ELITE
AIRPORT

CONDITIONS GÉNÉRALES CLIENTS AAEA

Mises à jour le 18/11/2025

https://aaeliteairport.com/

1. Ces conditions générales de vente (CGV) encadrent la fourniture de prestations de services (accueil, conciergerie, transport avec chauffeur, liste non exhaustive, dits «les services ») à l'égard de nos clients et, le cas échéant, d'acheteurs professionnels, dans le respect des obligations d'information précontractuelle, de transparence tarifaire et de protection des données personnelles applicables en France et dans l'Union européenne.

AA Elite Airport SAS (AAEA)

102 Avenue des Champs Elysées 75008 Paris

SIRET : 847 947 355 00016

RCS Paris : 847 947 355

TVA intracommunautaire : FR05847947355

2. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les modalités de réservation, de paiement et d'exécution des services proposées par AAEA, accessible via son site internet https://aaeliteairport.com/.

3. Description des services proposés

Nous (AAEA) proposons nos services sur réservation, avec une disponibilité d'exécution : 6H/22H, 7j/7.

Le catalogue de nos services (liste non exhaustive) est disponible sur la page de notre site https://aaeliteairport.com/nos-services/

Prestations d'accueil : accompagnement du Client dans son parcours à l'aéroport

Tarifs et contenu des Prestations

Le Client est informé du prix en vigueur de la prestation au moment de la commande.

Accueil vol au départ :

- Accueil du Client au point de rendez-vous préalablement fixé ;
- Prise en charge des bagages ;
- Assistance à l'enregistrement des bagages ;
- Aide aux formalités de détaxe (prestation en supplément) ;
- Facilité d'accès aux postes de contrôles (d'immigration et de sûreté) ;
- Accompagnement jusqu'au salon (si business ou First) et/ ou en salle d'embarquement (retour au salon pour embarquement : frais supplémentaires) ;

Accueil vol à l'arrivée :

- Accueil à la sortie de l'avion avec un panneau nominatif ;

- Prise en charge des bagages cabine ;
- Accompagnement avec facilité d'accès aux postes de contrôles d'immigration ;
- Récupération et prise en charge des bagages ;
- Accompagnement jusqu'au chauffeur (taxi ou chauffeur dédié) ;

Accueil en correspondance (sans récupération de bagage) :

- Accueil à la sortie de l'avion avec un panneau nominatif ;
- Prise en charge des bagages cabine ;
- Facilité d'accès aux postes de contrôles (d'immigration et de sûreté) ;
- Accompagnement des passagers jusqu'au terminal de départ ;
- Accompagnement jusqu'au salon (si business ou First) et/ ou en salle d'embarquement (retour au salon pour embarquement : frais supplémentaires)

Accueil de passagers en correspondance (avec récupération de bagages) :

- Accueil à la sortie de l'avion avec un panneau nominatif ;
- Prise en charge des bagages cabine.
- Accompagnement avec facilité d'accès aux postes de contrôles d'immigration :
- Récupération et prise en charge des bagages en soute et aide au réenregistrement (si les bagages ne sont pas enregistrés sur le vol de correspondance) ;
- Facilité d'accès aux postes de contrôles (d'immigration et de sûreté) ;
- Accompagnement jusqu'au salon (si business ou First) et/ ou en salle d'embarquement (retour au salon pour embarquement : frais supplémentaires)

Pour toute Prestation, les bagages sont admis dans la limite de poids autorisée par l'Association du Transport Aérien International (IATA) par passager.

Les bagages demeurent sous la responsabilité du voyageur.

Les bagages de dimensions ou de poids exceptionnels font l'objet d'un devis spécifique établi sur demande du Client.

Transfert en Voiture

La réservation du service de transfert en voiture doit être effectuée à l'avance, par email, avec les informations exactes de prise en charge (adresse de prise en charge et de destination, type de voiture, nombre de bagages etc.)

-Mercedes Classe E (capacité de 3 personnes)

-Mercedes Classe S (capacité de 3 personnes)

-Mercedes Classe V (capacité de 7 personnes)

Modalités d'exécution de la Prestation :

Concernant les arrivées, l'agent d'accueil est en relation directe avec le chauffeur.

Concernant les départs, le Client est contacté la veille du service par le chauffeur, par SMS.

Service de réservation des salons VIP :

AAEA propose également la réservation de salons VIP.

Toute demande doit être formulée par mail dans les meilleurs délais afin de garantir la disponibilité du service.

Toutes modifications entraînent des frais à la charge du client. L'ensemble des tarifs applicables (ainsi que les conditions de modification et d'annulation), est consultable sur la grille tarifaire communiquée au Client par AAEA.

