

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## Service de transport scolaire - Année scolaire 2026-2027 Lycée Français International Marguerite Duras - Ho Chi Minh-Ville

<b>Prestataire</b>	F&S Travel Ltd / Công ty TNHH Du Lịch F & S
<b>Adresse</b>	353/7A Bình Quới, P. Bình Quới, TP. HCM
<b>Email</b>	contact@md-bus.com
<b>Numéro d'enregistrement</b>	0313196671
<b>Directeur des opérations</b>	Nguyễn Tường Anh Stéphane

Version française - document contractuel à accepter lors de l'inscription en ligne.

### Article 1 - Objet

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles F&S Travel Ltd / Công ty TNHH Du Lịch F & S, ci-après désignée « F&S Travel », organise et fournit un service de transport scolaire pour les élèves du Lycée Français International Marguerite Duras à Ho Chi Minh-Ville, pour l'année scolaire 2026-2027.

Le service consiste à transporter les élèves inscrits entre les points de prise en charge définis par F&S Travel et l'établissement scolaire, selon les lignes, horaires, circuits et conditions d'exploitation arrêtés par F&S Travel.

Le contrat est conclu directement entre F&S Travel et les parents ou représentants légaux de l'élève inscrit.

### Article 2 - Identification du prestataire

Le service est fourni par F&S Travel Ltd / Công ty TNHH Du Lịch F & S, société enregistrée au Vietnam sous le numéro 0313196671, dont l'adresse est 353/7A Bình Quới, P. Bình Quới, TP. HCM.

Représentante légale : Nguyễn Thị Hồng Bích. Directeur des opérations : Nguyễn Tường Anh Stéphane. Contact opérationnel : contact@md-bus.com.

F&S Travel fait appel à des autocaristes, chauffeurs, accompagnateurs, coordinateurs ou prestataires techniques pour l'exécution du service. F&S Travel demeure l'interlocuteur contractuel des familles et assure la coordination générale du service.

### Article 3 - Inscription au service

L'inscription au service de transport scolaire s'effectue via le site internet officiel mis en place par F&S Travel ou par tout autre moyen communiqué officiellement aux familles.

Pour être valable, l'inscription doit comprendre les éléments suivants :

- Les informations complètes de l'élève et sa classe ;
- Les coordonnées des parents ou représentants légaux ;
- L'adresse de résidence ou le point de prise en charge souhaité ;
- Le choix du forfait demandé : aller-retour ou trajet simple lorsque cette option est ouverte ;
- Une photo récente de l'élève ;
- Les coordonnées des personnes autorisées à récupérer l'élève ;
- Toute information utile à la sécurité de l'enfant pendant le transport ;
- L'acceptation des présentes Conditions Générales ;
- Le paiement du montant dû dans les délais indiqués.

L'inscription n'est définitive qu'après validation par F&S Travel et réception du paiement correspondant.

F&S Travel se réserve le droit de refuser ou de différer une inscription notamment en cas de dossier incomplet, de paiement non reçu, de capacité insuffisante, d'adresse située hors zone desservie, ou si l'organisation du circuit ne permet pas une prise en charge dans des conditions raisonnables de sécurité et de ponctualité.

### Article 4 - Durée du contrat

Le contrat est conclu pour l'année scolaire 2026-2027, selon le calendrier scolaire applicable au Lycée Français International Marguerite Duras.

Le service n'est pas assuré pendant les jours de fermeture de l'établissement, vacances scolaires, jours fériés, journées sans classe ou toute période pendant laquelle l'établissement ne fonctionne pas normalement, sauf organisation spéciale confirmée par écrit par F&S Travel.

Pour toute inscription en cours d'année, F&S Travel pourra accepter l'élève sous réserve des places disponibles et des contraintes d'organisation. Les modalités financières applicables seront communiquées à la famille avant validation de l'inscription.

## Article 5 - Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs applicables pour l'année scolaire 2026-2027 sont les suivants :

### 5.1 Forfait annuel aller-retour

Le tarif annuel pour un transport aller-retour est fixé à 25 890 000 VND TTC par enfant.

