

Conditions générales de vente des croisières en Baie de Canche

Approuvées par délibération n°11 du conseil municipal du 18/03/2024

PRÉAMBULE

Le navire “Baie de Canche” est exploité par l’Office de tourisme d’Etaples-sur-mer, établissement municipal. Le déroulement des croisières ainsi que les prestations qui leur sont associées sont soumis aux présentes conditions générales de vente mises à disposition des Clients sur le site internet de l’Office de tourisme afin que les clients puissent en prendre connaissance avant toute réservation. Leur ignorance ne peut en aucun cas soustraire les passagers de l’application de ces conditions générales. La responsabilité du “Baie de Canche” ne saurait être étendue au-delà des présentes conditions générales.

ARTICLE 1 : TARIFS

Les prix mentionnés par l’Office de tourisme sont exprimés toutes taxes comprises et sont fixés sur la base des conditions tarifaires applicables à la date effective de la prestation. Le prix par passager doit être payé intégralement avant chaque départ selon le tarif en vigueur.

Il appartient au client de vérifier que le prix proposé par l’Office de tourisme lui convient avant de valider son achat.

Aucune contestation concernant le prix de la prestation validée par le client ne pourra être prise en considération ultérieurement. Après validation de la prestation par le client, le prix de la prestation réservée ne sera plus modifiable.

L’Office de tourisme se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis, en fonction de la conjoncture économique (surcharge, carburant..) ou de modification des taxes (TPM, TVA, taxes portuaires et d’usage).

ARTICLE 2 : ACHAT DE BILLET(S)

Pour les passagers individuels :

Les billets pour les promenades peuvent être achetés en ligne via le site internet de l’Office de tourisme, ou directement au guichet situé sur le port d’Etaples. Le Client choisit le départ de son choix, en fonction des dates, heures et jauges disponibles.

Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables. Ils sont valables uniquement pour le lieu, date et heure choisis par le Client au moment de l’achat. Les billets sont nominatifs, ils ne peuvent être cédés. Il n’est pas possible de réserver des billets par téléphone, ni de réserver des places sans achat préalable.

L’Office de tourisme propose un système de billetterie et d’inscription en ligne assuré par la société Weezevent. Pour assurer la sécurité des données, les serveurs de la société Weezevent utilisent les derniers protocoles de cryptages de données (SSL et HTTPS notamment).

L’Office de tourisme ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de l’usage frauduleux d’une carte bancaire sur son site internet.

Pour les groupes (+20 pers.) :

Le Client responsable du groupe adresse sa demande à l’Office de tourisme d’Etaples qui vérifie les disponibilités et adresse un devis au client accompagné des présentes CGV, le cas échéant. Le Client doit retourner le devis signé accompagné d’un paiement de 30% du montant total du prix de la prestation, à titre d’acompte. La réservation devient ferme et définitive dès le retour de ces éléments à l’Office de tourisme. L’acompte est non échangeable et non remboursable.

Le nombre exact et définitif de passagers devra être confirmé à l’Office de tourisme au plus tard 72h avant la date de la prestation.

En cas de baisse du nombre de passagers le jour de la prestation, l’Office de tourisme facturera le nombre initialement prévu au devis signé par le Client.

Toute augmentation du nombre de passagers prévus initialement sur le devis sera soumise à l’acceptation préalable de l’Office de tourisme et fera l’objet d’une facturation correspondante au nombre de personnes présentes.

Le règlement des prestations groupes peut s’effectuer : en espèce, chèque, virement bancaire. Les clients groupe peuvent bénéficier d’une facturation différée soumise à l’accord expresse de l’Office de tourisme.

ARTICLE 3 : EMBARQUEMENT

Les passagers doivent se présenter au ponton d’embarquement 15 minutes avant le départ du navire. L’heure limite pour pouvoir embarquer sur le navire est de 10 minutes avant le départ. Un billet est uniquement valable pour le lieu, la séance, la date et l’heure précise de l’événement. Si le passager ou le groupe de passagers arrive après l’heure limite d’embarquement, il ne pourra prétendre à aucun remboursement ni dédommagement.

Le billet doit être présenté sur un smartphone ou imprimé sur du papier A4 sans modification du format d’impression et en bonne qualité. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles seront considérés comme non valables et pourront être refusés par l’équipage. Chaque billet est muni d’un code barre permettant l’accès à l’événement à une seule personne. Lors des contrôles, les passagers doivent

être en mesure de présenter une pièce d’identité avec photo en cours de validité. Suite au contrôle, ce billet doit être conservé jusqu’à la fin de l’évènement.

Dans le cadre d’une croisière privatisée, l’Office de tourisme se réserve le droit de réduire le temps croisière d’une durée équivalente au retard pris par le client à l’embarquement.

ARTICLE 4 : RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX CROISIÈRES

L’Office de tourisme fera tout ce qui est en son pouvoir pour assurer le bon déroulement de la croisière dans les conditions prévues lors de la réservation.