En cas d'annulation de moins de quarante-huit (48) heures avant l'heure de la Prestation, des frais sont appliqués à la charge du Client.

Le paiement de la prestation par le client pour les salons officiels VIP et salon officiel 500 ne garantit ni leur disponibilité ni la confirmation du service correspondant. Les salons VIP et salon officiel 500 se réservent le droit de suspendre ou de refuser la demande de réservation du Client.

Dans tous les cas, AAEA informera le Client de l'avancement de sa demande et remboursera, le cas échéant, toute prestation payée mais non réalisée, sauf en cas d'annulation à l'initiative du Client

AAEA peut annuler jusqu'à la dernière minute les prestations commandées par le Client.

Prestations gares parisiennes

Des conditions spécifiques s'appliquent (modalités de service, politique d'annulation, prix etc.) et peuvent varier (tarifs sur devis remis au moment de la réservation).

Prestations aéroports en France (hors Paris) et aéroports internationaux

Afin d'assurer ses prestations en France (hors Paris) et à l'international, AAEA collabore avec un réseau de partenaires locaux sélectionnés pour leur fiabilité et leur qualité de service.

Les conditions spécifiques applicables à chaque aéroport en France ou pays à l'international (modalités de service, politique d'annulation, prix etc.) peuvent varier selon les partenaires et les règlementations locales.

Ces conditions particulières seront communiquées au client lors de la confirmation de la réservation.

4. Modalités de commande et de paiement

4.1 Réservation par email, formulaire de contact aaeliteairport.com.

a) Le Client détaille la Prestation souhaitée auprès de AAEA, en précisant les éléments nécessaires à sa réalisation.

b) AAEA adresse au Client un email récapitulatif comprenant : l'identité du Client, la description de la ou des prestations choisie(s), la date ou le délai d'exécution, les conditions tarifaires, la référence aux présentes CGV, voire un lien sécurisé vers le prestataire de paiement Stripe.

c) Le Client confirme expressément par email son acceptation des CGV.

d) À réception de cette confirmation, le Client procède au paiement :

-en choisissant de régler via le lien Stripe fourni dans l'émail récapitulatif,

-soit en transmettant ses coordonnées bancaires, à AAEA, qui les saisit sur son terminal de paiement Verifone.

e) Une fois le paiement validé, le personnel de AAEA complète le formulaire de réservation sur la plateforme WayPlan. La commande est alors considérée comme définitivement enregistrée.

f) Le Client reçoit une confirmation de commande par email, incluant le récapitulatif de la commande et les détails de la prestation choisie.

g) Le silence du Client pendant vingt-quatre (24) heures suivant l'envoi de l'email de réservation accompagné du lien de paiement sécurisé, vaut refus de réservation.

4 .2 Conditions particulières des commandes des Clients en compte

Les modalités de réservation des Clients en compte sont identiques à celles mentionnées à l'article 4.1.

Toutefois, le Client en compte procède au paiement d'une facture mensuelle, via le lien à la plateforme sécurisée Stripe ou via virement bancaire, selon les conditions convenues contractuellement et dans un délai n'excédant pas 30 jours.

4.3 Paiements par carte bancaire

En validant sa commande, et en suivant le lien de paiement par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard, American Express, JCB, Union Pay, Discover, Diners Club International…), le Client accepte que ses données bancaires soient transmises à la plateforme sécurisée Stripe pour le traitement du paiement.

Les données bancaires saisies lors du paiement ne sont jamais stockées sur nos serveurs. Elles sont directement transmises à Stripe, par le Client, via une connexion sécurisée ou par AAEA sur le TPE Verifone.

Dès le paiement validé, ces coordonnées bancaires sont aussitôt détruites. Elles ne sont jamais stockées sur les serveurs de AAEA.

Nos partenaires Verifone et Stripe agissent en tant que sous-traitants au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), traitent les données de paiement pour le compte de AAEA, conformément à des standards de sécurité élevés (certification PCI-DSS) et aux exigences légales en vigueur.

Aucun paiement en espèces n'est accepté. La commande est considérée comme définitive après validation du paiement.

5. Tarifs

5.1 Les prix affichés dans nos emails d'information et de confirmation de commande sont exprimés en euros, T.T.C. Le paiement est exigible dès réception de la facture toutes taxes comprises (T.T.C.) dont T.V.A. 20% ou de la réception du lien de la plateforme Stripe.

Le tarif est calculé en fonction de la nature de la prestation (Pour les services de Meet & Greet : Prestation Départ, Prestation Arrivée, Prestation Correspondance, etc), du trajet et du type de véhicule (Pour les services de transferts en voiture), du lieu, de la date et de l'heure de la prestation.

