrivée aéroport, Remise. Toute rupture du Scellé, toute photo manquante, toute anomalie de scan déclenche la procédure d'incident (article 14).

Article 12 — Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire est responsable de la bonne exécution de la Prestation depuis la Collecte jusqu'à la Remise effective au Client (ou à son représentant majeur dûment identifié). Cette responsabilité couvre la garde du Bagage, son intégrité physique et sa remise dans les délais convenus.

La responsabilité du Prestataire n'est pas engagée :

- En cas de dommage résultant d'un défaut intrinsèque du Bagage (fragilité non déclarée, défaut de fermeture, contenu inadapté à un voyage aérien) ;
- En cas de retard ou perte imputable à la compagnie aérienne après la Remise au Client ;
- En cas d'objet interdit non déclaré présent dans le Bagage ;
- En cas de fausse déclaration du Client (identité, valeur, contenu) ;
- En cas de Force majeure (article 15) ;
- En cas de fait d'un tiers extérieur à la chaîne de garde (vol par un tiers en zone publique, etc.) lorsque le Prestataire a respecté toutes les obligations de prudence et de sécurité prévues à ses procédures internes.

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'un préjudice indirect ou immatériel (perte de chance, manque à gagner, préjudice moral hors préjudice direct), sous réserve des dispositions impératives de la loi française.

Article 13 — Plafond d'indemnisation

13.1 Plafond standard

En cas de perte totale, vol, destruction ou dégradation d'un Bagage imputable au Prestataire, l'indemnisation est plafonnée à la somme de mille cinq cents euros (1 500,00 €) TTC par Bagage. Le Client est informé que le Prestataire exerce sous le statut de micro-entreprise et bénéficie de la protection automatique du patrimoine personnel prévue à l'article L.526-22 du Code de commerce ; les indemnisations sont donc limitées au patrimoine professionnel et couvertes par les assurances mentionnées à l'article 14.

13.2 Déclaration de valeur

Le Client peut, à la Réservation, déclarer une valeur supérieure et solliciter un plafond plus élevé, dans la limite de cinq mille euros (5 000,00 €) par Bagage. Cette déclaration n'est valable que si elle est expressément acceptée par le Prestataire moyennant le versement d'une prime additionnelle calculée au cas par cas. La déclaration et son acceptation font l'objet d'un échange écrit (e-mail) avant la Prestation.

13.3 Exclusion des préjudices indirects

Aucune indemnisation n'est due au titre du préjudice moral ou indirect, ni au titre des frais accessoires (achats de remplacement, déplacements, hébergement, perte d'opportunité), sous réserve des dispositions impératives de la loi française.

13.4 Modalités d'indemnisation

L'indemnisation est versée au Client sous quatorze (14) jours ouvrés à compter de l'accord sur le montant. Elle est virée sur le compte bancaire du Client ou imputée sous forme d'avoir, au choix du Client.

Article 14 — Assurances et gestion des incidents

Le Prestataire a souscrit auprès d'un assureur professionnel les couvertures suivantes :

- Assurance Responsabilité Civile Professionnelle ;
- Assurance marchandises transportées (Bagages confiés), avec un plafond contractuel par Bagage et par sinistre ;
- Assurance véhicule professionnelle tous risques avec garantie remorquage et véhicule de remplacement.

En cas d'incident affectant un Bagage (perte, vol, dégradation, erreur de remise) :

- Le Prestataire informe le Client dans un délai maximal de trente (30) minutes après détection ;
- Toutes les preuves disponibles (photos, dashcam, e-POD, échanges, horodatages) sont conservées ;
- Une plainte est déposée auprès des services de police sous 24 heures si l'incident le justifie ;
- La déclaration auprès de l'assureur est effectuée sous cinq (5) jours ouvrés ;
- Une indemnisation amiable est proposée au Client, dans le respect des articles 12 et 13.

Article 15 — Force majeure

Au sens de l'article 1218 du Code civil, est qualifié de force majeure tout événement échappant au contrôle du Prestataire, qui ne pouvait être raisonnablement prévu à la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêche l'exécution de l'obligation.

Sont notamment qualifiés de force majeure, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, conditions météorologiques exceptionnelles, attentats, conflits armés, pandémies, grèves générales, fermetures administratives d'aéroport ou d'axe routier décidées par les autorités, défaillance majeure d'infrastructure publique.

En cas de force majeure, l'exécution de la Prestation est suspendue. Le Client est informé sans délai. La Prestation est reportée ou annulée d'un commun accord. En cas d'annulation, le Client est remboursé du montant correspondant aux services non exécutés, sans autre indemnité.

