

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE TRANSPORT

## 1 - RÈGLES GÉNÉRALES

### 1.1 RÉGLEMENTATION APPLICABLE

Les présentes conditions générales de transport sont régies par la loi modifiée du 18 juin 1966, modifiée par la loi du 23 juin 1988 et la Convention de Londres du 18 novembre 1976, mais seulement dans les cas et limites où ces textes légaux sont obligatoires pour les parties et, en outre, par les conditions et stipulations mentionnées ci-après.

Les présentes conditions sont valables à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2016. Elles annulent et remplacent toutes les précédentes. Elles s'appliquent également au transport à titre gratuit ou à tarif réduit, et prévaudront sur tout autre document contractuel.

En acceptant de voyager sur ses navires avec les billets émis par la Compagnie, le Passager a accepté toutes les conditions de transport, en son nom et au nom de ses héritiers ou de ses ayant droits, ainsi qu'au nom de toute personne voyageant avec lui, y compris les enfants et toute personne voyageant sous la protection, la garde ou la surveillance dudit Passager, et leurs assureurs.

### 1.2 FORMALITÉS DE DOUANES, D'IMMIGRATION ET CONFIDENTIALITÉ

La Compagnie ne peut être tenue responsable en cas de non-respect par le Passager des formalités de douanes, de police et d'immigration relatives aux Passagers, aux bagages ou aux marchandises.

Tous les Passagers doivent s'assurer d'être bien en possession de documents valides, permettant l'entrée dans le port desservi par la Compagnie. La Compagnie pourra être amenée à refuser l'accès à bord de tout Passager ne remplissant pas les conditions nécessaires, avant le départ ou lors de l'arrivée.

En cas de refus d'entrée par les Autorités d'un Passager, de ses bagages ou de son fret, par suite de l'inobservation volontaire ou non de la part de ce Passager de la réglementation en vigueur, la Compagnie pourra lui réclamer le remboursement des amendes, perte, réparation, et toute sorte de coûts que la Compagnie aura engagée dans une telle situation.

Des renseignements personnels concernant les Passagers peuvent être demandés dans le but d'effectuer une réservation, de délivrer un billet, de fournir une prestation annexe ou de faciliter l'accomplissement de démarches administratives. Les Passagers acceptent expressément que ces renseignements puissent être communiqués à nos propres agences, agents et prestataires de service ou à une autorité réglementaire, sous réserve du droit applicable.

### 1.3 HORAIRES, ENREGISTREMENT, EMBARQUEMENT ET ACCÈS À BORD

Les temps d'arrivée et les durées de traversées mentionnés sur les documents commerciaux, ainsi que sur le site internet de la compagnie, sont donnés à titre indicatif du port de départ jusqu'à la première bouée du chenal du port de destination, et ne tiennent donc pas compte du temps nécessaire pour arriver à quai, effectuer l'accostage ou les délais nécessaires au débarquement.

Les heures limites d'enregistrement et d'embarquement, qui doivent être impérativement respectées par le Passager, sont variables d'un port à un autre suivant la destination concernée. Le Transporteur fournira au Passager toutes les informations nécessaires sur les heures limites d'enregistrement et d'embarquement. Le délai minimum pour s'enregistrer et être prêt à embarquer est, sauf indication contraire, d'au moins 15 minutes avant le départ. A défaut de mention expresse, les heures limites d'enregistrement et d'embarquement sont réputées être fixées à la même heure.

Tout Passager se présentant après les heures limites d'enregistrement et d'embarquement prévues (même muni d'un billet ou d'une réservation) pourra se voir refuser l'accès à bord et renonce à tout recours contre la Compagnie pour toute perte, dommage ou dépense qui pourrait résulter du non-embarquement. Sa réservation aller et retour pourra être annulée et la Compagnie pourra disposer du siège correspondant. Si le Passager ne se présente pas à l'enregistrement ou à l'embarquement d'un départ prévu, La Compagnie pourra annuler ses Billets pour les parcours en continuation ou en retour, sauf si le Passager en a informé par avance le Transporteur et dans le respect des conditions prévues dans le Billet.