5.2 Les prestations sont facturées au Client sur la base des tarifs en vigueur au jour de la validation de la commande. AAEA informe le Client que ses tarifs peuvent être révisés et/ou majorés, sans préavis, sauf pour les commandes déjà validées. Toute modification ou majoration tarifaire est communiquée préalablement au Client.

5.3 Natures et montants des majorations :

-pour toute modification effectuée dans les vingt-quatre (24) heures précédant l'heure du service ;

-de frais supplémentaires de cinquante (50) euros T.T.C dans le cas d'une réservation effectuée moins de douze (12) heures avant l'exécution du service. Cette réservation est soumise à disponibilité et dite « réservation de dernière minute » ;

-une facturation automatique selon les tarifs en vigueur, de service porteur complémentaire, sur l'ensemble des bagages, au-delà de quatre (4) bagages ;

-de frais de cinquante (50) euros T.T.C. par heure et par agent AAEA, applicables au-delà des deux (2) premières heures de services.

5.4 Les tarifs applicables aux Clients en compte sont susceptibles d'être révisés une (1) fois par an.

En cas de retard de paiement, des pénalités seront appliquées dans les conditions suivantes :

-Client en compte personne physique : les pénalités sont calculées sur une base mensuelle, au taux de la Banque centrale européenne majoré de dix (10) points ;

-Client en compte personne morale : conformément aux articles L.441-6 et D.441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit :

(i) l'application de pénalités de retard correspondant à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, à compter du lendemain de la date d'échéance indiquée sur la facture ;

(ii) l'exigibilité d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros TTC au titre des frais de recouvrement.

Lorsque les frais de recouvrement engagés excèdent le montant de cette indemnité forfaitaire, une indemnité complémentaire pourra être réclamée sur présentation des justificatifs correspondants.

6. Annulation, modification et droit de rétractation

Le client peut annuler ou modifier sa réservation jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant l'heure prévue du départ. Passé ce délai, la prestation sera intégralement facturée et aucun remboursement, si paiement préalable, ne sera effectué. Toute annulation ou modification doit être notifiée par écrit.

Toute modification de prestation en « dernière minute » sera facturée dans son entièreté et sera considérée comme une nouvelle prestation et fera l'objet d'une nouvelle facturation.

En cas d'annulation par AAEA (ex. indisponibilité du chauffeur), le client sera intégralement remboursé.

Concernant le client agissant à des fins personnelles « le consommateur ».

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, pour tout contrat conclu à distance (par email ou via notre site internet), le client « consommateur » dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la validation de la commande pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais.

Le remboursement des sommes versées interviendra dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception de la demande de rétractation, et sera effectué selon le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès contraire et sans frais supplémentaires pour le client.

Toutefois, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de transport de personnes fournies à une date ou selon une périodicité déterminée. Le client reconnait qu'il ne dispose plus du droit de rétractation après entière exécution du service et qu'il sera facturé du montant correspondant au service fourni.

Dans les cas où le droit de rétractation est applicable, si le client souhaite que l'exécution du service débute avant l'expiration du délai de rétractation, il devra en faire la demande expresse lors de la commande.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux clients agissant à des fins professionnelles (entreprises, indépendants).

7. Engagement du client

Le client s'engage à être présent à l'heure et au lieu convenus. En cas de retard supérieur à soixante (60) minutes sans information, ou non présentation du client pour le service ou vol réservé ("no show" au départ, à l'arrivée ou en transit), le chauffeur ou l'agent d'accueil peuvent annuler la prestation sans remboursement.

Le client doit adopter un comportement respectueux envers le chauffeur et l'agent d'accueil pendant toute la prestation du service.

Le client est responsable des dommages qu'il pourrait causer au véhicule ou à son équipement, volontairement ou par négligence.

Fumer, consommer de l'alcool ou des substances illicites n'est pas autorisé à bord du véhicule.

En cas de salissure importante ou de dégradation du véhicule, des frais de nettoyage ou de réparation pourront être facturés au client, sur présentation de justificatifs.

Au-delà de quatre (4) bagages, un service porteur complémentaire sera automatiquement mobilisé, et l'ensemble des bagages sera facturé selon les tarifs en vigueur.

Le client est tenu d'informer AAEA, au moment de la réservation, du nombre exact de bagages, et de toute demande particulière de bagages volumineux, spéciaux ou d'animaux, afin de garantir une prise en charge adaptée.

Le client est seul responsable de ses effets personnels. L'entreprise ne saurait être tenue responsable en cas de perte, oubli ou vol d'objets à l'aéroport ou à bord du véhicule.

