

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 – Champ d'application

Les Présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent sans restriction ni réserve à tout achat des services :

- Aller-retour Granville Chausey
- Tour de l'île en bateau
- Balade en baie du Mont Saint Michel
- Privatisation de navire

Ci-après « Les Services » proposés par La compagnie Jolie France « Le Prestataire » aux consommateurs et Clients non professionnels « Les Clients ».

Elles précisent notamment les conditions de passation de commande, de paiement et de fourniture des Services commandés par les Clients.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur les brochures du Prestataire et sur son site Internet.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service sont de la seule responsabilité du Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

SARL VEDETTES JOLIE FRANCE
GARE MARITIME 50400 GRANVILLE
394 164 933 000 19
02.33.50.31.81
Jolie-france@wanadoo.fr
FR15394164933
www.vedettesjoliefrance.com

Les présentes Conditions Générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services.

Toute prestation accomplie par Le Prestataire implique donc l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente qui prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

La validation de la commande de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Ces Conditions Générales de vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable est celle en vigueur à la date de la passation de la commande.

ARTICLE 2 – Définitions

-Les prestations de transport correspondent à des prestations commerciales de transport et de liaisons de passagers par voie maritime au départ ou à l'arrivée d'un port d'embarquement et pour une heure indiquée.

- Les activités de tourisme correspondent à des prestations de service de loisirs ou de plaisance avec découverte du patrimoine et visite commentée ou non par le prestataire. Pour que ces activités entrent dans le champ de l'exception du délai légal de rétractation elles doivent être fournies à une date déterminée.

ARTICLE 3 – Commandes

Les commandes des Prestations sont effectuées :

-Au guichet des billetteries (gare maritime de Granville et boutique rue Georges Clemenceau Granville)

-Sur notre site internet www.vedettesjoliefrance.com

-Au près de nos revendeurs officiels.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La vente de Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Prestataire lorsque celle-ci est passée sur internet.

Dans ce cas, le Client recevra par courriel un récapitulatif de commande et une confirmation de réservation.

Lorsque que la commande est passée soit sur le site internet ou au guichet d'une billetterie. La vente de Services ne sera considérée comme définitive qu'après encaissement de l'intégralité du prix et délivrance des tickets de transport.

ARTICLE 4 – Tarifs

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la confirmation de la commande par celui-ci, tels que communiqués au Client préalablement à la passation de sa commande.

Les tarifs sont indiqués sur site internet / emplacement physique / brochures. L'armateur se reverse le droit de modifier les tarifs dans l'année en cours, malgré l'affichage des précédents tarifs. Le prestataire mettra tout en œuvre afin de communiquer les nouveaux tarifs aux clients.

Le tarif individuel est prévu pour l'embarquement d'une seule personne.

Un forfait retour différé +24h ou +72h vous sera automatique facturé en fonction du nombres de jours durant lesquels vous restez sur l'île.

Si tarif de groupe :

Le Prestataire prévoit également des tarifs de groupe applicables à partir de 20 personnes voyageant à la même date au même horaire et avec un seul paiement.

Le prix indiqué dans la confirmation de la commande par le Prestataire est le prix définitif. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Le prix de la prestation doit être payé intégralement avant chaque départ selon le tarif en vigueur.

Si tarif différencié :

Les bénéficiaires d'un tarif différencié doivent pouvoir le justifier avant la commande et présenter un justificatif, au moment de la réservation auprès des guichets et points de ventes, et à l'embarquement.

Les Clients devront conserver leur billet afin de pouvoir le présenter au moment de l'embarquement et lors des éventuels contrôles.

Le Client pourra demander au Prestataire d'éditer une facture.

ARTICLE 5 – Modalités de paiement

Le prix est payable, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, selon les modalités précisées à l'article « Commandes » ci-dessus, par voie de paiement sécurisé :

- Virement/Chèque/carte bancaire/espèce/chèques vacances

Si paiement par chèque

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco.

