DOCUMENT CONTRACTUEL, PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS

Conditions générales de vente et de prestations

Convoyage automobile, logistique de véhicules et services complémentaires

Version du 20 novembre 2026 (2026.11.20)

PRESTATAIRE

LudExpress, SASU
SIREN 990 808 933, SIRET 990 808 933 00016
TVA FR36 990 808 933

CONTACT

200 rue de la Croix Nivert, 75015 Paris, France
06 60 16 66 06
contact@ludexpress.fr

Champ : Prestations fournies aux professionnels et aux consommateurs ; les conditions particulières acceptées au devis précisent les modalités propres à la mission.

Annexes incluses : déclaration du propriétaire, formulaire type de rétractation et demande d'exécution anticipée.

ARTICLE 01

Identification du prestataire

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services (les « CGV ») sont établies par LudExpress, société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU), dont le siège social est situé au 200 rue de la Croix Nivert, 75015 Paris, France, SIREN 990 808 933, SIRET 990 808 933 00016, numéro de TVA intracommunautaire FR36 990 808 933.

Contact : 06 60 16 66 06 et contact@ludexpress.fr. Le prestataire est ci-après désigné « LudExpress ».

ARTICLE 02

Objet et champ d'application

Les CGV régissent, sous réserve des dispositions légales impératives, les prestations vendues directement par LudExpress à ses clients professionnels et particuliers. Elles s'appliquent notamment au convoyage de véhicules et aux prestations automobiles complémentaires définies au devis ou au bon de commande.

Les prestations peuvent comprendre, selon la commande : convoyage de véhicules légers ou utilitaires, poids lourds, ensembles articulés, bus et autocars ; transferts intersites ; livraisons et restitutions ; navettes atelier, carrosserie ou contrôle technique ; déflocage ; préparation et nettoyage ; inspection et audit de véhicules ou de parcs ; interventions à la journée en concession, sur parc ou sur événement ; voiturier, jockey et prestations destinées aux particuliers ; missions en France et à l'international.

En cas de contradiction, les conditions particulières expressément acceptées pour une prestation prévalent sur les présentes CGV, dans les limites autorisées par la loi. Les conditions contractuelles d'une plateforme ou d'un donneur d'ordre ne s'appliquent qu'aux relations pour lesquelles elles ont été valablement convenues.

ARTICLE 03

Demande, devis et formation du contrat

Les demandes de prix sont étudiées en fonction des lieux, dates, horaires, caractéristiques et état du véhicule, autorisations nécessaires, conditions d'assurance, disponibilités et contraintes techniques. Une demande transmise au moyen d'un formulaire du site ne vaut pas commande.

Le devis décrit la prestation, son périmètre, les prix et taxes applicables, les éventuels frais, les modalités de règlement ainsi que, lorsque pertinent, les dates ou créneaux convenus. Sauf mention différente, le devis est valable trente (30) jours à compter de son émission, sans garantie de maintien de disponibilité après cette période.

Le contrat est formé par l'acceptation expresse du devis et, lorsque le devis le prévoit, par la confirmation de prise en charge émise par LudExpress. La preuve de l'acceptation peut être conservée sur support durable. Toute modification substantielle de commande nécessite un nouvel accord des parties.

Pour les consommateurs, les informations précontractuelles légalement obligatoires, dont celles relatives au droit de rétractation ou à son absence, sont communiquées avant la conclusion du contrat.

ARTICLE 04

Déclarations et obligations du client

Le client garantit être propriétaire du véhicule ou disposer d'un mandat ou d'une autorisation suffisante pour en confier la garde, le déplacement et la conduite à LudExpress. Pour les véhicules personnels, la signature de l'annexe 1 (Déclaration et autorisation du propriétaire) peut être exigée.

Le client communique des informations sincères sur le véhicule : identité, immatriculation ou document de circulation, masse et dimensions, motorisation, autonomie, défauts techniques connus, témoins d'alerte, limitations, particularités d'utilisation, disponibilité des clés, documents et accessoires. Il veille à la légalité et à la sécurité de la circulation prévue.

Les effets personnels, objets de valeur, animaux, marchandises dangereuses ou produits interdits ne doivent pas être laissés ou transportés sans accord exprès et licite. Le client facilite un accès sûr aux lieux de prise en charge et de restitution.

ARTICLE 05

Organisation et réalisation de la mission

LudExpress détermine les moyens nécessaires à la prestation et peut l'exécuter directement ou faire intervenir des professionnels qualifiés, dans le respect des obligations légales et contractuelles. La responsabilité qui lui incombe à l'égard du client n'est pas écartée du seul fait de l'intervention d'un tiers.