AAEA ne pourra pas être tenue responsable des dommages, pertes ou vols de biens subis par les Clients et/p passagers pendant et à la suite de l'exécution ou de la non-exécution des prestations, à moins que le dommage n'ait été causé par une faute intentionnelle de AAEA .

En cas de non-respect de ces obligations, l'entreprise se réserve le droit de refuser ou d'interrompre la prestation sans remboursement, et d'engager toute action utile pour obtenir réparation du préjudice subi.

8. Responsabilité

8.1 AAEA s'engage à fournir le service avec professionnalisme, mais ne saurait être tenue responsable :

-en cas de désagrément causé par des tiers (compagnie aérienne, changement de portes d'embarquement, contrôles des douanes etc).

-des retards dus à des circonstances indépendantes de sa volonté (embouteillages, accidents de la circulation, etc.).

-en cas de force majeure (perturbations, grève des transports, des communications ou des services postaux, conditions métrologiques ou inondation, incendie ou panne informatique…) tels que définis par l'article 1218 du Code civil.

-des dommages, pertes ou vols de biens subis par les Clients, pendant et à la suite de l'exécution ou de la non-exécution des Prestations.

-de la mauvaise exécution d'une commande de services, produits ou bénéfices souscrits par le Client auprès de prestataires et/ou fournisseurs tiers. En cas de réclamation, le client devra s'adresser directement aux prestataires tiers concernés.

8.2 Les prestations de AAEA sont celles d'un service d'accompagnement aéroportuaire, et ne constituent en aucun cas une garantie pour le Client de pouvoir prendre son vol dans un court délai que ce soit au départ, ou en transit. Le Client est donc tenu de prendre toutes dispositions requises pour permettre la bonne exécution du service.

8.3 Le Client assume la responsabilité des agissements des passagers à qui la commande est dédiée, ainsi que de tout dommage, direct ou indirect, matériel ou immatériel, susceptible d'être causé à AAEA ou à des tiers.

À première demande, le Client s'engage à indemniser AAEA de l'ensemble des conséquences résultant de tels agissements.

9. Force majeure

Dans l'hypothèse où le Client ou AAEA (ci-après « les Parties ») se trouveraient dans l'impossibilité, en raison d'un cas de force majeure, d'exécuter partiellement ou totalement leurs obligations issues des présentes CGV, lesdites obligations seront suspendues dans la mesure où elles sont affectées, et ce, pour la durée de l'événement de force majeure, sans pouvoir excéder celle-ci.

La Partie invoquant la force majeure devra en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais, en précisant la nature, l'étendue et les conséquences de l'événement.

À compter de cette notification, les obligations contractuelles qui ne peuvent être exécutées du fait de la force majeure seront suspendues jusqu'à la cessation de l'événement.

10 Politique de confidentialité

AAEA collecte et traite les données à caractère personnel, dont le traitement est nécessaire à l'exécution des prestations choisie par le Client.

a) Catégories de données collectées et /ou traitées

Identité : nom, prénom du Client et des passagers

Coordonnées : adresse email, numéro de téléphone du Client et des passagers

Meet & Greet : Type de service (Départ, arrivée, correspondance), Date et heure du vol, numéro de vol, nombre de passagers, nombre de bagages, informations complémentaires (détaxe, transfert, service porteur etc.)

Transfert en voiture : numéro de vol, adresse de départ et d'arrivée, date et heure du trajet, type de véhicule

Données de facturation : adresse postale, informations de paiement (numéro de carte, nom du titulaire, code service, date d'expiration).

b) Finalités du traitement

Les données personnelles collectées sont traitées pour les finalités suivantes :

- Gestion des réservations de trajets et exécution des prestations de transport
- Communication avec le client (confirmation, suivi, assistance)
- Facturation et gestion comptable
- Respect des obligations légales et réglementaires

c) Bases juridiques du traitement

Les traitements sont fondés sur :

- L'exécution du contrat : pour la gestion des réservations et la fourniture des services AAEA
- L'obligation légale : pour la conservation des factures et documents comptables
- L'intérêt légitime : pour améliorer nos services et prévenir les fraudes

d) Destinataires des données

Les données sont destinées aux services internes de AAEA strictement habilités à les traiter. Elles peuvent également être transmises :

- Aux autorités administratives ou judiciaires, en cas d'obligation légale
- Nos chauffeurs et agents d'accueil, pour l'exécution du service
- Nos prestataires techniques et administratifs agissant en tant que sous-traitants

OVH hébergement https://www.ovhcloud.com/fr/personal-data-protection/gdpr/

https://stripe.com/fr/privacy

VERIFONE Verifone Systems France SAS, 32 avenue Pierre Grenier, 92100 Boulogne-Billancourt
https://www.paybox.com/politique-de-confidentialite-rgpd/

Les données personnelles peuvent être transmises, par AAEA, à nos partenaires assurant l'accueil de nos Clients dans les aéroports internationaux hors Union européenne.

