

Conditions générales de transport de la Compagnie maritime Lorient Bretagne Sud - Escal'Ouest – En vigueur en Octobre 2022

L'achat d'une prestation auprès de la Compagnie Maritime Escal'Ouest vaut acceptation sans réserve de ces conditions générales.

1. CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DES PASSAGERS

1.1 RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR

La responsabilité du transporteur maritime est régie par les articles L-5420 et suivants du CODE DES TRANSPORTS et par les textes européens et internationaux applicables aux transports maritimes (textes consultables sur les sites Internet www.legifrance.fr et www.eur-lex.europa.eu).

Les droits des passagers de la Compagnie sont régis par le Règlement Européen n°1177/2010.

Lors des opérations d'embarquement, de débarquement et des traversées, la responsabilité de la compagnie est limitée en toutes circonstances à la période pendant laquelle les passagers ou leurs biens se trouvent sous son contrôle direct à bord des navires excluant toutes les installations et ouvrages relevant du domaine public.

La responsabilité de la Compagnie Escal'Ouest ne saurait être engagée en cas de modification d'horaires ou de suppression de départs pour cause de force majeure incluant les mauvaises conditions météorologiques ainsi que les circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transports telles que définies par le Règlement Européen n°1177/2010 du 24/11/2010.

La durée des traversées est communiquée à titre indicatif, hors temps d'escale(s), et peut varier sensiblement suivant les navires et les conditions météorologiques.

En cas de retard, la Compagnie s'engage à en informer les passagers dans les plus brefs délais.

1.2 EMBARQUEMENT ET CONTRÔLE

Pour accéder à bord, tous les passagers, y compris les enfants ou les personnes voyageant gratuitement, doivent être en possession d'un titre de transport valable. En cas de contrôle à bord, tout passager en possession d'un billet à tarif réduit doit être en mesure de présenter son justificatif personnel. En l'absence de justificatif valide le passager devra s'acquitter d'un titre de transport plein tarif.

1.3 BAGAGES A MAIN - MARCHANDISES

Un bagage à main est un moyen de transporter des effets personnels. Le contenant est soit un sac (sac de voyage, sac à dos...) soit une valise ou un paquet muni d'une poignée. La manutention doit pouvoir être aisée.

Deux bagages à main par personne sont autorisés. Ils sont conservés avec lui par le voyageur pendant la navigation (selon navires) ou sont déposés dans les rangements prévus à cette effet. Les membres d'équipage peuvent imposer un emplacement pour les bagages afin de garantir la sécurité et la circulation sur le navire, et ce, sans contestation possible de la part du propriétaire.

Les caisses, malles, colis, cartons, objets ne sont pas considérés comme des bagages. Ce sont des marchandises faisant l'objet d'une demande d'autorisation préalable pour être embarquées. De même, pour toute demande particulière de transport d'objets, les passagers doivent se rapprocher de la compagnie afin d'obtenir une réponse d'autorisation ou de refus de transport et les conditions de transport. Dans tous les cas, la compagnie peut refuser l'emport de certains articles qui seraient considérés comme non compatibles avec la sécurité des passagers et la bonne conduite des traversées et transports.

1.4 TRANSPORT DES VÉLOS

Les navires, pour des raisons de sécurité, ne transportent pas les vélos, uniquement des piétons.

1.5 TRANSPORT DES ANIMAUX

Les animaux voyagent sous la responsabilité de leur propriétaire. Les chiens doivent être tenus en laisse et ne peuvent prendre place sur les sièges. Les chats et autres petits animaux doivent voyager en caisse ou en panier fermé. La Compagnie se réserve le droit de refuser l'accès à bord de ses navires d'un animal dont le comportement pourrait présenter des risques pour les passagers.