Les horaires contractuellement convenus sont recherchés avec diligence. LudExpress informe le client, dans les meilleurs délais, des événements susceptibles d'entraîner un retard significatif : circulation, météo, restrictions administratives, fermeture de sites, incidents techniques ou autres circonstances pertinentes.

Les prestations additionnelles, détours, attentes prolongées ou changements de destination non inclus au devis sont soumis à une information préalable et, sauf urgence légalement justifiée, à l'accord du client sur leur nature et leur prix.

ARTICLE 06

États des lieux, preuves et traçabilité

Selon la mission, un état des lieux (EDL) peut être établi à la prise en charge et à la restitution, par LudExpress ou au moyen de l'outil du donneur d'ordre. Il peut décrire l'état apparent de la carrosserie, des vitrages et de l'habitacle, le kilométrage, les niveaux de carburant ou de charge, les documents remis, les clés et les réserves, avec des photographies.

En cas d'absence ou de refus de signature d'un remettant ou réceptionnaire, cette situation est consignée lorsque cela est possible. Les EDL et photographies constituent des éléments de preuve de l'état apparent du véhicule à la date considérée ; ils n'excluent pas l'examen d'un dommage non immédiatement visible ni les recours légalement ouverts.

ARTICLE 07

Prix, taxes et frais complémentaires

Le prix est celui fixé au devis accepté. Les prix communiqués aux consommateurs sont présentés toutes taxes comprises (TTC) ; les prix destinés aux professionnels peuvent être exprimés hors taxes (HT), avec identification de la TVA applicable.

Le devis précise, selon le cas, le traitement du carburant, de la recharge, des péages, du stationnement, des trajets d'approche et de retour du convoyeur, des frais de déplacement, d'hébergement, des attentes et des coûts d'accès aux sites. Aucun poste exclu du forfait ne doit être facturé sans base contractuelle ou accord conforme à la loi.

Une modification significative des conditions d'exécution peut conduire à la proposition d'un devis complémentaire ; elle ne vaut pas acceptation automatique d'un surcoût par le client.

ARTICLE 08

Facturation, paiement et retards

Les modalités de paiement, l'échéance, les éventuels acomptes et les moyens acceptés sont précisés au devis ou dans les conditions particulières. Pour un consommateur, une facturation conforme au prix total annoncé et accepté est établie ; les règles légales relatives au paiement s'appliquent.

Sauf stipulation différente légalement admise, les factures entre professionnels sont payables à trente (30) jours de leur émission. Tout retard de paiement d'un client professionnel rend exigibles, de plein droit et sans rappel préalable, des pénalités au taux de trois fois le taux

d'intérêt légal en vigueur, sans pouvoir être inférieur au minimum légal, ainsi que l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement prévue par l'article L.441-10 du Code de commerce. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs dans les conditions légales.

Le régime des pénalités et de l'indemnité de recouvrement entre professionnels ne s'applique pas automatiquement aux consommateurs.

ARTICLE 09

Annulation, report, indisponibilité et passage à vide

Toute demande de report ou d'annulation doit être communiquée sans délai. Les modalités convenues au devis, à la commande ou au contrat-cadre s'appliquent, sous réserve du droit légal de rétractation et des autres protections impératives du consommateur.

Clients professionnels : lorsque le barème ci-après a été expressément accepté, l'indemnité d'annulation est de 0 % pour une annulation au moins 48 h avant la prise en charge ; 25 % entre 24 h incluses et moins de 48 h ; 50 % entre 6 h incluses et moins de 24 h ; 100 % à moins de 6 h ou en cas de passage à vide. Les dérogations figurant dans un contrat particulier prévalent. L'application du barème s'apprécie au regard des circonstances et du droit applicable.

Clients consommateurs : les conditions d'annulation hors rétractation légale doivent avoir été présentées et acceptées avant la commande. Les frais éventuels doivent demeurer licites et proportionnés ; aucune clause ne peut neutraliser un droit légal de rétractation.

Si la mission ne peut commencer pour un motif imputable au client (véhicule absent, non conforme ou inaccessible), les parties recherchent prioritairement un report. Les éventuelles sommes dues sont déterminées d'après le contrat, les dépenses effectivement engagées et le droit applicable.