Pour votre sécurité, l’Office de tourisme vous invite à tenir compte du comportement particulier d’un navire à la mer pouvant être sujet aux mouvements de roulis et tangage.

Les passagers ne pourront embarquer que sur invitation du personnel navigant, et une fois à bord, devront se conformer strictement aux instructions données par l’équipage du bateau dans l’intérêt de la sécurité de la navigation et de l’ordre à bord.

Sur l’appréciation de l’équipage, les poussettes sont autorisées à bord sous conditions d’avoir prévenu l’armateur avant l’achat de son billet.

Les vélos ne sont pas autorisés.

L’Office de tourisme se réserve le droit de facturer au client tout dégât matériel causé à bord, de son fait ou du fait d’un membre du groupe.

Une tenue correcte et un comportement respectueux sont exigés aux abords et à l’intérieur du navire et lors des croisières.

Il est interdit à tout passager de s’introduire sans permission dans l’emplacement de l’appareil moteur, ainsi que dans le poste de pilotage.

Les mineurs ne peuvent embarquer seuls et doivent rester sous la surveillance d’une personne majeure responsable.

Il est interdit de fumer, de consommer de l’alcool ou des substances psycho-actives à bord.

Aucun matériel jugé dangereux par le personnel de bord n’est admis à bord du bateau.

Les animaux domestiques sont déconseillés à bord. En cas de force majeure, ils voyagent sous la responsabilité de leur propriétaire. Les chiens doivent être tenus en laisse et éventuellement muselés, ils ne doivent pas encombrer les coursives d’accès.

ARTICLE 5 : RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX PÊCHES EN MER

En complément de l’article 4 :

Les sorties pêche en mer sont assurées avec un minimum de 5 pêcheurs.

L’Office de tourisme se réserve le droit d’annuler ou de modifier (même au dernier moment) la date et horaires d’une sortie pêche en mer si les raisons climatiques ou matérielles l’y obligent. Dans ce cas, la sortie sera soit reportée, soit remboursée intégralement.

Le Client doit disposer d’une assurance responsabilité civile et être apte à participer aux activités de pêche.

ARTICLE 6 : ACCESSIBILITÉ

Le “Baie de Canche” est habilité à accueillir les personnes à mobilité réduite équipées de fauteuil roulant non motorisé uniquement. Cependant, dans certaines conditions (installations portuaires non accessibles pour l’embarquement ou le débarquement en toute sécurité des personnes, nombre supérieur au nombre de places réservées à bord) l’accès à bord ne sera pas possible. Aussi, il est demandé aux personnes à mobilité réduite de prendre contact au 03 21 09 56 94, avant la réservation pour définir la faisabilité d’embarquement.

Les personnes à mobilité réduite ou les accompagnateurs sont responsables lors des manœuvres de descente sur le ponton et d’embarquement. L’Office de tourisme ne pourra être tenu responsable en cas de dommage survenu sur le port ou le ponton.

ARTICLE 7 : ANNULATIONS/REMBOURSEMENT

Du fait du Client :

Un billet ne peut être ni repris, ni échangé, même en cas de perte, retard des passagers ou de vol. Il peut être remboursé en cas de force majeure qui sont : décès, accident, maladie. La prise en charge d’une annulation par force majeure est soumise à l’autorisation des agents de billetterie du “Baie de Canche” ou de l’Office de Tourisme d’Etaples-sur-mer ; Les seules personnes habilitées. L’Office de tourisme devra être prévenu au maximum 24h avant la date et l’heure du départ prévu. La demande d’annulation et de remboursement devra être effectuée par courrier uniquement, adressé à l’Office de tourisme d’Etaples-sur-mer, Service bateau “Baie de Canche”, Bd Bigot Desceliers, 62630 ETAPLES-SUR-MER et accompagné d’un justificatif prouvant le cas de force majeure. La demande d’annulation devra être effectuée trente jours maximum après la date du départ prévu. Au-delà de ce délai, aucune demande de remboursement

ne sera acceptée. Le remboursement sera effectué par espèce ou par virement bancaire.

Du fait de l'Office de tourisme :

Les croisières étant soumises aux règles de la navigation fluviale, l'Office de tourisme se réserve le droit d'apprécier le caractère navigable ou non du fleuve.

Les croisières pourront être annulées ou modifiées à tout moment à compter de la réservation y compris le jour prévu pour le départ en application des règles susvisées, ou en cas d'intempéries de nature à mettre en péril la sécurité des personnes transportées.

En cas d'annulation de la prestation du fait d'une décision gouvernementale, arrêté préfectoral, catastrophe naturelle, intempérie ou événement indépendant de la volonté de l'Office de tourisme, celui-ci proposera un avoir du montant de la prestation initiale valable 1 an.

En cas d'annulation de la croisière pour cause de problème technique et/ou opérationnel, que ce soit, si le navire est anormalement retardé, ne peut appareiller, assurer le voyage ou le continuer dans les conditions normales, l'Office de tourisme procédera au choix du Client à un remboursement intégral ou à un report de la prestation.