Article 16 — Annulation et modification par le Client

16.1 Annulation

Délai d'annulation avant le créneau de Collecte	Montant remboursé
Plus de 48 heures	100 % du montant payé (remboursement intégral)
Entre 48 heures et 24 heures	70 % du montant payé

Délai d'annulation avant le créneau de Collecte	Montant remboursé
Entre 24 heures et 12 heures	50 % du montant payé
Moins de 12 heures, ou non-présentation	Aucun remboursement
Annulation pour cause de vol annulé par la compagnie	100 % du montant payé sur justificatif officiel

16.2 Modification d'horaire ou de créneau

Toute modification demandée plus de 24 heures avant le créneau est gratuite, sous réserve de disponibilité. Une modification demandée moins de 24 heures avant le créneau entraîne des frais administratifs forfaitaires de 10,00 € TTC, sous réserve de la disponibilité d'un nouveau créneau.

16.3 Annulation par le Prestataire

Le Prestataire peut annuler une Prestation pour motif légitime (force majeure, Bagage non conforme, soupçon de fraude). En cas d'annulation par le Prestataire pour motif qui ne lui est pas imputable, le Client est remboursé intégralement. En cas d'annulation par le Prestataire pour motif qui lui est imputable, le Client est remboursé intégralement et reçoit en outre une indemnité forfaitaire de 30,00 € TTC.

Article 17 — Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, à compter de la conclusion du contrat, sans avoir à motiver sa décision.

Toutefois, en application de l'article L.221-28-1° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations dont l'exécution a commencé avec l'accord exprès du Client et la renonciation expresse à son droit de rétractation, avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Lorsque la date de la Prestation se situe à moins de quatorze (14) jours après la Réservation, le Client est invité à consentir expressément, lors de la Réservation, au commencement d'exécution de la Prestation avant l'expiration du délai de rétractation, et à renoncer expressément à ce droit. Cette renonciation, matérialisée par une case à cocher distincte de l'acceptation des CGV, est requise pour valider la Réservation dans ces conditions.

Dans les autres cas (Réservation faite plus de 14 jours avant la Prestation), le Client peut exercer son droit de rétractation pendant ce délai en adressant un courrier ou un e-mail au Prestataire (modèle de formulaire de rétractation en annexe des présentes). Le remboursement intégral est effectué sous 14 jours à compter de la réception de la demande.

Article 18 — Non-récupération du Bagage et bagage abandonné

Si le Client ne se présente pas au point de RDV dans les trente (30) minutes suivant l'heure convenue de Remise et reste injoignable malgré trois (3) SMS, deux (2) appels téléphoniques et un (1) message via une messagerie électronique adressés par le Prestataire, ce dernier reprie le Bagage en stockage sécurisé.

Les frais suivants sont alors dus par le Client :

- Forfait de stockage et de redélivrance : 50,00 € TTC ;
- Frais de stockage journalier : 15,00 € TTC par jour entamé, à compter du jour suivant la non-récupération.

Le Client est informé de la mise en stockage et invité à convenir d'une nouvelle date de remise. La nouvelle remise est conditionnée au règlement préalable des frais dus.

À défaut de récupération et de paiement dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en stockage, le Prestataire adresse au Client une lettre recommandée avec accusé de réception. À défaut de réponse dans les quinze (15) jours suivant la première présentation, le Prestataire est en droit d'engager une procédure de bien abandonné conformément aux articles L.221-1 et suivants du Code des procédures civiles d'exécution, après mise en demeure du Client.

Article 19 — Protection des données personnelles (RGPD)

19.1 Responsable du traitement

Le Prestataire est responsable du traitement des données personnelles du Client au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés modifiée. Les coordonnées du responsable du traitement sont celles figurant à l'article 1.

19.2 Données collectées

Le Prestataire collecte les données suivantes : nom, prénom, e-mail, téléphone, adresse postale, vol et compagnie aérienne, classe de voyage, photo de pièce d'identité (uniquement au moment de la Remise), historique des prestations, données de paiement (gérées par le prestataire de paiement, non conservées par le Prestataire).

19.3 Finalités

Ces données sont utilisées exclusivement pour : exécuter la Prestation, communiquer avec le Client, gérer un éventuel incident ou réclamation, respecter une obligation légale (notamment comptable et fiscale), prévenir la fraude.

19.4 Bases légales

Les traitements reposent sur : l'exécution du contrat (article 6.1.b RGPD), le respect d'obligations légales (article 6.1.c), l'intérêt légitime du Prestataire à prévenir la fraude (article 6.1.f), et le consentement du Client pour certains traitements (photo de remise hors finalité de preuve).