En cas de doute, la Compagnie recommande donc vivement aux Passagers de se renseigner au préalable avant tout départ pour vérifier les heures limites d'enregistrement et d'embarquement, ainsi que les ports de départ et d'arrivée. Compte tenu des procédures de contrôles qui peuvent être longues, les Passagers sont invités à se présenter avec une marge suffisante pour accomplir les formalités de départ.

Les billets seront émis par la Compagnie en fonction du nombre de places disponibles sur le navire, ou tout nombre inférieur que la Compagnie se réserve la possibilité de réduire pour des raisons de sécurité ou commerciales.

Les Passagers déjà munis de billets et de réservations seront prioritaires sur les autres Passagers lors de l'enregistrement. Chaque Passager peut être amené, à tout moment, à fournir toute justification d'identité. A l'exception d'un billet électronique (le Passager devant alors connaître son numéro de réservation), un Passager ne pourra être transporté que s'il présente un bon de réservation, un billet en cours de validité (comprenant un reçu Passager et un boarding pass). Dans le cas d'un billet électronique, un Passager ne pourra être transporté que s'il produit une identification satisfaisante et si un billet électronique en cours de validité a été émis à son nom.

#### **1.4 LIMITATION D'EMBARQUEMENT**

Les Passagers nécessitant une assistance particulière doivent faire une déclaration préalable à la Compagnie lors de leur réservation ainsi qu'à l'enregistrement, et obtenir expressément son autorisation de transport. Sont notamment visés :

- Les enfants mineurs non accompagnés
- Les Passagers à mobilité réduite
- Les femmes enceintes
- Les personnes malades
- Toutes autres personnes nécessitant une assistance particulière

La Compagnie recommande aux Passagers nécessitant une assistance particulière pour des raisons médicales, de consulter un médecin avant le départ, et de prendre toute précaution utile. Les Passagers nécessitant une assistance particulière doivent prendre toutes les précautions utiles avant le départ (y compris vérifier la météo) pour s'assurer qu'ils seront capables d'effectuer le voyage. Même dans le cas où la Compagnie a donné son accord pour le transport d'un Passager nécessitant une assistance particulière, sa responsabilité ne pourra être recherchée par la suite.

#### **1.5 REFUS D'EMBARQUEMENT ET DÉBARQUEMENT**

La Compagnie se réserve la possibilité de refuser l'accès à bord lors de tout point d'embarquement et/ou de correspondance, ou de refuser de continuer à transporter en cas de découverte en cours de voyage, à tout Passager qui, de l'avis des officiers ou des agents de la Compagnie, ne respecterait pas les conditions suivantes :

- Ne se serait pas conformé au droit applicable, et notamment n'aurait pas de documents de voyage valides; ou n'observerait pas les instructions et la réglementation concernant la sécurité et la sûreté.
- Son transport et/ou celui de ses bagages pourraient mettre en danger la sécurité, la santé, le confort ou la commodité des autres Passagers ou de l'équipage
- Son état physique ou mental, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, présente un danger, voire un risque pour lui-même, ou pour les autres Passagers, l'équipage ou les biens.
- Son comportement par ses incivilités a déjà compromis précédemment la sécurité, la salubrité, le bon ordre et/ou la discipline lors d'un voyage, de l'enregistrement, de l'embarquement ou du débarquement d'un voyage, et laisse à penser qu'une telle conduite pourrait se renouveler. Sont notamment concernés les Passagers dont le comportement physique ou verbal, et/ou l'attitude irrespectueuse envers des autres Passagers et/ou du personnel au sol et/ou de l'équipage, a empêché l'équipage ou les agents de la Compagnie de remplir leurs fonctions, ou a entraîné des retards ou fait obstruction au départ du navire de la Compagnie