Échéance	Montant	Date limite de paiement
<b>1er trimestre</b>	10 356 000 VND	Avant le 14 août 2026
<b>2e trimestre</b>	7 767 000 VND	Avant le 18 décembre 2026
<b>3e trimestre</b>	7 767 000 VND	Avant le 19 mars 2027

### 5.2 Forfait annuel trajet simple

Le forfait trajet simple correspond soit au trajet du matin, soit au trajet du retour, selon le choix validé par F&S Travel. Ce choix ne peut pas être alterné librement d'un jour à l'autre sans accord écrit préalable de F&S Travel.

Le service est organisé prioritairement autour du forfait aller-retour, qui constitue l'offre de référence. Le forfait trajet simple est une option complémentaire qui pourra être proposée uniquement lorsque F&S Travel aura une visibilité suffisante sur les inscriptions aller-retour, l'organisation définitive des lignes et les places restantes disponibles.

L'expression d'un souhait de trajet simple par une famille ne constitue donc ni une inscription définitive, ni un droit automatique à bénéficier de cette formule. Toute demande de trajet simple devra être validée expressément par F&S Travel.

Lorsque cette option est ouverte et validée, le tarif annuel du trajet simple est fixé à 19 900 000 VND TTC par enfant.

Échéance	Montant	Date limite de paiement
<b>1er trimestre</b>	7 960 000 VND	Avant le 14 août 2026
<b>2e trimestre</b>	5 970 000 VND	Avant le 18 décembre 2026
<b>3e trimestre</b>	5 970 000 VND	Avant le 19 mars 2027

### 5.3 Réductions fratrie

Les familles inscrivant plusieurs enfants au forfait aller-retour annuel bénéficient des réductions suivantes :

- 2 % de réduction sur le forfait aller-retour du deuxième enfant inscrit ;
- 5 % de réduction sur le forfait aller-retour du troisième enfant et des enfants suivants.

La réduction fratrie s'applique uniquement aux forfaits aller-retour annuels validés par F&S Travel. Elle ne s'applique pas aux forfaits trajet simple, sauf accord écrit exceptionnel de F&S Travel.

Lorsque le paiement est effectué par trimestre, la réduction applicable est répartie sur chaque échéance selon le même prorata.

La réduction fratrie n'est pas cumulable avec d'autres remises, offres exceptionnelles ou conditions particulières, sauf accord écrit de F&S Travel.

### 5.4 Disponibilité du forfait trajet simple

Le forfait trajet simple est proposé à titre complémentaire et uniquement dans la limite des places restant disponibles, une fois les inscriptions aller-retour prises en compte et l'équilibre de remplissage des lignes analysé.

F&S Travel pourra ouvrir, limiter, différer ou fermer l'accès au forfait trajet simple en fonction des lignes, des bus disponibles, des contraintes de sécurité, de ponctualité et d'organisation. Un plafond global ou par ligne pourra être communiqué aux familles lorsque l'organisation définitive du service le permettra.

L'attribution d'un forfait trajet simple n'est pas automatique. F&S Travel se réserve le droit de refuser une demande, de la placer sur liste d'attente ou de proposer un forfait aller-retour lorsque l'organisation du service ne permet pas d'accepter le trajet simple demandé.

### 5.5 Mode de paiement

Les paiements s'effectuent exclusivement par virement bancaire sur le compte de F&S Travel ou en espèces sur rendez-vous auprès de notre direction. Les coordonnées bancaires seront communiquées aux familles lors de la validation de l'inscription ou par tout canal officiel de F&S Travel.

Le paiement est considéré comme reçu uniquement après confirmation de son encaissement effectif par F&S Travel. Les éventuels frais bancaires ou frais de transfert restent à la charge de la famille.

### **5.6 Retard ou défaut de paiement**

Tout paiement doit être reçu au plus tard à la date indiquée. En cas de retard de paiement, F&S Travel pourra suspendre l'accès au service après notification préalable aux parents.

Aucun élève ne pourra être accepté dans le bus si son inscription n'a pas été validée et si le paiement exigible n'a pas été reçu. En cas de non-paiement persistant, F&S Travel pourra résilier l'inscription de l'élève, sans préjudice des sommes restant dues.