ARTICLE 10

Droit de rétractation des consommateurs

Pour les contrats de prestation de services conclus à distance ou hors établissement et non couverts par une exception légale, le consommateur dispose en principe d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter sans justification, selon les articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation. La présente clause ne vaut pas reconnaissance d'un droit de rétractation pour chaque type de prestation.

Le consommateur peut utiliser le formulaire type de rétractation figurant à l'annexe 2 ou adresser une déclaration non équivoque à contact@ludexpress.fr ou par courrier au siège de LudExpress, avant l'expiration du délai applicable. Lorsque la rétractation est valable, les remboursements interviennent dans les délais et conditions fixés par la loi.

À la demande expresse du consommateur, une prestation peut commencer avant l'expiration du délai de rétractation, selon les formes prévues à l'article L.221-25. Si le consommateur se rétracte valablement après commencement, il peut être tenu au paiement d'une somme proportionnelle aux services fournis jusqu'à sa décision, dans les conditions légales. La demande expresse d'exécution anticipée proposée à l'annexe 3 permet de documenter cette instruction.

Pour une prestation de services intégralement exécutée avant la fin du délai, le droit de rétractation peut être perdu uniquement lorsque les conditions légales sont réunies, notamment l'accord préalable et exprès pour commencer et la reconnaissance de la perte du droit après exécution complète.

Certaines prestations de transport de biens à date ou période déterminée peuvent relever d'une exception (article L.221-28, 12°). Cette exception ne saurait être appliquée automatiquement à tout convoyage : la qualification de la mission et l'information précontractuelle sont vérifiées au cas par cas.

Si un contrat ouvrant droit à rétractation est conclu au moyen d'une interface en ligne, LudExpress met à disposition la fonctionnalité électronique de rétractation légalement exigée. Un simple formulaire de demande de devis, sans commande conclue, ne forme pas un contrat. Les personnes entrant dans le champ de l'article L.221-3 bénéficient, le cas échéant, de ses protections spécifiques.

ARTICLE 11

Assurances et responsabilité

Avant un convoyage, la couverture applicable doit être appréciée en fonction du véhicule, du conducteur, de l'usage autorisé et du territoire concerné. La responsabilité civile professionnelle, la responsabilité civile automobile en circulation et les garanties de dommages matériels répondent à des objets différents. Le fait de mentionner une assurance dans les CGV ne vaut pas garantie de couverture universelle.

L'assureur de LudExpress est HISCOX.

LudExpress répond de l'exécution de ses obligations et des dommages qui lui sont légalement imputables. Toute indemnisation et toute intervention de l'assureur sont appréciées en fonction des faits, du droit applicable et des garanties effectives des contrats d'assurance, exclusions et franchises comprises.

Aucune clause ne limite les droits impératifs du consommateur, ne décharge LudExpress de sa responsabilité en cas de faute engageant celle-ci ni n'écarte les dispositions légales protégeant les victimes de dommages corporels.

ARTICLE 12

Pannes, dommages, incidents et sécurité

En cas de panne, accident, anomalie technique, perte de clé, difficulté d'accès ou risque pour les personnes et les biens, LudExpress peut interrompre l'intervention en sécurité, informer le client et réunir les éléments utiles (photos, EDL, rapport d'incident).

Les opérations de dépannage, d'assistance, de remorquage et de réparation sont décidées et facturées selon les autorisations données, les conditions contractuelles, les assurances et la responsabilité de chacune des parties. LudExpress ne garantit pas l'absence de défaillance préexistante non imputable à sa prestation.

ARTICLE 13

Navettes et contrôle technique

La prestation « navette contrôle technique » porte sur la prise en charge du véhicule, son déplacement, sa présentation et sa restitution, dans le périmètre du devis. Le contrôle lui-même est effectué par le centre agréé, qui demeure indépendant de LudExpress.

Sauf accord écrit contraire, les frais de contrôle technique, de contre-visite, de réparation et de traitement des défaillances sont à la charge du client. LudExpress ne garantit pas la réussite du contrôle. La reprise ultérieure du véhicule ou une nouvelle présentation peut faire l'objet d'une prestation distincte.

ARTICLE 14

Déflocage, nettoyage et préparation esthétique

Les prestations de déflocage, retrait de marquages, nettoyage ou préparation esthétique sont déterminées au devis. Leur résultat dépend notamment de l'ancienneté des adhésifs, de l'état des surfaces, des reprises de peinture, du vernis et de la nature des colles.