- Le billet ou réservation que présente le Passager :
  - a été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme autre que celui de la Compagnie ou d'un agent accrédité par elle ;
  - ou / a été répertorié comme document perdu ou volé ;
  - ou/ a été falsifié ou contrefait ;
  - ou/ comporte un document qui a été détérioré ou modifié par quelqu'un d'autre que la Compagnie ou d'un agent accrédité par elle ;
- Aurait cherché précédemment à effectuer une fraude quelconque auprès de la Compagnie.
- Refuserait de se soumettre aux contrôles de sûreté ou qui refuserait de fournir une preuve de son identité.
- N'aurait pas respecté les horaires limites d'enregistrement et/ou d'embarquement.
- N'aurait pas réglé intégralement le tarif en vigueur et/ou tous les frais (y compris tout réajustement tarifaire ou excédent de bagages dû), taxes exigibles. Sont également concernés les Passagers dont le règlement ne se serait pas révélé valable ou dont la contestation du paiement serait en cours.

Dans les deux derniers cas, la Compagnie se réserve le droit de conserver le billet.

## **1.6 BAGAGES ET MARCHANDISES**

Chaque Passager adulte dispose, sous réserve de place disponible, d'une franchise de 2 bagages par personne, bagages "de cabine" qui devront être conservés à bord par les Passagers durant la traversée, et qui resteront sous la garde et la responsabilité de ces derniers à tout moment. Il est conseillé de retirer des bagages tout objet fragile ou de valeur, et d'embarquer soi-même ses bagages.

Ces 2 bagages ne devront pas excéder un poids total de 30 kg et chaque bagage est limité à la dimension maximale de 100cm x 50cm x 50cm. Ces bagages ne seront pas enregistrés par la Compagnie, sauf indication contraire, et restent à bord sous la responsabilité exclusive du Passager. L'excédent pourra être taxé suivant le tarif de la Compagnie. Le fret ou l'excédent de bagages doivent être enregistrés avant l'embarquement par les agences de la Compagnie. Les bagages et frets non réclamés à l'arrivée du navire pourront séjourner au port d'arrivée, ou être ramenés au port de départ, aux frais et risques de leurs propriétaires.

Le Passager s'engage à inscrire sur chaque colis et bagage, leur nom, leur destination et coordonnées, en caractères très apparents et de façon durable. Le Passager déclare avoir la pleine connaissance du contenu de chacun de ses bagages et à ne pas accepter d'objets d'un autre Passager ou de tout autre personne.

Le Passager s'engage à ne pas charger comme bagages à main des objets autres que ceux qui sont à l'origine personnelle du Passager, notamment des marchandises qui doivent être chargées en fret. Tout contrevenant devra alors payer le double du fret normal, et ni le capitaine, ni l'entreprise n'encourent aucune responsabilité pour pertes, dommages ou amende. Sauf autorisation préalable et expresse de la Compagnie, les scooters ou autres engins motorisés ainsi que le vélos ne sont pas autorisés à bord. Les bagages ou marchandises non accompagnés, qui seront taxés suivant le tarif de la Compagnie, doivent être enregistrés par la Compagnie, et sont soumis à des conditions générales de transport particulières.

La Compagnie se réserve le droit de refuser l'accès à bord, ou de refuser à transporter en cas de découverte en cours de voyage, de tout objet, dont elle estimerait que son poids, ses dimensions, sa configuration, sa nature (fragile ou périssable), un emballage insuffisant ou qui figure parmi les marchandises non autorisées, le rend impropre au transport. De même, la Compagnie pourra refuser le transport de tout colis pour des raisons d'exploitation, de sécurité ou encore pour préserver le confort et la commodité des Passagers.

Pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté et/ou à la demande des autorités, le Passager peut être sollicité afin de procéder à une fouille ou à un contrôle (de type rayons X ou autre) de ses bagages. Si le Passager n'est pas disponible, ses bagages pourront être contrôlés ou fouillés en son absence, en vue notamment de vérifier s'ils contiennent des marchandises non autorisées. Si le Passager refuse de se conformer à de telles demandes, la Compagnie pourra refuser de le transporter, ainsi que ses bagages. Si ces contrôles endommagent les bagages et leur contenu ou causent des dommages, la Compagnie n'en sera pas responsable. En tout état de cause, la Compagnie ne prendra pas en dépôt des bagages et/ou des articles refusés.