L'Office de tourisme peut modifier ou supprimer le trajet, ou les escales prévues sur le billet en cas de nécessité dont il est le seul juge, pour raison de sécurité ou prêter assistance en vue de sauver des vies humaines ou des biens. Les horaires de départ ou d'arrivée, l'itinéraire et les escales prévues pourront de ce fait être modifiés sans préavis et sans que les passagers puissent se prévaloir d'un quelconque préjudice en résultant pour obtenir dédommagement.

ARTICLE 8 : DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L.221-28 alinéa 12 du code de la consommation, les Billets ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande est ferme et définitive.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉS-ASSURANCES-GARANTIES

L'Office de tourisme décline toute responsabilité :

- sur les conséquences de l'inobservation par les passagers des présentes C.G.V. et des règlements de police générale et particulier, sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourra demander en raison du préjudice subi du fait de cette inobservation.

- en cas de vol ou de dégâts causés aux vêtements, aux bagages à main, aux matériels (appareil photos, téléphones portables etc.) et autres objets des clients sur le ponton ou sur le bateau ou encore à leurs véhicules stationnés sur le parking.

- sur les dommages survenus sur le port ou sur le ponton d'embarquement lors de l'accès au navire ou sur les dommages survenus aux passagers lors de la croisière lorsque ceux-ci auront été occasionnés par l'une des causes suivantes : crue subite, orage, collision avec un autre navire responsable même partiellement, de l'accident et tout autre événement imprévisible.

- à l'égard des clients empêchés aux dates et heures convenues pour des motifs indépendants à l'Office de tourisme (retard, embouteillage, etc.).

- pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du e-ticket dans la mesure où ils ne les ont pas provoqués intentionnellement ou par suite de négligence en cas de perte, vol ou utilisation illicite du ticket.

- en cas de modifications d'horaire, de trajet pour cause de force majeure, fortuite ou autre. Dans ce cas, les passagers ne pourront se prévaloir d'un quelconque préjudice.

L'Office de tourisme déclare être assurée auprès d'une compagnie d'assurance un contrat d'assurance "corps de navire".

ARTICLE 10 : FORCE MAJEURE

L'Office de tourisme ne pourra être tenu responsable, ni tenu par une quelconque indemnité ou remboursement en cas de modification des horaires, et/ou de la durée de la croisière pour cas de force majeure ou de « fortune de l'eau » ou encore en raison d'instruction donnée par les autorités chargées de la navigation.

ARTICLE 11 : RECLAMATION

Dans le cas de réclamations consécutives à un différend portant sur les modalités d'exécution des prestations objets des présentes, le Client s'engage à payer sans retard la partie non contestée et à indiquer aussitôt l'Office de tourisme le motif de sa contestation qui devra être réelle et sérieuse. Les réclamations doivent être formulées par écrit et adressées par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 8 jours après ladite prestation.

Toute facture qui n'aura pas été contestée selon la procédure ci-dessus décrite sera considérée comme acceptée. Les présentes conditions de vente sont soumises tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre au droit français.

En cas de litige, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, l'Office de tourisme d'Etaples a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. Le recours au Médiateur n'est recevable que si le client a préalablement saisi l'Office de tourisme pour le règlement de son litige. En cas de saisine de l'Office de tourisme et sans réponse de sa part dans un délai de 60 jours, le Client pourra recourir à la médiation auprès de l'entité de médiation retenue : MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

Le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : <https://www.medconsodev.eu/> ou par voie postale en écrivant à MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV - Centre d'Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Le recours à la médiation est prescrit un an après la première réclamation faite à l'Office de tourisme.

Les demandes de report ou de remboursement devront être adressées à l'Office de tourisme dans les délais et modalités de dépôt communiquées via le site internet et/ou par email.

Toute réclamation reçue hors délai sera automatiquement refusée.

ARTICLE 12 - DONNÉES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'Office de tourisme met en œuvre un traitement de données à caractère personnel pour l'organisation, la gestion et la facturation de ses prestations.

Les données personnelles (nom, prénom, email, adresse, téléphone, etc.) traitées, collectées et conservées ont été préalablement transmises volontairement par le client, et sont utilisées par l'Office de tourisme uniquement à des fins professionnelles permettant notamment l'organisation de la prestation commandée, la gestion du dossier client etc.

L'accès aux données à caractère personnel des clients est délivré aux seules personnes et services de l'Office de tourisme dans l'optique d'assurer la prestation réservée.

Les données collectées sont conservées et archivées pendant une durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, en respectant les prescriptions légales en la matière.

En application des dispositions légales, le Client dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données le concernant.

Pour toute information, le client peut adresser un courrier recommandé ou un email à l'Office de tourisme d'Etaples, Boulevard Bigot Desceliers, 62630 Etaples/mer ou contact@etaples-tourisme.com.

Le client dispose également d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL via son site internet.

En application de l'article L. 223-2 Code de la consommation, le Client pourra s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site www.bloctel.gouv.fr.