AAEA s'engage à recueillir l'autorisation de ses clients, avant toute transmission de leurs données personnelles à ses partenaires hors Union européenne.

AAEA met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir et démontrer la conformité, en continu, aux exigences du RGPD

e) Durées de conservation

Catégorie de données	Finalité du traitement	Durée de conservation
Données d'identification (nom, prénom, email, tel)	Gestion du compte client, réservation	3 ans après la dernière activité ou le dernier contact
Données de réservation (trajet, date, chauffeur)	Exécution du service, historique de commande	5 ans à des fins probatoires
Données de paiement (carte, RIB, facture)	Paiement et facturation	10 ans pour les factures, 13 mois pour CB
Données de localisation (prise en charge, trajet)	Suivi de mission, sécurité, optimisation	1 an maximum
Données de fidélité ou préférences client	Personnalisation du service	3 ans après la dernière activité
Données liées aux réclamations	Gestion des litiges ou demandes clients	5 ans après clôture du dossier
Données marketing (email, SMS, consentement)	Prospection commerciale	3 ans après le dernier contact ou retrait du consentement

f) Les droits de nos clients

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le client dispose de plusieurs droits relatifs à ses données personnelles.

AAEA s'engage à respecter et faciliter l'exercice de ces droits dans les meilleures conditions :

Droit d'accès : le client a le droit de nous demander si nous traitons des données le concernant, et le cas échéant, d'en obtenir une copie ainsi que des informations sur les finalités du traitement, les catégories de données concernées, les destinataires éventuels, et la durée de conservation.

Droit de rectification : Si le client constate que certaines données le concernant sont inexactes ou incomplètes, il peut nous demander de les corriger ou de les compléter.

Droit à l'effacement (droit à l'oubli) : le client peut demander la suppression de ses données personnelles lorsque celles-ci ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ou si le client retire son consentement.

Droit à la limitation du traitement : le client a la possibilité de demander la suspension temporaire du traitement de ses données, notamment s'il conteste leur exactitude ou s'il s'oppose à leur traitement.

Droit d'opposition : le client peut s'opposer à tout moment au traitement de ses données pour des raisons tenant à sa situation particulière, notamment lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime de notre entreprise.

Droit à la portabilité : le client peut demander à recevoir ses données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, afin de les transmettre à un autre responsable de traitement.

g) Pour exercer l'un ou l'autre de ces droits, nous invitons le client à nous contacter par email à l'adresse suivante : rgpd@aaeliteairport.com

Toute demande sera accompagnée d'une copie de pièce d'identité.

Nous nous engageons à répondre dans un délai maximum de 30 jours, conformément à la législation en vigueur.

h) Si le client estime que ses droits ne sont pas respectés, il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés par courrier postal au 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07
ou sur le site www.cnil.fr

10. Réclamations et résolutions des litiges

10.1 Pour toute demande d'information, de précision ou réclamation, le Client peut contacter nos équipes par courriel à l'adresse suivante : serviceclient@aaeliteairport.com ou par téléphone, tous les jours de la semaine, de 9h à 18h (heure de Paris) au numéro suivant : 01 49 88 52 89

Toute réclamation est immédiatement enregistrée. Le client reçoit un accusé de réception dans les vingt-quatre (24) heures, confirmant que sa demande est prise en compte et qu'elle sera traitée rapidement.

AAEA s’engage à répondre à toute réclamation dans un délai de quarante-huit (48) heures à partir de l’enregistrement de la réclamation, afin de fournir une solution concrète et réaliste dans un délai défini avec le Client.

10.2 En cas de litige, une solution amiable sera recherchée.

En cas de litige non résolu avec AAEA, le client agissant dans un cadre personnel, peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

En remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site https://www.mediateurconsommation-smp.fr/

ou en écrivant à l’adresse suivante :

Société de la Médiation Professionnelle Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

10.3 En cas de litige, et à défaut de résolution amiable avec un client agissant dans un cadre professionnel (entreprises, indépendants, etc.), le tribunal compétent sera le Tribunal judiciaire de Paris ou, pour les litiges commerciaux, le Tribunal de commerce de Paris.

11. Acceptation des CGV

La validation de la commande implique l’acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.