19.5 Durée de conservation

Catégorie de donnée	Durée de conservation
Coordonnées Client	12 mois après la dernière Prestation
Photo de pièce d'identité (Remise)	30 jours après la Prestation
Photo de Remise (passager + Bagage)	12 mois après la Prestation
Données de facturation	10 ans (obligation comptable, art. L123-22 Code de commerce)
Journal des incidents	5 ans
Cookies marketing (si consentement)	13 mois maximum

19.6 Droits du Client

Le Client dispose à tout moment des droits suivants, qu'il peut exercer en écrivant à kangabricekouakou@gmail.com (objet : « Demande RGPD ») : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la limitation du traitement, droit d'opposition, droit à la portabilité des données, droit de retirer son consentement, droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Le Prestataire répond à toute demande dans un délai d'un (1) mois, prorogeable de deux (2) mois pour les demandes complexes, conformément à l'article 12 du RGPD.

19.7 Sécurité

Le Prestataire met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité adapté au risque : hébergement chez un prestataire conforme RGPD, chiffrement des données sensibles, double authentification, sauvegardes chiffrées, contrôle des accès.

19.8 Sous-traitants

Le Prestataire fait appel à des sous-traitants conformes au RGPD pour le paiement (Stripe), l'envoi de SMS, l'envoi d'e-mails, l'hébergement web. Chaque sous-traitant est lié par un contrat conforme à l'article 28 du RGPD. Aucune donnée n'est transférée hors Union européenne sans garantie de protection appropriée.

19.9 Notification de violation

Toute violation de données est notifiée à la CNIL dans les soixante-douze (72) heures suivant sa découverte et aux personnes concernées dans les meilleurs délais si la violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour leurs droits et libertés.

Article 20 — Droit à l'image — Photo de Remise

Pour des raisons de preuve de Remise (e-POD), une photographie du Client tenant son Bagage est prise par l'Agent au moment de la Remise. Cette photographie est conservée pendant douze (12) mois dans la fiche Prestation, exclusivement à des fins probatoires.

Elle n'est en aucun cas utilisée à des fins commerciales, publicitaires ou de communication sans le consentement exprès, libre, éclairé et écrit du Client. À l'issue du délai de conservation, elle est supprimée.

Le Client peut s'opposer à cette photographie : dans ce cas, la preuve de Remise est constituée par signature électronique manuscrite sur l'application du Prestataire, scan du QR code du Bagage et présentation de la pièce d'identité. Le Prestataire se réserve le droit de demander une attestation écrite spécifique en cas d'opposition à la photographie.

Article 21 — Réclamations et médiation de la consommation

21.1 Réclamation directe

Toute réclamation doit être adressée au Prestataire par e-mail à kangabricekouakou@gmail.com (objet : « Réclamation »), dans un délai maximal de trente (30) jours suivant la Prestation, accompagnée de tous les justificatifs utiles. Le Prestataire s'engage à apporter une réponse motivée dans un délai de quinze (15) jours ouvrés.

21.2 Médiation de la consommation

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, après tentative préalable de résolution amiable par le Prestataire, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de son litige.

Médiateur référencé : [Médiateur à désigner, par exemple CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 14 rue Saint-Jean, 75017 Paris, www.cm2c.net]. Le médiateur peut être saisi en ligne, par voie postale ou électronique. Sa désignation deviendra effective après immatriculation du Prestataire et adhésion à un dispositif de médiation.

21.3 Plateforme européenne de règlement en ligne

Le Client peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Article 22 — Propriété intellectuelle

La marque « Bagage Voyage », le logo, le site [bagage-voyage.com](https://www.bagage-voyage.com), les visuels, les éléments graphiques et les contenus rédactionnels sont la propriété exclusive du Prestataire et sont protégés par le droit français et international de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, représentation, modification ou diffusion, totale ou partielle, sans autorisation préalable écrite du Prestataire, est strictement interdite et susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrevenant.

Article 23 — Stipulations diverses

23.1 Loi applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit français, à l'exclusion des règles de conflit de lois.

23.2 Juridiction compétente

Tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat, à défaut de résolution amiable ou de médiation aboutie, sera porté, au choix du Client consommateur, devant la juridiction du lieu où il demeurerait à la date de conclusion du contrat ou à la date de survenance du fait dommageable, ou devant la juridiction du lieu d'exécution de la Prestation (article R.631-3 du Code de la consommation).