## **Article 6 - Organisation des lignes, horaires et points de prise en charge**

F&S Travel détermine les lignes, horaires, arrêts, points de prise en charge et points de dépose en fonction des inscriptions reçues, de la localisation des familles, de la sécurité, de la circulation, des contraintes scolaires et des capacités disponibles.

Les arrêts et points de dépose sont des points de passage destinés à permettre une montée ou une descente rapide et sécurisée des élèves. Ils ne constituent ni des parkings, ni des zones de stationnement prolongé pour les bus. Pour des raisons de circulation, de sécurité et de ponctualité, les véhicules ne peuvent pas attendre longtemps sur place.

Les parents ou les personnes autorisées doivent donc être présents à l'heure prévue, aussi bien le matin au point de prise en charge que l'après-midi au point de dépose lorsque leur présence est requise.

Pour le trajet du matin, l'heure communiquée correspond à l'heure exacte de départ du bus, et non à une plage d'attente. Les élèves doivent être présents au point de prise en charge au moins 10 minutes avant l'heure indiquée. Afin de préserver la ponctualité de l'arrivée au lycée, le bus partira à l'heure prévue.

Aucun remboursement, détour ou trajet de remplacement ne sera dû si l'élève manque le bus en raison d'un retard au point de prise en charge.

Les horaires communiqués sont donnés de bonne foi mais peuvent varier en fonction de la circulation, de la météo, des travaux, des accidents, des décisions des autorités, des contraintes scolaires ou de tout autre événement affectant le trajet.

F&S Travel se réserve le droit de modifier un itinéraire, un horaire, un arrêt ou un véhicule lorsque cela est nécessaire pour la sécurité, la ponctualité ou la bonne organisation du service.

Tout changement d'adresse, de point de prise en charge ou de point de dépose demandé par une famille doit être formulé par écrit et validé par F&S Travel. F&S Travel peut refuser ou différer un changement si celui-ci désorganise une ligne existante ou crée une contrainte excessive de sécurité, de distance ou de durée de trajet.

## **Article 7 - Application, notifications et communication**

F&S Travel mettra en place un site internet d'inscription ainsi qu'une application de check-in / check-out destinée au suivi et à la communication du service de transport scolaire.

Les parents devront consulter régulièrement les informations communiquées par F&S Travel, notamment concernant les horaires, les points de prise en charge, les retards éventuels, les absences, les changements d'itinéraire, les notifications de montée ou de descente du bus et les informations de sécurité.

Les notifications, informations GPS ou horaires affichés dans l'application ont pour but d'améliorer le suivi du service. Elles peuvent toutefois être affectées par des problèmes techniques, de réseau, de téléphone, de GPS ou de connexion internet. Ces informations ne constituent pas une garantie absolue d'horaire ou de localisation en temps réel.

Les parents s'engagent à fournir des coordonnées exactes et à les mettre à jour immédiatement en cas de changement.

## **Article 8 - Absence de l'élève**

L'application de check-in / check-out servira à notifier aux parents l'absence des élèves dans les bus, jusqu'à quatre fois par jour selon l'organisation des trajets.

Une procédure sera mise en place entre F&S Travel et l'établissement scolaire afin de permettre la mise à jour de la liste des enfants pour les bus retours.

Les absences, même justifiées, ne donnent pas lieu à remboursement, réduction ou report, sauf décision exceptionnelle de F&S Travel.

## Article 9 - Responsabilités de F&S Travel

F&S Travel assure l'organisation, la coordination et le suivi opérationnel du service de transport scolaire pendant l'année scolaire 2026-2027.

À ce titre, F&S Travel met en place une organisation comprenant notamment :

- Des véhicules adaptés au transport des élèves ;
- Des chauffeurs titulaires des autorisations requises ;
- Des accompagnateurs présents à bord des bus selon l'organisation définie ;
- Des coordinateurs chargés du suivi quotidien des lignes ;
- Un directeur des opérations supervisant l'ensemble du dispositif ;
- Une procédure de communication avec les familles en cas d'incident, retard ou modification importante du service ;
- Une solution numérique permettant l'inscription, le suivi et la communication du service.

F&S Travel s'assure que le service est exploité conformément aux règles applicables au Vietnam en matière de transport de passagers et aux exigences de sécurité définies pour le transport des élèves.