La Compagnie décline toute responsabilité en cas de vol, disparition ou bris de bagages. La Compagnie n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les bagages, qui demeurent sous la garde exclusive du Passager, même lorsqu'ils sont placés dans des emplacements prévus à cet effet, sauf à en rapporter la preuve d'une faute de la Compagnie. En tout état de cause, le montant forfaitaire en cas de faute de la Compagnie dûment prouvé, ne pourra excéder la somme forfaitaire de 300€.

## **1.7 MARCHANDISES NON AUTORISÉES**

Les marchandises suivantes ne sont pas autorisées à bord, qu'elles soient placées dans les bagages ou chargées en fret :

- Les matières inflammables, explosives ou dangereuses (telles que : allumettes, poudre, cartouches, bouteilles de gaz, films, pétards etc...).
- Les objets dont l'importation est prohibée, ou qui ne sera pas conforme aux lois et règlements de douane ou de police.
- Les produits alimentaires frais ou surgelés.
- Les objets dont la Compagnie estime raisonnablement que leur poids, leur dimension, leur odeur incommode, leur configuration ou leur nature, fragile ou périssable, les rendent impropres au transport.

Tout Passager qui aura embarqué avec de telles marchandises sera responsable vis-à-vis de la Compagnie des dommages et dépenses pouvant résulter de leur embarquement, et se voir réclamer par la Compagnie toute somme, amende, perte, réparation, et toute sorte de coûts que la Compagnie aura engagée dans une telle situation, sans préjudice des pénalités édictées par les lois françaises et étrangères.

## **1.8 LIVRAISON DES BAGAGES**

La Compagnie ne prend aucun engagement de procéder à la livraison des bagages en dehors des heures normales de travail et ouvrables de douane. Aucune réclamation pour retard dans la mise à disposition ne sera admise. La Compagnie se réserve la possibilité de charger les bagages sur le navire prévu ou sur l'un des deux suivants, sans en donner aucun avis préalable aux Passagers ou chargeurs.

## **1.9 ANIMAUX**

Les animaux de compagnie vivants sont admis à bord, qu'après autorisation préalable et explicite de la Compagnie, sous conditions (le port de la laisse et la muselière est obligatoire pour les chiens tout au long du voyage, la Compagnie se réservant la possibilité de réclamer une cage de transport pour les chiens, chat ou autres animaux) et s'ils possèdent tous les documents nécessaires en règle : un certificat de vaccination et/ou un certificat de bonne santé de moins de trois mois peuvent être demandés. Le nombre d'Animaux de Compagnie pouvant être transporté est limité par voyage et par Passager.

Ils pourront alors être embarqués sur les ponts extérieurs uniquement, sachant que l'équipage pourra toutefois limiter leur accès à certains endroits, sans aucune garantie de blessure, perte, retard, maladie ou de mortalité, et la Compagnie n'assume donc aucune responsabilité pour les dommages, de quelque nature qu'ils soient, pouvant intervenir pendant le transport maritime.

L'animal de compagnie et sa caisse ne sont pas compris dans la franchise de bagages; le Passager devra acquitter un supplément tarifaire dont les conditions sont disponibles auprès de la Compagnie.

En cas de non-respect des règles ci-dessus, un Passager voyageant avec un tel animal, pourra se voir réclamer par la Compagnie toute somme, amende, perte, réparation, et toute sorte de coûts que la Compagnie aura engagée dans une telle situation, sans préjudice des pénalités édictées par les lois françaises et étrangères.

## **1.10 RÉGLEMENTATION A BORD**

Les Passagers s'engagent à se soumettre, dans tous les cas, aux règlements établis par la Compagnie à bord de ses navires.

Sauf indication contraire, les places assises à bord ne sont pas numérotées. Il existe néanmoins à bord des classes de réservation pour lesquelles une ou plusieurs cabines ou catégories de sièges peuvent être affectées.