La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

Si paiement par carte bancaire

Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Dans ce cas, le Client peut demander l'annulation du paiement et la restitution des sommes correspondantes.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions et ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

La compagnie maritime interdit la revente des places sous peine de poursuite judiciaire.

ARTICLE 6 – Fournitures de service

Le Prestataire s'engage à fournir les prestations suivantes :

- Aller-retour Granville Chausey
- Tour de l'île en bateau
- Balade en baie du Mont Saint Michel
- Privatisation de navire

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyens.

ARTICLE 7 – Horaires

Les Clients devront se présenter 45 min avant le départ. Les horaires peuvent être modifiés en fonction des conditions météorologiques ou techniques. L'armateur se réserve la faculté de supprimer des départs.

Nous vous demandons de livrer au bateau des bagages :

- marqué à votre nom, prénom, adresse.
- en bon état
- bien rangés, fermés
- ne dépassant pas 25 kg
- l'essence est strictement interdite à bord.

- tous vos bagages doivent être livrés au bateau 1h30 avant le départ (VACANCIERS et ILIENS)

- un forfait « retour différé » vous sera automatiquement facturé en fonction du nombre de personnes et du nombre de jours durant lesquels vous resterez sur l'île, ce forfait correspond au transport des bagages sur la vedette et non à la manutention. Présenter votre bon de transport à l'équipage avant l'embarquement de vos bagages.

Les passagers (VACANCIERS et ILIENS) qui rentrent de l'île après avoir séjourné plus de 24 heures munis de bagages doivent obligatoirement téléphoner au bureau pour que l'horaire de retour leur soit indiqué. Toute personne qui ne confirmera pas son retour la veille sera susceptible d'être refusée à l'embarquement avec ses bagages.

La compagnie n'est pas responsable des bagages, de toutes marchandises et de tout matériels transportés.

En saison, il arrive que nous proposons des renverses le matin ou l'après-midi, ces voyages ne sont jamais assurés et peuvent être annulés jusqu'à l'heure du départ, il ne faut jamais compter sur ces départs si vous avez des obligations importantes.

ARTICLE 8 – Personnes à mobilité réduite

Le Prestataire est habilité à accueillir les personnes à mobilité réduite et en situation de handicap.

Les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite devront se signaler au moment du passage de la commande ainsi qu'à l'embarquement.

Toutefois, le Prestataire se réserve le droit de leur refuser l'accès dans les conditions suivantes :

- Installations portuaires non accessibles pour un embarquement ou un débarquement en toute sécurité.
- Nombre supérieur au nombre de places réservées à leur usage à bord.
- Dimension du navire ou de ses portes d'accès rendant physiquement impossible l'embarquement

ARTICLE 9 – Retard, annulation et assistance

Si prestations de transport par voie maritime, activités soumises au Règlement européen.177/2010

9.1 Prestations de transport par voie maritime : Aller-retour Granville/Chausey

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler les Prestations en cas d'intempéries météorologiques, problème technique sur le navire ou de force majeure.

En cas d'annulation ou de retard, le Prestataire s'engage à faire tout son possible pour informer les Clients dans les plus brefs délais et au plus tard trente minutes après l'heure de départ.

Lorsque le service est annulé ou retardé de plus de quatre-vingt-dix minutes par rapport à l'heure de départ prévu, le Prestataire offrira gratuitement des collations, repas ou rafraîchissements, à condition qu'une telle distribution soit matériellement possible.

En cas d'annulation ou de retard, si un séjour ou une nuit devient nécessaire, le Prestataire, à la condition que cela soit matériellement possible, offrira gratuitement aux Clients, un hébergement à bord ou à terre. Ainsi que le transport entre le lieu d'hébergement et de départ. Toutefois, le transporteur peut limiter cette obligation à la somme de quatre-vingt euros (80€) par passager et par nuit, et pour un maximum de trois nuits.