1.6 PERSONNES A MOBILITÉ RÉDUITE

Nos navires ne sont pas tous aménagés pour le transport des personnes à mobilité réduite. Les accès aux ports sont parfois difficiles (marée, marches sur les pontons etc...) et tous les ports ne permettent pas l'embarquement de personnes à mobilité réduite, même pour nos navires équipés en ce sens. Avant l'achat des billets, il est conseillé à la clientèle PMR de se renseigner auprès de la Compagnie.

2. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

2.1 PRIX DE VENTE

Le prix de vente exprimé en Euro (€) correspond au tarif applicable au jour de la traversée, toutes taxes et redevances comprises.

2.2 MOYENS DE PAIEMENT

La Compagnie Maritime Escal'Ouest accepte les paiements en espèces, chèques, chèques vacances ainsi que la carte bancaire sur le site internet de la Compagnie ou directement à bord de certains navires.

2.3 RÉSERVATION

Le transport des passagers n'ayant pas effectué de réservation préalable sera effectué dans la limite des places disponibles. La réservation des traversées peut être effectuée, selon le mode de réservation, jusqu'au moment du départ du bateau et cela dans la limite des places disponibles à bord des navires. La réservation d'une traversée est possible :

- Par courrier au siège de la Compagnie en y joignant le règlement, à réception au minimum 8 jours avant la date du départ
- Dans les Offices de tourisme du Finistère Sud et du Morbihan, à la Cité de la voile de Lorient, dans les Leclerc de Larmor-Plage et de Riantec ainsi qu'auprès d'un certain nombre de partenaire de la Compagnie (se renseigner auprès de la Compagnie pour connaître la liste exacte des points de vente).
- Sur le site internet de la Compagnie : www.escal-ouest.com

La réservation n'est possible que contre paiement de l'intégralité du prix de la traversée

- Si la réservation est effectuée plus de 8 jours avant la date de la traversée, le règlement peut s'effectuer par chèque ou chèque vacances. L'envoi des billets se fera soit par courrier électronique, soit par voie postale à l'adresse transmise. En deça de ces 8 jours préalable à la date du transport, les réservations ne peuvent pas se faire par courrier, uniquement sur le site internet de la Compagnie ou dans les points de vente des partenaires (Offices de tourisme, revendeurs)
- En cas de réservation sur le site internet, la commande doit être réglée en ligne par carte bancaire via un module de paiement sécurisé. Elle n'est acceptée qu'après enregistrement du règlement. Elle est confirmée par l'envoi des billets par courrier électronique à l'adresse renseignée lors de la commande.

Délai de rétractation : Conformément à l'article L 221-2 du Code de la Consommation, les dispositions prévues dans l'article L 221-18 et suivantes du même code, relatives au délai de rétractation de 14 jours francs ne s'appliquent pas aux prestations de services d'hébergement et de transport qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

2.4 HEURE LIMITE D'ENREGISTREMENT

L'embarquement ne pourra être garanti pour les passagers n'étant pas présents sur le quai d'embarquement précisé sur le e-billet ou le devis au minimum 15 minutes avant le départ du bateau.

2.5 MODIFICATION DES RÉSERVATIONS, CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

La modification des réservations est gratuite et peut être demandée jusqu'à 8 jours avant la date prévue de départ et dans la limite des places disponibles. Passé ce délai, la possibilité de modification des réservations n'est pas certaine, et ne pourra se faire qu'au cas par cas et en fonction des disponibilités.

En cas de modifications, retards importants ou annulations dus à un cas de force majeure, la Compagnie ne pourra aucunement être tenue responsable des préjudices causés au passager et ne lui sera dès lors en aucun cas et d'aucune façon redevable du remboursement total ou partiel du titre de transport ou d'une indemnité quelconque. Sont considérées comme circonstances de force majeure : guerre ou menace de guerre, pandémies, accident(s) occasionnant des retards, intempéries, incendie ou accident à un point d'arrêt, navire contrôlé ou arrêté par les autorités de police ou de douane, décès ou accident sur la route, vandalisme et terrorisme, ralentissement dans le trafic routier / maritime, mouvement de grève, perturbations, troubles, émeutes, problème(s) causé(s) par un voyageur, interdiction de circulation donnée aux navires, ou toute circonstance risquant de mettre en danger la sécurité des passagers.