Si la Compagnie estime, de façon raisonnable, que par son comportement à bord un Passager, met en danger le navire, une personne ou des biens, ou qu'il empêche l'équipage de remplir ses fonctions ou qu'il ne se soumet pas aux recommandations et instructions de l'équipage, notamment si celles-ci concernent l'usage de l'alcool ou de la drogue, ou encore qu'il se conduit d'une manière qui entraîne ou peut entraîner, pour les autres Passagers, pour l'équipage, une gêne à leur confort ou leur commodité, un dommage ou une blessure, la Compagnie pourra prendre envers lui toutes les mesures, y compris de contrainte, qu'elle jugera nécessaire pour empêcher la poursuite d'un tel comportement.

Le Passager pourra être débarqué, se voir refuser le transport pour des voyages ultérieurs à n'importe quel port, être poursuivi pour des délits ou tout acte répréhensible qu'il aurait commis à bord du navire, et se voir réclamer par la Compagnie toute somme, perte, réparation, et toute sorte de coûts que la Compagnie aura engagée dans une telle situation.

A bord, il est interdit de fumer sous quelque manière dans les cabines ou toilettes. Sauf indication contraire, fumer est autorisé sur les ponts extérieurs.

Lorsqu'il l'estime nécessaire, l'équipage peut être amené à limiter ou interdire la consommation d'alcool à bord.

### **1.11 ASSURANCES**

Aucune assurance n'est comprise dans les prestations proposées par la Compagnie. Les Passagers doivent donc s'assurer qu'ils sont couverts par leur assurance en terme de responsabilité civile ou d'assurance personnelle.

La Compagnie attire l'attention des Passagers sur l'intérêt de souscrire les assurances appropriées pour couvrir les risques éventuels, notamment les bagages et marchandises (par exemple en cas de marchandise précieuse transportée), ou les retards, changements et annulations.

### **1.12 DOMMAGES AU NAVIRE**

Au cas où le Passager causerait des dommages au navire ou à son ameublement ou à n'importe quel objet appartenant à la Compagnie, il sera responsable envers la Compagnie et devra réparer le préjudice causé.

### **1.13 DOMMAGES CORPORELS ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

Pour tous dommages survenus à sa personne, le Passager devra adresser des réserves à la Compagnie au plus tard 5 jours après la date du débarquement, par lettre recommandée avec accusé de réception. Au cas où le dommage ne serait pas déclaré par lettre recommandée avec accusé de réception, ou après le délai prévu, aucune réclamation ne pourra être prise en considération.

Pour les dommages corporels survenus à la personne des Passagers, soit à bord, soit pendant les opérations d'embarquement ou de débarquement, ainsi que pour les pertes ou avaries affectant les bagages des Passagers, la responsabilité de la Compagnie ne pourra être engagée par les Passagers eux-mêmes ou leurs ayants droit, que dans les conditions et limites fixées par la loi française du 18 juin 1966, modifiée par la loi du 23 Décembre 1986 et la convention de Londres de 1976, qui régissent la responsabilité du transporteur maritime.

Toutes les limitations, exonérations et stipulations du présent contrat concernant la responsabilité de la Compagnie s'appliquent aussi, le cas échéant à la responsabilité de ses agents, de ses navires de ses employés et autres représentants et aussi à la responsabilité, au cas où elle serait engagée, des propriétaires, agents, employés et autres représentants de tout navire substitué.



#### **1.14 DOMMAGES AUX BAGAGES ET FRET**

Pour tous les dommages survenus à la marchandise, le présent contrat est régi par la loi du 18 juin 1966, soit par la Convention internationale de Bruxelles du 25 août 1924, mais seulement dans les cas et limites où ces textes sont obligatoires pour les parties.

#### **1.15 VALIDITÉ DU CONTRAT**

L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions de ces Conditions Générales de Transport sera sans effet sur la validité des autres dispositions sauf si le contrat de transport ne pouvait subsister sans cette disposition déclarée nulle et sans effet et qui serait déterminante et essentielle à l'existence dudit contrat.

#### **1.16 CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE ET PRIMAUTÉ DE LA VERSION FRANÇAISE**

Le Tribunal compétent pour connaître des difficultés auxquelles l'exécution du présent contrat pourrait donner lieu est le Tribunal de Commerce de Paris, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs ou de connexité. Le Passager déclare accepter cette juridiction et s'interdit de poursuivre la Compagnie devant tout autre tribunal.