Le Prestataire ne sera toutefois pas tenu d'offrir l'hébergement et le transport, si le retard ou l'annulation sont dus à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire ou de conditions extraordinaires empêchant l'exécution des Services.

Le Prestataire n'est également pas tenu de fournir un hébergement ou une assistance lorsque l'annulation ou le départ sont dus à la faute du Client, ou que celui-ci avait été informé du retard ou de l'annulation avant la commande du billet.

Lorsque le service est annulé ou retardé de plus de quatre-vingt-dix minutes, les Clients pourront demander au Prestataire le réacheminement vers la destination finale ou le remboursement du billet dans un délai de sept jours.

Si Prestations de loisirs

9.2 Prestations de loisirs : Tour de l'île en bateau / balade en baie du Mt St Michel

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler les Prestations en cas d'intempéries météorologiques, problème technique sur le navire, tout évènement compromettant la sécurité des passagers à bord ou de force majeure.

En cas d'annulation ou de retard, le Prestataire s'engage à faire tout son possible pour informer les Clients dans les plus brefs délais.

En cas d'annulation, le Prestataire s'engage à faire tout son possible pour proposer une nouvelle date qui convient aux Clients. A défaut, le Prestataire s'engage à rembourser l'intégralité du prix de la prestation.

ARTICLE 10 – Remboursement

Si prestations de transport

Pour les prestations de transport uniquement, les Clients qui subissent un retard d'au moins une heure dans le cas d'un voyage d'une durée inférieure ou égale à quatre heures peuvent demander le remboursement d'une valeur minimale correspondant à 25% du prix du billet.

Si le retard est supérieur au double des valeurs énoncées, l'indemnisation est égale à 50% du prix du billet.

Le remboursement par le Prestataire ne pourra pas être effectif en cas de retard ou d'annulation dus à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire, à des circonstances extraordinaires empêchant la réalisation de la prestation à la faute du Client ou si les Clients ont été informés du retard ou de l'annulation avant la commande des billets.

L'indemnisation est calculée par rapport au prix réellement payé par les Clients. Lorsque la prestation porte sur un trajet aller-retour l'indemnisation est calculée par rapport à la moitié du prix payé pour le service.

L'indemnisation est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.

Les billets achetés et non utilisés aucun remboursement sera possible.

Si prestations de loisirs

Pour les Groupes : frais d'annulation applicables :

Plus de 30 jours avant le départ 25% de frais sur le montant de l'acompte versé

Moins de 15 jours avant le départ 35% de frais sur le montant de l'acompte versé

Moins de 72 heures avant le départ 50% de frais sur le montant de l'acompte versé

Moins de 48 heures avec le départ 100% de frais sur le montant de l'acompte versé

Une annulation de votre part au moins 24H avant le départ pourra faire l'objet d'un avoir valable jusqu'au 31 Décembre de l'année en cours. Si un passager ne se présente pas le matin du départ ou pour toute annulation moins de 24h avant le départ, aucun avoir ni remboursement ne pourra être effectué.

ARTICLE 11 - Responsabilité du Prestataire – Garantie

11.1 Garantie légale de conformité

Le Prestataire s'engage à fournir un Service conforme à la description contractuelle et à la réglementation qui leur applicable en France.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la fourniture des Services.

En cas de défaut de conformité, le Client peut exiger la mise en conformité des Services défectueux, la fourniture gratuite d'un nouveau Service conforme ou, à défaut, une réduction du prix ou la résolution de la vente, dans les conditions légales.

Il peut également suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le Prestataire ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la garantie légale de conformité, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des défauts de conformité dans un délai maximum de cinq jours à compter de la fourniture des Services.

Il appartient également au Client de solliciter auprès du Prestataire la mise en conformité des Services défectueux ou la fourniture gratuite d'un nouveau Service conforme. La mise en conformité du Service défectueux a lieu dans un délai ne pouvant excéder trente jours suivant la demande du Client.