1. Modification du fait de la Compagnie - en cas d'annulation ou de départ retardé de plus de 90 minutes - 2 choix possibles :

- Échange contre un titre de transport similaire et pour la même saison
- Remboursement à 100%

2. En cas de retard à l'arrivée :

- La Compagnie ne procédera à aucun remboursement si le retard à l'arrivée est dû aux mauvaises conditions météorologiques ou à des circonstances extraordinaires ayant empêché l'exécution du service de transports dans les conditions normales.
- Les passagers ayant subi un retard à l'arrivée (hors cas du point précédent) pourront obtenir une indemnisation dans les conditions prévues par le Règlement Européen n°1177/2010.
- En cas de retard de plus de 90 minutes ou d'annulation d'un service de traversées ou de croisières dont le fait est autre que les situations citées en introduction du point 2.5, tel que le prévoit le Règlement Européen n°1177/2010

3. En cas d'annulation du fait du Client :

Remboursement uniquement sur certificat médical, certificat de décès, (en cas de force majeure il appartiendra à la Compagnie de caractériser le caractère remboursable ou non). En dehors de cela, aucun remboursement n'est effectué.

- Jusqu'à 3 jours (72h) avant le départ prévu pour la réservation concernée, aucune annulation possible. Cependant, la Compagnie pourra proposer, au Client une réservation équivalente valable pour toute la saison en cours. La date et l'horaire du billet seront définis par le client et confirmés par la Compagnie dans la limite des places disponibles.
- En deça de 3 jours (moins de 72h avant le départ), aucune annulation possible, aucun report possible.

4. Procédure de demande de remboursement

Les demandes de remboursement de titres de transport doivent être effectuées par courrier auprès du siège de la société Compagnie, 7 rue Amiral Dordelin, Bat.C Celtic Submarine 3, Lorient – La Base, 56100 Lorient. Le titre inutilisé, ainsi que les justificatifs doivent être joints à la demande de remboursement.

Les croisières touristiques ne rentrent pas dans le champ d'application des remboursements et indemnisation possibles et tels que prévues par le Règlement Européen n°1177/2010 du 24/11/2010.

2.6 RECLAMATIONS – LITIGES – MEDIATION

En cas de litige, le client s'adressera par priorité à la Compagnie Escal'Ouest pour obtenir une solution amiable en adressant une réclamation selon les modalités suivantes :

- Par courrier : Compagnie Escal'Ouest, 7 rue Amiral Dordelin, 56100, Lorient

- Par mail : contact@escal-ouest.com

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la Commission dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com

- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain – 75007 PARIS

Le consommateur peut aussi recourir au service de règlement des différends en ligne proposé par la Commission européenne par le biais d'une plateforme accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Tout différend qui n'aurait pas pu être résolu de façon amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux français

2.7 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La Compagnie compile lors de la réservation des données personnelles des passagers à des fins de conduite de son activité de transporteur pour établir les listes de passagers (obligation réglementaire), pour vous faire parvenir vos e-billet et pouvoir informer les passagers d'éventuelles modifications des prestations de la Compagnie. Les données sont collectées à des fins de gestion interne (réservations, statistiques, etc.) ou pour satisfaire à des obligations réglementaires. Elles ne sont pas traitées à des fins commerciales, ne sont transmises à aucun tiers, ni aucune autorité et ne sont pas vendues. En aucun cas, les coordonnées téléphoniques du client ne sont utilisées au titre du démarchage téléphonique publicitaire ou commercial mais uniquement dans le cadre d'une modification ou d'annulation d'une prestation de la Compagnie Escal'Ouest pour cause de mauvaise météo ou raison technique. Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la Consommation, le client est informé de sa faculté d'inscription à la liste d'opposition au démarchage téléphonique (<https://www.bloctel.gouv.fr>).