Ces Conditions Générales de Transport sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires au droit en vigueur.

Les présentes conditions pourront être traduites en plusieurs langues. En cas de contradiction entre la version française de ce texte et toute autre version traduite, la version française prévaudra.



## **2 - CONDITIONS TARIFAIRES - BILLETS - MODIFICATIONS - ANNULATIONS**

### **2.1 TARIF**

Les tarifs s'appliquent uniquement au transport du port de départ au port d'arrivée, sauf indications contraires.

La Compagnie a mis en place une tarification flexible et se réserve notamment la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment, sans préavis. Le tarif sera calculé en conformité avec nos tarifs en vigueur à la date de l'achat du billet, pour un voyage prévu aux dates et pour l'itinéraire indiqués sur ce billet. Toute réservation ou inscription effectuée à une période donnée ne pourra faire l'objet d'une modification de prix ultérieure à la baisse, ni à l'application de conditions tarifaires inférieures résultant de promotions postérieures à la réservation ou à l'inscription. Tout changement d'itinéraire ou des dates de votre voyage peut avoir une incidence sur le tarif applicable.

Lors d'une vente à billet à distance (par internet notamment), la Compagnie se réserve la possibilité de modifier les conditions de vente jusqu'à l'enregistrement de départ.

A chaque tarif sont associées des particularités correspondant aux conditions particulières de vente du contrat de transport telles que : résidents de St Barthélemy ou St Martin, abonnés, enfants, bébés, etc...

Certains billets, vendus à tarifs spécifiques, sont partiellement ou totalement non modifiables et/ou non remboursables. Lors de la réservation, il appartient au Passager de veiller aux conditions applicables à l'utilisation de son Billet et, le cas échéant, de contracter les assurances ou garanties annulation appropriées pour couvrir les cas où il aurait à modifier ou annuler son voyage.

Si le Passager bénéficie d'une réduction tarifaire ou d'un tarif à conditions particulières, celui-ci doit être en mesure, à tout moment de son voyage, de fournir les justificatifs appropriés émanant de la Compagnie ou d'une administration, et d'en démontrer la régularité. A défaut, un réajustement tarifaire correspondant à la différence entre le tarif TTC initialement payé et le tarif TTC qu'il aurait dû payer sera effectué ou bien le Passager pourra se voir refuser l'embarquement.

### **2.2 FRAIS, TAXES ET REDEVANCES**

Des frais de service pourront être facturés au Passager par la Compagnie pour toutes les réservations faites directement auprès de son site internet ou de tout autre de ses points de vente.

Tous frais, taxes ou redevances imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un port seront à la charge du Passager. Lors de l'achat d'un billet, le Passager sera avisé de ces frais, taxes ou redevances, qui s'ajoutent aux tarifs et, dans la plupart des cas, apparaissent séparément sur le billet. Ils sont en constante évolution et peuvent être créés (ou augmentés) après la date d'achat du billet, auquel cas le Passager sera obligé d'acquitter le montant correspondant.

## **2.3 PAIEMENT**

Les tarifs, taxes, frais et redevances sont payables en euros, à moins qu'une autre monnaie soit précisée, par le Compagnie ou son agent accrédité. Par ailleurs, le Transporteur peut, à sa libre discrétion, accepter les paiements dans une autre monnaie.

Les moyens de paiement acceptés par la Compagnie sont les cartes bancaires Visa ou Mastercard, les chèques sur place ou les espèces, sous réserve de dispositions spécifiques susceptibles d'être appliquées sans préavis dans les billetteries ou sur le site internet de la Compagnie. En cas de rejet, défaut ou contestation du paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues à la compagnie et ce, postérieurement à l'émission du billet, ledit billet sera automatiquement annulé et le passager refusé au transport. La Compagnie se réserve le droit d'intenter toute action en justice à l'encontre du Passager ayant acquis frauduleusement son Billet.

