

VOTRE BAGAGE VAUT DE L'OR !

Conditions Générales et Protection des Données Personnelles de BagTransfer

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR : AVRIL 2026 • CONFORMITÉ : RGPD (UE 2016/679) & DIRECTIVE EPRIVACY

1. Identification des parties et terminologie

a. BAGTRANSFER

KK HOLDING, responsable du traitement des données pour le site www.bagtransfer.com, propose une plateforme de mise en relation entre expéditeurs et voyageurs pour le transport d'objets personnels. BAGTRANSFER de KK HOLDING agit exclusivement comme intermédiaire technologique : elle n'est ni transporteur, ni prestataire de logistique. Les prestations sont assurées en toute autonomie par des tiers indépendants, sans lien de subordination avec la société. Sauf accord spécifique, l'usage des Services est strictement personnel et non commercial.

b. Expéditeur

Utilisateur qui confie un objet à un voyageur via la plateforme, tout en s'engageant à respecter les conditions générales, à fournir une description exacte du colis et à ne transporter aucun produit interdit.

c. Voyageur

Le prestataire de services de livraison, responsable de l'intégrité de l'objet transporté et tenu de fournir un accusé de réception après remise à destination.

2. Vos engagements, responsabilités et fonctionnement

- **Âge minimum** : Être âgé de 18 ans ou plus.
- **Exactitude** : Fournir des informations exactes et complètes.
- **Légalité** : Respecter les lois applicables et ne pas utiliser la plateforme à des fins frauduleuses, interdites ou de prospection commerciale.
- **Compte unique** : Un seul compte est autorisé par personne. Vous êtes seul responsable de l'activité de votre compte et de la confidentialité de vos accès.
- **Connectivité** : Il vous incombe de souscrire aux abonnements réseau nécessaires et d'assumer les frais de données facturés par votre opérateur, ainsi que de posséder un matériel et des logiciels à jour.

Paieement et Tarification

L'utilisation de Bagtransfer implique des Frais pour les services rendus par nos partenaires tiers. Bagtransfer collecte ces paiements pour leur compte ; une fois réglés, ils sont considérés comme versés directement au prestataire.

- **Composants des frais** : Ils incluent la réservation, les taxes, les péages et diverses surcharges.
- **Caractère définitif** : Sauf exception, les paiements sont non remboursables. Vous pouvez toutefois négocier un ajustement tarifaire directement avec le partenaire pendant la prestation.
- **Méthode de paiement** : Le débit s'effectue sur votre carte enregistrée ou, à défaut, sur tout autre moyen de paiement valide de votre compte.
- **Sécurité** : Bagtransfer garantit des transactions sécurisées conformes aux normes PCI-DSS et aux réglementations internationales contre le blanchiment d'argent (Europe, Canada, Afrique et Asie). Les méthodes

acceptées incluent cartes de crédit (Visa, Mastercard), portefeuilles électroniques (PayPal) et services mobiles (Orange Money, MTN Mobile Money).

Modifications et Annulations

- **Variation des prix** : Bagtransfer peut modifier ses tarifs à tout moment. Des majorations s'appliquent en période de forte demande.
- **Promotions** : Des offres spécifiques peuvent être proposées à certains clients sans être généralisées.
- **Annulation par l'expéditeur** : Si l'annulation survient moins de 3 jours avant le départ, l'expéditeur perçoit un remboursement de 70 %. Les 30 % restants sont versés au voyageur à titre de dédommagement.
- **Défaut du voyageur** : En cas d'annulation ou de non-respect des engagements par le prestataire, l'expéditeur est intégralement remboursé sous 14 jours maximum.

Modalités de paiement aux voyageurs

Pour percevoir leurs gains, les voyageurs sélectionnent leur mode de transfert préféré. Par mesure de sécurité, **BagTransfer** séquestre les fonds jusqu'à l'aboutissement de la mission. Le versement est déclenché par une **double confirmation** (l'expéditeur valide « Colis reçu » et le voyageur confirme « Colis remis »). Le transfert effectif intervient sous 1 à 5 jours ouvrables.

Gratifications, Évaluation et Communication

Le pourboire est optionnel (sauf pour les taxis) et reste à votre discrétion. Après chaque service, vous êtes invité à noter votre expérience. La création d'un compte implique l'envoi de communications liées au service (avec liens de désinscription).

3. Nos engagements et limites de responsabilité

Exclusion de garantie (« Tel quel ») : Bagtransfer vous fournit le service dans l'état où il se trouve, sans promettre d'améliorations ou de garanties de performance spécifiques. La responsabilité de BagTransfer est expressément exclue pour tout préjudice indirect. Le plafond maximal d'indemnisation est fixé à **250 €** toutes causes confondues.

Indemnisation : Si Bagtransfer se fait attaquer en justice ou doit payer une amende à cause de votre usage, de votre violation des CGU, de vos contenus ou d'une atteinte aux droits d'un tiers, vous devrez les rembourser (frais d'avocat compris).

Objets Perdus : Si un objet oublié nous est remis, il sera gardé pendant 90 jours (BagTransfer déclinant toute responsabilité). Au-delà de trois mois, la société disposera de l'objet à sa discrétion.

4. Données personnelles collectées (RGPD)

Conformément au RGPD et à la directive ePrivacy, voici un récapitulatif des traitements de données :

Catégorie	Données collectées	Finalité	Base légale
Identité	Nom, prénom, photo, genre, téléphone, email	Création de compte, communication	Exécution du contrat
Authentification	Pièce d'identité, selfie, justificatif de domicile	Sécurité, lutte anti-fraude	Obligation légale / Intérêt légitime
Paieement	IBAN, carte bancaire, historique de paiement	Transactions	Obligation légale
Trajets	Géolocalisation, points de départ/arrivée	Mise en relation	Exécution du contrat
Comportement	Notations, historique d'activité, signalements	Amélioration de service	Intérêt légitime
Cookies	Adresse IP, identifiants de session, navigation	Statistiques, préférences	Consentement

Sous-traitants et Partenaires : BagTransfer collabore avec Render (Hébergement/Email), Stripe, NOKASH, Paypal, Orange, MTN money (Paieements), Hostinger (Email) et Google Analytics (Analytics avec consentement). Un registre des traitements est tenu à jour (Art. 30 RGPD).

Durée de conservation : Compte utilisateur (Jusqu'à suppression ou inactivité 24 mois - Intérêt légitime), Transactions (6 ans - Obligation légale), Communications (3 ans - Intérêt légitime).

5. Droits des utilisateurs et violations

En vertu du RGPD (art. 12-23), vous disposez de droits complets sur vos données (accès, correction, suppression, portabilité, opposition, retrait du consentement). En cas de violation de données, BagTransfer s'engage à avertir les autorités sous 72h et à informer les utilisateurs concernés sans tarder.

6. Objets interdits, sanctions et suppression de compte

Articles non autorisés :

- **Danger** : Armes, munitions, explosifs.
- **Substances** : Alcool, tabac, drogues et produits réglementés.
- **Autre** : Animaux, faux (contrefaçons) et documents officiels.

Votre compte peut être supprimé en cas de fraude, de comportement déplacé, de non-respect répété des règles d'utilisation, de tentative de transport d'objets non autorisés ou d'usurpation d'identité.

7. Droit applicable et contact

Le droit belge régit ces conditions (hors Convention de Vienne). En cas de différend, une médiation via la Chambre de commerce internationale (CCI) de Bruxelles sera engagée (puis arbitrage CCI si aucun accord sous 60 jours, en langue française).

Une question ? Contactez nos services : support@bagtransfer.fr
Responsable de traitement : BagTransfer (KK Holding)