F&S Travel ne peut toutefois garantir une ponctualité absolue compte tenu des conditions de circulation à Ho Chi Minh-Ville, des conditions météorologiques, des travaux, accidents, restrictions de circulation, décisions administratives ou tout autre événement extérieur pouvant affecter le trajet.

## Article 10 - Rôle des accompagnateurs et coordinateurs

Les accompagnateurs ont pour mission principale de faire le check-in / check-out élèves, d'assurer la surveillance des élèves à bord du bus, de vérifier les listes d'élèves, d'aider à l'embarquement et à la descente, et de signaler tout incident au coordinateur.

Les coordinateurs assurent le suivi opérationnel des lignes, la communication avec les accompagnateurs, la gestion des imprévus et la coordination avec les familles lorsque cela est nécessaire.

Le directeur des opérations supervise l'ensemble du dispositif et intervient en cas de problème important ou de décision opérationnelle majeure.

## Article 11 - Responsabilités des parents

Les parents ou représentants légaux s'engagent à :

- Fournir des informations exactes lors de l'inscription ;
- Informer F&S Travel de tout changement d'adresse, de téléphone, d'état de santé ou de personne autorisée à récupérer l'enfant ;
- Respecter les dates de paiement ;
- Respecter les horaires et points de prise en charge ou de dépose ;
- Être présents ou faire en sorte qu'une personne autorisée soit présente au point de dépose lorsque cela est requis ;
- Signaler l'absence de l'enfant selon la procédure communiquée par F&S Travel ;
- S'assurer que l'enfant respecte les règles de comportement à bord ;
- Ne pas demander au chauffeur ou à l'accompagnateur de modifier le circuit sans validation préalable de F&S Travel ;
- Respecter le personnel de F&S Travel, les chauffeurs, les accompagnateurs, les coordinateurs et les autres élèves.

Les parents sont responsables des conséquences résultant d'informations fausses, incomplètes ou non mises à jour.

## Article 12 - Prise en charge, responsabilité et dépose de l'élève

La responsabilité opérationnelle de F&S Travel commence lorsque l'élève monte dans le bus ou est pris en charge par le personnel de transport au point de prise en charge désigné. Elle prend fin lorsque l'élève est déposé au point de dépose prévu, remis à une personne autorisée lorsque cela est requis, ou confié à l'établissement selon l'organisation applicable.

Les élèves doivent être présents au point de prise en charge à l'heure communiquée.

Pour les élèves de maternelle et d'élémentaire, un parent ou une personne autorisée doit être présent au point de dépose.

Pour les élèves du secondaire, les parents peuvent autoriser par écrit l'élève à rentrer seul depuis le point de dépose, selon les modalités communiquées par l'établissement scolaire ou par F&S Travel.

En cas d'absence du parent ou de la personne autorisée au moment de la dépose, F&S Travel tentera de contacter les parents. Selon la situation, l'enfant pourra rester sous la surveillance du personnel de transport,

être reconduit vers un lieu sécurisé ou faire l'objet d'une procédure spécifique définie par F&S Travel. Les frais supplémentaires éventuels pourront être facturés aux parents.

En cas de retards répétés, abusifs ou non justifiés des parents ou personnes autorisées au point de dépose, F&S Travel se réserve le droit de suspendre temporairement ou de résilier l'inscription de l'élève, après notification préalable aux parents, sauf urgence ou situation exceptionnelle.

F&S Travel ne remettra pas un jeune enfant à une personne non autorisée ou non identifiable.

## Article 13 - Comportement des élèves

Les élèves doivent adopter un comportement respectueux et sécurisé pendant toute la durée du transport.

Il est notamment interdit :

- De se lever pendant que le véhicule circule ;
- De crier, se battre, intimider ou harceler un autre élève ;
- De dégrader le véhicule ou le matériel ;
- De gêner le chauffeur ou l'accompagnateur ;
- D'ouvrir les portes ou fenêtres sans autorisation ;
- De transporter ou d'utiliser des objets dangereux pendant les trajets ;
- De manger si cela est interdit par l'accompagnateur ;
- De refuser les consignes de sécurité.