## **2.4 PROGRAMME DE FIDÉLISATION ET PROMOTIONS**

La Compagnie peut mettre en place des programme de fidélisation, sous forme d'achat de billets groupés, de cartes de fidélité ou de toutes autres formes de billets avec des conditions particulières. Les Passagers ayant bénéficié d'une réduction tarifaire ou de conditions particulières doivent être en mesure d'en justifier le bien-fondé et la régularité, à tout moment du voyage, au moyen de documents officiels émanant soit de la Compagnie, soit d'une administration. Les tarifs promotionnels ne sont ni remboursables, ni modifiables, ni échangeables sauf mentions contraires portées dans les conditions spécifiques à ces tarifs et précisées sur les documents où ils sont publiés.

La Compagnie se réserve à tout moment, le droit de refuser la participation d'un Passager à ces actions promotionnelles sans qu'un quelconque préjudice puisse être invoqué par le Passager.

## **2.5 VENTE À DISTANCE**

La Compagnie dispose d'un site Internet et d'une centrale de réservations téléphoniques pour toute information, réservation ou inscription relative aux prestations détaillées dans nos documents commerciaux.

Conformément à l'article 3.2 de la Directive Européenne 97-7 du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrat à distance, certaines de ces dispositions (articles 4, 5, 6 et 7 paragraphe 1) ne s'appliquent pas au contrat de fourniture de service d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisir, lorsque le fournisseur s'engage, lors de la conclusion du contrat, à fournir ses prestations à une date déterminée ou à une période spécifiée (...). Notamment, l'article 6 concernant le droit de rétractation ne s'applique pas à nos prestations qui demeurent régies par nos conditions particulières de vente et de transport par mer, figurant sur nos documents commerciaux, sur les écrans de réservation en ligne et disponibles sur simple demande.

En application des dispositions de l'article L121-20-4 du Code de la consommation, la Compagnie fournissant des prestations de transport fournies à une date ou selon une périodicité déterminée sur son site internet, le droit de rétractation prévu par les articles L121-20 et suivants du Code de la consommation applicable en matière de vente à distance n'est pas applicable.

## 2.6 DÉLIVRANCE ET VALIDITÉ DU BILLET

Les billets, cartes d'embarquement ou bons de réservation sont personnels. Sauf indication contraire, ils sont nominatifs, ne peuvent être cédés ou changés, et restent en permanence la propriété de la Compagnie.

Si un billet ne porte aucune date de départ, et à défaut de dispositions contraires indiquées sur ce billet, il ne pourra être utilisé que durant l'année qui suivra la date d'émission et en fonction des places disponibles. Passé ce délai, il deviendra nul, même pour en obtenir le remboursement.

Un billet est un objet de valeur et il appartient au Passager de prendre toute mesure pour le conserver. Le prix du passage est acquis à tout événement (notamment en cas de perte, vol, retard, etc...).

## 2.7 MODIFICATION

Sauf indication contraire, les offres sont réputées être modifiables uniquement avant le départ, et ne permettent pas de changement de Passager. Certaines offres promotionnelles ne sont pas modifiables.

Quand les offres sont modifiables au niveau des heures et dates de voyage, les frais de modification sont appliqués par trajet et par intervention pour tout changement d'heure, de jour de départ ou retour, nombre de Passagers. Si le Passager choisit une date ou un horaire différent pour lesquels la traversée est d'un prix inférieur à celui qu'il a déjà acquitté, il ne pourra prétendre à aucun remboursement à posteriori. Si la traversée est d'un prix supérieur, il devra acquitter le supplément correspondant. Il devra également payer la différence entre le tarif initial et le tarif applicable le jour où il procédera à la modification.

## 2.8 ANNULATION – REMBOURSEMENT

Sous certaines conditions, les Passagers peuvent annuler leur contrat de transport, avec frais, en le notifiant par écrit à la Compagnie et en remettant les bons de réservations émis par la Compagnie.