Un examen préalable ou un essai localisé peut être proposé ; en cas de fragilité apparente, LudExpress informe le client et recueille son accord avant de poursuivre si la méthode prévue présente un risque particulier. Les prestations additionnelles font l'objet d'un accord sur leur prix.

Les réserves documentées sur l'état initial du véhicule ne constituent pas une exclusion générale de responsabilité pour les dommages imputables au prestataire.

ARTICLE 15

Prestations à la journée et services en parc

Les missions de voiturier, jockey, préparation de parc, audit, salon ou service à la journée sont délimitées par le lieu, la durée, les horaires, les tâches autorisées, les règles d'accès et le prix convenus. Les heures additionnelles, frais d'attente et éventuelles journées réservées sont soumis aux conditions particulières acceptées.

La prestation ne constitue pas, par elle-même, une mise à disposition de personnel placé sous l'autorité hiérarchique du client. LudExpress organise ses interventions dans le respect du cadre juridique applicable et des exigences de sécurité du site.

ARTICLE 16

Véhicules spécifiques et missions internationales

Les missions concernant des poids lourds, ensembles articulés, autobus, autocars, véhicules non immatriculés, véhicules spéciaux ou des destinations internationales sont soumises à une vérification préalable des habilitations, documents, autorisations de circulation, conditions d'assurance et contraintes techniques.

La faisabilité, les itinéraires autorisés, passages frontaliers, frais de déplacement, taxes et formalités doivent être définis au devis ou dans des conditions particulières. LudExpress peut refuser de commencer une mission lorsque les conditions légales ou de sécurité indispensables ne sont pas réunies.

ARTICLE 17

Force majeure

En présence d'un événement répondant aux critères de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, la partie empêchée en informe l'autre sans délai raisonnable. Les obligations sont suspendues ou le contrat résolu selon la durée et les conséquences de l'empêchement, conformément au droit applicable.

Les parties recherchent, lorsque cela est possible, une solution proportionnée de report ou de réorganisation de la mission.

ARTICLE 18

Réclamations et traitement des différends

Toute réclamation relative à une commande peut être transmise à contact@ludexpress.fr ou au siège de LudExpress. Le client est invité à indiquer la référence du devis ou de la mission et à joindre les éléments utiles (EDL, photographies, échanges, justificatifs).

LudExpress examine les circonstances et cherche prioritairement une solution amiable. Le délai ou l'absence de réclamation immédiate ne supprime pas les droits que la loi reconnaît au client.

ARTICLE 19

Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation pour un litige éligible, après une réclamation écrite préalable adressée à LudExpress et dans les conditions légales de recevabilité.

Organisme choisi : Avenir Conso (anciennement AME Conso), 197 boulevard Saint-Germain, 75007 Paris, France ; www.avenir-conso.com. Les modalités de saisine sont disponibles sur le site de cet organisme. Le consommateur peut en principe saisir le médiateur dans un délai maximal d'un an suivant sa réclamation écrite.

Statut à la date de cette version : la Direction de LudExpress confirme avoir signé et transmis sa convention d'adhésion à Avenir Conso le 20 novembre 2026 ; l'acceptation et la prise d'effet de cette adhésion restent à confirmer. La présente information ne constitue pas la preuve

d'une convention déjà acceptée. Cette clause sera mise à jour lors de la confirmation officielle.

Le recours à la médiation ne prive pas le consommateur de l'accès aux juridictions compétentes.

ARTICLE 20

Données personnelles et confidentialité

LudExpress traite les données utiles à la gestion des demandes et devis, aux commandes, au suivi des missions, aux EDL, à la facturation, aux réclamations et au respect de ses obligations. Les photographies de véhicules et justificatifs sont collectés lorsqu'ils sont nécessaires et traités dans le respect du cadre légal applicable.

Les personnes concernées disposent des droits prévus par les textes relatifs à la protection des données, dans les limites légales. La politique de confidentialité accessible sur le site de LudExpress décrit les finalités, bases légales, destinataires, durées de conservation et modalités d'exercice des droits.

ARTICLE 21

Droit applicable et compétence

Les contrats sont soumis au droit français, sous réserve des dispositions impératives du droit international privé et des droits reconnus aux consommateurs. Les parties s'efforcent de résoudre amiablement leurs différends.

Pour les consommateurs, les juridictions territorialement compétentes sont déterminées selon les règles légales applicables. Pour les professionnels, aucune clause attributive de compétence ne déroge aux conditions impératives de validité prévues par la loi.