En cas de comportement dangereux, violent, irrespectueux ou répété, F&S Travel pourra adresser un avertissement aux parents, suspendre temporairement l'accès au service ou résilier l'inscription de l'élève.

En cas de dégradation volontaire ou de dommage causé par l'élève, les frais de réparation ou de remplacement pourront être facturés aux parents.

Les élèves restent responsables de leurs effets personnels. F&S Travel décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration des objets personnels laissés par les élèves à bord des véhicules, sauf faute lourde prouvée de F&S Travel ou disposition impérative contraire du droit vietnamien.

## Article 14 - Sécurité, véhicules et assurance

Les véhicules utilisés pour le service sont exploités conformément aux règles applicables au Vietnam.

F&S Travel veille à ce que les véhicules disposent des documents, contrôles et équipements requis par la réglementation en vigueur.

Le service est couvert par les assurances applicables à l'activité de transport et aux véhicules utilisés.

Chaque élève inscrit au service de transport scolaire bénéficie, pendant les trajets organisés, d'une assurance accident passager souscrite auprès de PVI Insurance — Tổng Công ty Bảo hiểm PVI, l'un des principaux assureurs au Vietnam.

Cette couverture a pour objectif de protéger les familles en cas d'accident survenant durant le transport scolaire, avec une prise en charge prévue par les conditions de l'assureur, notamment pour les frais médicaux, l'invalidité permanente ou le décès, dans la limite des plafonds, barèmes et exclusions contractuels applicables. En cas de sinistre, l'accompagnement des familles sera effectué sur la base des documents officiels et procédures de PVI.

En cas d'accident, d'incident ou de situation urgente, F&S Travel prendra les mesures raisonnables nécessaires, notamment l'information des parents, la coordination avec l'établissement si nécessaire, et le recours aux services d'urgence compétents.

F&S Travel et son personnel ne sont pas tenus d'administrer des médicaments aux élèves, sauf situation d'urgence ou procédure spécifique préalablement acceptée par écrit. Toute information médicale importante doit être communiquée lors de l'inscription et mise à jour sans délai.

## Article 15 - Modification du service

F&S Travel peut modifier temporairement ou définitivement l'organisation du service en cas de nécessité, notamment en cas de :

- Travaux ;
- Embouteillages importants ;
- Intempéries ;
- Inondations ;
- Accident ;
- Panne de véhicule ;
- Fermeture de route ;

- Changement d'horaire scolaire ;
- Décision administrative ;
- Événement exceptionnel.

Ces modifications ne donnent pas lieu à remboursement lorsqu'elles sont justifiées par la sécurité, la continuité du service ou des circonstances indépendantes de la volonté de F&S Travel. Toute modification fera l'objet d'une communication aux familles dans les meilleurs délais.

## **Article 16 - Annulation, suspension et remboursement**

Toute demande d'annulation par les parents doit être formulée par écrit à F&S Travel.

Sauf décision exceptionnelle de F&S Travel, les frais déjà payés ne sont pas remboursables lorsque l'annulation intervient après le début du trimestre concerné.

En cas de départ définitif de l'établissement, de déménagement hors zone desservie ou de situation particulière dûment justifiée, F&S Travel pourra étudier une demande de remboursement partiel. Toute décision de remboursement restera soumise à validation de F&S Travel et pourra tenir compte des frais déjà engagés, de l'organisation des lignes et de la période déjà utilisée.

Aucun remboursement ne sera dû en cas d'absence ponctuelle, maladie courte, vacances personnelles, changement d'avis, non-utilisation volontaire du service ou exclusion de l'élève pour comportement dangereux ou inapproprié.

En cas de manquement grave ou répété de F&S Travel à ses obligations essentielles, les parents pourront demander la résiliation du contrat. F&S Travel disposera d'un délai raisonnable pour remédier à la situation dans les meilleurs délais.

## **Article 17 - Force majeure**

F&S Travel ne pourra être tenue responsable d'un retard, d'une suspension ou d'une impossibilité d'exécuter le service en cas de force majeure ou d'événement indépendant de sa volonté.

Sont notamment considérés comme tels : intempéries graves, inondations, accident majeur, pandémie, décision administrative, fermeture de route, grève, trouble à l'ordre public, panne généralisée, restrictions de circulation, événement de sécurité ou toute situation rendant le transport dangereux ou impossible.