Montant des frais d'annulation :

- Annulation reçue plus de 24 heures avant le départ : 50% du montant total des billets.
- Annulation reçue moins de 24 heures avant le départ, ou si la carte d'embarquement a déjà été délivrée (que ce soit pour l'aller ou le retour) : 100% du montant total des billets.
- Billets avec réduction, tarif spécial ou soumis à conditions particulières : 100% du montant total des billets.

Certains tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent la possibilité de changer l'itinéraire, les dates de voyage ou encore la possibilité d'annuler le voyage ; et donc d'obtenir un remboursement.

## **2.9 MODIFICATIONS DU SERVICE PAR LA COMPAGNIE**

La Compagnie conserve le droit de substituer l'un de ses navires à celui annoncé pour le départ. La Compagnie peut être conduite à effectuer le voyage sur les services d'un autre transporteur.

Le Capitaine et la Compagnie ne répondent pas des déroutements, des modifications ni des interruptions de services ou des retards dans les départs et arrivées du navire, ni de la non-coïncidence dans les arrivées, départs ou correspondances de navires et d'autres moyens de locomotion, ni des cas de quarantaine ; les frais sanitaires de nourriture et autres étant - dans cette hypothèse - à la charge des Passagers.

Le Capitaine et la Compagnie ne répondent pas, notamment, du retard dans l'exécution du contrat de transport, ni de son inexécution, ni de toutes conséquences pouvant résulter d'avaries, des retards ou de l'inexécution des prestations demandés à ses fournisseurs, des mauvaises conditions météorologiques, de chômage, de guerre civile ou étrangère, de blocus de port, de détention du navire ordonnées par les Autorités, de grèves totales ou partielles, de coalitions de patrons, d'ouvriers, d'officiers, de matelots, d'employés quelconques, qu'ils soient ou non au service de la Compagnie, du désarmement ou de l'arrêt partiel ou total des navires de la Compagnie provenant de lock-out généraux ou partiels, quels qu'en soient les promoteurs. Ils déclinent par suite toute responsabilité pour les conséquences de ces irrégularités ou interruptions ou suppressions de service et les frais et risques de séjour seront à la charge des Passagers.

## **2.10 ASSISTANCES ET SAUVETAGES**

Il est permis au Capitaine de remorquer, de porter secours aux navires dans toutes les situations, de dérouter, de faire tous sauvetages et tous transbordements, les Passagers renonçant à toute réclamation de ce chef.

## **2.11 PRESTATIONS ANNEXES**

La Compagnie s'efforcera de satisfaire les demandes du Passager concernant les prestations servies à bord notamment les boissons. La responsabilité de la Compagnie ne saurait toutefois être engagée si des impératifs liés à la sécurité et à la sûreté, et à l'exploitation ou des raisons indépendantes de la Compagnie ne lui permettent pas de fournir les prestations adaptées, même si celles-ci ont été confirmées à la réservation.

Si la Compagnie dans le cadre d'un contrat de transport et sous réserve du droit applicable, accepte de prendre des dispositions, par le biais de tiers, pour la fourniture de services supplémentaires autres que le transport par ferry ou si la Compagnie émet un billet ou un bon d'échange concernant un transport ou des services (autres qu'un voyage en ferry), tels que, par exemple, des réservations d'hôtels ou des locations de voiture, la Compagnie n'a, dans ce cas, qu'une qualité de mandataire et ne sera pas responsable envers le Passager sauf en cas de faute prouvée de sa part. Les conditions de transport ou de vente qui régissent les activités de ces tiers seront applicables. Les conditions de transport et les régimes de responsabilité sont disponibles, sur demande, auprès de la Compagnie ou du tiers assurant la prestation annexe. La Compagnie n'est pas responsable des dommages survenus aux Passagers et à ses bagages durant la prestation annexe.



## **2.12 DEMANDE D'INFORMATION, RÉCLAMATION, NOTIFICATION**

Toute demande d'information, réclamation ou notification à la Compagnie doivent être adressées à :

- Par courrier : VOYAGER, gare maritime de Marigot à St Martin (97150)
- Par email : formulaire de correspondance disponible sur notre site internet [www.voy12.com](http://www.voy12.com)
- Par téléphone : (590) 590 87 10 68