ARTICLE 22

Version applicable et modification des CGV

La version des CGV applicable est celle qui a été portée à la connaissance du client et valablement acceptée lors de la conclusion du contrat. Elle peut être jointe au devis ou fournie sur support durable avec indication de son numéro et de sa date.

LudExpress peut modifier les CGV pour les contrats futurs ; aucune mise à jour ne s'applique rétroactivement à une commande déjà conclue sans consentement valable ou fondement légal. Cette version datée du 20 novembre 2026 est un document de validation, dont l'entrée en vigueur contractuelle doit être fixée lors de son approbation définitive.

ANNEXE 1

Déclaration et autorisation du propriétaire

À joindre au devis ou à la commande lorsque LudExpress prend en charge un véhicule appartenant à un particulier, ou lorsqu'une autorisation explicite est nécessaire.

01 / Identité du déclarant

Nom et prénom

Adresse

Téléphone

Courriel

02 / Identification de la mission et du véhicule

Référence devis / mission

Marque et modèle

Immatriculation

Numéro VIN (si connu)

Prise en charge (adresse et date)

Restitution (adresse et date)

03 / Déclarations

Je suis propriétaire du véhicule ou dûment autorisé(e) à en confier la conduite et le déplacement à LudExpress.

Les informations, documents, clés, accessoires et indications techniques communiqués sont exacts à ma connaissance.

J’ai signalé les dommages, défaillances, alertes, restrictions d’utilisation ou autres risques connus.

J’ai fourni les informations nécessaires à la vérification des conditions d’assurance applicables à la mission.

Aucun objet interdit, marchandise dangereuse ou effet personnel non déclaré n’est laissé dans le véhicule.

J’autorise LudExpress et les professionnels qu’elle mandate à conduire le véhicule dans le strict cadre de la mission acceptée, sous réserve des conditions légales et d’assurance.

J’ai été informé(e) que des EDL et photographies peuvent documenter la mission conformément à la politique de confidentialité.

04 / Portée de la déclaration

Cette autorisation n’exclut pas la responsabilité légale de LudExpress et ne constitue pas une renonciation aux droits du propriétaire. Les règles relatives à la rétractation, lorsqu’elles sont applicables, sont communiquées séparément avant la commande.

Fait à / le

Nom et signature du déclarant

ANNEXE 2

Formulaire type de rétractation

À utiliser uniquement lorsque le droit légal de rétractation est applicable à la prestation et au mode de conclusion du contrat. Ce formulaire n'est pas obligatoire : toute déclaration non équivoque peut suffire.

À l'attention de : LudExpress, 200 rue de la Croix Nivert, 75015 Paris, France
Courriel : contact@ludexpress.fr

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

Référence devis / commande

Prestation concernée

Date de conclusion du contrat

Nom du consommateur

Adresse du consommateur

Courriel du consommateur

Date de la demande

Signature (uniquement si envoi sur papier)

Information : l'envoi par e-mail à l'adresse indiquée constitue une modalité de notification. Pour les contrats conclus sur une interface en ligne donnant droit à rétractation, la fonctionnalité électronique prévue à l'article L.221-21 du Code de la consommation doit également être disponible.

ANNEXE 3

Demande expresse d'exécution anticipée

Pour une prestation de services conclue à distance ou hors établissement, lorsqu'un droit de rétractation existe et que le consommateur souhaite commencer avant l'expiration du délai légal. Ne vaut pas renonciation générale et anticipée au droit de rétractation.

Référence de commande

Prestation

Date prévue de début

Nom du consommateur

Demande du consommateur

Je demande expressément à LudExpress de commencer la prestation mentionnée ci-dessus avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, si ce droit existe pour le contrat concerné.

Information sur les conséquences

Je reconnais avoir été informé(e) que, si j'exerce valablement mon droit de rétractation après le début de la prestation, un montant proportionné aux services fournis jusqu'à la communication de ma décision pourra être dû, dans les conditions prévues à l'article L.221-25 du Code de la consommation.

Je reconnais également avoir été informé(e) que, si la prestation est intégralement exécutée avant l'expiration du délai, le droit de rétractation peut être perdu dans les conditions prévues à l'article L.221-28 du Code de la consommation, après accord préalable et exprès et reconnaissance de cette conséquence.

Important : la demande de commencement anticipé ne suffit pas, à elle seule, à faire perdre immédiatement le droit de rétractation.

Fait à / le

Nom et signature du consommateur

LudExpress, 200 rue de la Croix Nivert, 75015 Paris, contact@ludexpress.fr. Conditions générales de vente, version du 20 novembre 2026.