23.3 Nullité partielle

Si une stipulation des présentes CGV est jugée nulle ou inapplicable par une juridiction, les autres stipulations conservent leur plein effet. Les parties s'engagent à négocier de bonne foi une stipulation de remplacement reflétant au plus près l'intention initiale.

23.4 Non-renonciation

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation des présentes CGV ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

23.5 Intégralité du contrat

Les présentes CGV, le récapitulatif de Réservation et les documents auxquels elles renvoient constituent l'intégralité du contrat. Aucune modification ne peut intervenir sans accord écrit des parties.

23.6 Modification des CGV

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables à un contrat sont celles en vigueur à la date de la Réservation. Les CGV en vigueur sont disponibles à tout moment sur [bagage-voyage.com](https://www.bagage-voyage.com).

23.7 Langue

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Toute traduction est fournie à titre indicatif. En cas de divergence d'interprétation, la version française fait foi.

Annexe A — Formulaire type de rétractation

Conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, ce formulaire type est mis à disposition du Client. Il n'est utilisable que dans les cas où le droit de rétractation peut être exercé (cf. article 17).

FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À l'attention de : KANGA Kouakou Brice — Bagage Voyage

Adresse : 8 rue des Mèches, 94000 Créteil

E-mail : kangabricekouakou@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service ci-dessous :

- Numéro de Réservation : _____
- Date de la Réservation : _____
- Date prévue de la Prestation : _____

- Nom du Client : _____
- Adresse du Client : _____

Date : _____

Signature (si formulaire papier) : _____

Annexe B — Bloc d'acceptation et de signature

Le présent bloc d'acceptation est intégré au parcours de Réservation en ligne. Pour une Réservation effectuée par un autre canal (téléphone, e-mail, partenaire), un exemplaire signé est demandé au Client.

Mentions à cocher obligatoirement par le Client

Le Client coche obligatoirement les cases suivantes pour valider sa Réservation :

- ☐ Je déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente de Bagage Voyage version 1.1 du 04 mai 2026, et je les accepte sans réserve.
- ☐ Je déclare sur l'honneur que mes Bagages ne contiennent aucun des objets interdits listés à l'article 10 des CGV (batteries lithium en soute, armes, matières dangereuses, stupéfiants, espèces non déclarées, animaux vivants, etc.).
- ☐ J'atteste sur l'honneur de l'exactitude des informations communiquées (identité, vol, compagnie, classe, adresse, téléphone).
- ☐ J'accepte que les communications relatives à la Prestation (confirmation, suivi, alerte) soient adressées par SMS et e-mail aux coordonnées renseignées.
- ☐ J'ai été informé(e) de mes droits relatifs à la protection des données personnelles (article 19) et notamment du droit d'accès, de rectification et d'effacement.

Le cas échéant — Réservation à moins de 14 jours du créneau

Si la date du créneau de Collecte se situe à moins de 14 jours après la date de Réservation, le Client coche en outre :

☐ Je demande expressément le commencement d'exécution de la Prestation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, et je renonce expressément à mon droit de rétractation (article 17 des CGV, articles L.221-25 et L.221-28-1° du Code de la consommation).

Le cas échéant — Déclaration de valeur

Si le Client souhaite déclarer une valeur supérieure au plafond standard de 1 500 € :

☐ Je déclare la valeur suivante pour le(s) Bagage(s) confié(s) : _____ € (cinq mille euros maximum), et j'accepte le versement de la prime additionnelle correspondante telle qu'elle me sera communiquée par le Prestataire avant l'exécution de la Prestation.

Signature du Client (le cas échéant — réservation hors ligne)

Fait à : _____, le ____ / ____ / _____

Le Client	Le Prestataire
Nom et prénom : _____	KANGA Kouakou Brice — Bagage Voyage _____
Signature : _____	Signature : _____

VALEUR JURIDIQUE DE L'ACCEPTATION ÉLECTRONIQUE

La validation des cases à cocher et la confirmation de la Réservation par paiement constituent une acceptation expresse, au sens des articles 1366 et 1367 du Code civil, ayant même force probante qu'une signature manuscrite.

Le récépissé numérique et l'historique horodaté des actions du Client sont conservés par le Prestataire pendant la durée de prescription civile (5 ans), à titre de preuve.

— Fin des Conditions Générales de Vente Bagage Voyage v1.1 —

Version conforme à la Synthèse de dépôt définitive INPI / Guichet Unique J00236787636 du 24 avril 2026. Prochaine révision : mai 2027 ou en cas d'évolution réglementaire majeure.

Il est recommandé au Prestataire de soumettre ce document à la relecture d'un avocat avant mise en production, notamment pour validation des clauses spécifiques au transport et à l'assurance.