En cas de fermeture exceptionnelle de l'établissement décidée par les autorités locales, par l'établissement lui-même ou résultant d'un cas de force majeure empêchant totalement l'exécution du service pendant une période prolongée, F&S Travel pourra étudier la mise en place d'un remboursement partiel au bénéfice des familles concernées.

Le cas échéant, cet avoir ou remboursement sera calculé uniquement sur la part des coûts variables effectivement non engagés du fait de l'absence de service. Les frais fixes, engagements déjà pris et coûts incompressibles nécessaires à la mise en place et à la continuité du service restent dus. Cela inclut notamment, sans que cette liste soit limitative, les salaires ou indemnités minimales du personnel affecté au service, les frais de coordination, les frais administratifs, les coûts d'application ou de système, les assurances, ainsi que les engagements pris auprès des partenaires ou transporteurs.

Aucun remboursement automatique ne sera dû pour les suspensions ponctuelles, retards, adaptations temporaires de lignes ou interruptions de courte durée lorsque ceux-ci résultent de circonstances indépendantes de la volonté de F&S Travel ou sont nécessaires à la sécurité du service.

## **Article 18 - Données personnelles et photo de l'élève**

Dans le cadre de l'inscription et de l'exploitation du service, F&S Travel collecte certaines données personnelles concernant l'élève et sa famille, notamment : nom, prénom, classe, adresse, contacts des parents, contacts d'urgence, photo de l'élève, informations de trajet et informations nécessaires à la sécurité.

Ces données sont utilisées uniquement pour l'organisation, la sécurité, la facturation, la communication et le suivi du service de transport scolaire.

La photo de l'élève est utilisée pour permettre l'identification de l'enfant par les équipes de transport et éviter toute erreur de prise en charge. Elle n'est pas utilisée à des fins commerciales sans autorisation spécifique.

F&S Travel s'engage à ne pas vendre les données personnelles des familles à des tiers. Les données peuvent être partagées uniquement avec les personnes ou prestataires nécessaires à l'exécution du service, notamment coordinateurs, accompagnateurs, chauffeurs, prestataires techniques ou autorités compétentes lorsque la loi l'exige.

Les parents peuvent demander l'accès, la correction ou la suppression de leurs données, sous réserve des obligations légales, contractuelles ou de sécurité imposant leur conservation.

Les données personnelles, et notamment la photo de l'élève, sont conservées pour la durée de l'année scolaire 2026-2027. À l'issue de l'année scolaire, ces données sont supprimées ou anonymisées par F&S Travel, sous réserve des obligations légales ou de sécurité pouvant imposer une conservation plus longue.

## **Article 19 - Communication officielle**

Les communications officielles entre les parents et F&S Travel pourront être effectuées par email, téléphone, application, site internet ou tout autre canal officiellement communiqué par F&S Travel.

Les parents doivent utiliser les canaux officiels pour toute demande importante concernant l'inscription, les paiements, les absences, les changements d'adresse, les personnes autorisées ou les incidents.

Les demandes transmises directement aux chauffeurs ou accompagnateurs ne sont pas considérées comme validées tant qu'elles n'ont pas été confirmées par F&S Travel.

## **Article 20 - Droit applicable et règlement des différends**

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit vietnamien.

En cas de difficulté, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du contrat relèvera des juridictions compétentes du Vietnam.

## **Article 21 - Acceptation en ligne**

Lors de l'inscription en ligne, les parents ou représentants légaux devront cocher une case confirmant qu'ils ont lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales.

Cette validation électronique constitue l'acceptation des Conditions Générales et permet à F&S Travel de traiter la demande d'inscription.

F&S Travel pourra conserver une preuve de cette acceptation électronique dans le dossier administratif de l'élève.

## **Article 22 - Versions linguistiques**

Les présentes Conditions Générales sont mises à disposition en français, anglais, vietnamien et coréen afin de faciliter leur compréhension par les familles.

En cas de divergence d'interprétation entre les versions, la version vietnamienne servira de référence entre les parties, conformément aux règles impératives du droit vietnamien.