Si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés dans les conditions prévues à l'article L 217-12 du Code de la consommation, le Prestataire peut refuser celle-ci.

Le Client peut enfin exiger une réduction de prix ou la résolution de la vente (sauf si le défaut de conformité est mineur) dans les cas prévus à l'article L 217-14 du Code de la consommation.

Lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie la réduction du prix ou la résolution immédiate de la vente, le Client n'est alors pas tenu de demander au préalable la mise en conformité des Services défectueux ou la fourniture gratuite d'un nouveau Service conforme.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du Service fourni et la valeur de ce service en l'absence du défaut de conformité.

En cas de résolution de la vente, le Client est remboursé du prix payé au plus tard dans les quatorze jours suivants, avec le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors du paiement, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

Les dispositions qui précèdent sont sans préjudice de l'allocation éventuelle de dommages et intérêts au Client, à raison du préjudice subi par ce dernier du fait du défaut de conformité.

11.2 - Décharge de responsabilité

Le Prestataire ne répond pas des effets personnels emportés par les Clients, de leur vol, de leur perte ou de leur détérioration dus par exemple aux mouvements naturels du bateau, à l'état de la mer ou autre.

ARTICLE 12 – Droit de rétractation

Activités de loisirs fournies à une date déterminée

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les contrats d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée, ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation.

Les Services de croisières, promenades et d'escales en mer proposés par le Prestataire ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation par le Client.

Après validation de la commande, le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation, la commande est ferme et définitive.

Si achats réalisés en point de vente, guichet, office de tourisme

Les Clients consommateurs ne bénéficient pas d'un droit de rétractation pour les contrats conclus en point de vente physique.

Après paiement de la commande, le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation, la commande est ferme et définitive.

ARTICLE 13 – Réclamation

Pour toute réclamation ou demande relative aux présentes, et aux services fournis, le Client devra s'adresser directement au Prestataire par téléphone, courrier, mail ou sur son site internet.

Le Prestataire s'engage à traiter les réclamations dans les plus brefs délais.

ARTICLE 14 – Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Constitue un cas de force majeure, les événements climatiques rendant impossible l'exécution des prestations, tout événement indépendant de la volonté du Prestataire qui présenterait un risque pour la sécurité des Clients. Pour les besoins des présentes, la force majeure est définie comme un événement à caractère insurmontable et irrésistible, résultant d'un fait extérieur à la maîtrise des Parties, lequel consiste en un événement ou une série d'événements de nature climatique, pandémique, bactériologique, militaire, politique ou diplomatique. A titre d'exemple, constituent notamment des événements de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive : guerre, émeute, incendie, grève interne ou externe, lock-

out, occupation des locaux d'une du Prestataire, intempéries, tremblements de terre, éruptions volcaniques, inondations, dégâts des eaux, restriction légale ou gouvernementale à la circulation, modification légale ou réglementaire des formes de commercialisation, épidémie, pandémie, maladie touchant plus de 20 % du personnel sur une période de deux mois consécutifs, absence de fourniture d'énergie, arrêt partiel ou total du réseau Internet et, de manière plus générale, des réseaux de télécommunication privés ou publics, blocage des routes, impossibilité d'approvisionnement.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie, par tout support de communication de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure.

Si l'empêchement est définitif, les présentes seront purement et simplement résolues.

ARTICLE 15 – Données personnelles

Les données personnelles recueillies auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Prestataire. Elles sont enregistrées dans son fichier clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Elles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est le Prestataire, l'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Le Prestataire s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable de l'acheteur, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, l'acheteur en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, adhésion du prestataire

externe au « Privacy Shield », adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données personnelles le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime.

ARTICLE 16 - Droit applicable - Langue

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre le Prestataire et le Client sont régies par et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 17 – Litiges - Médiation

Tous les litiges auxquels les opérations de Fourniture de Services conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Les coordonnées et les modalités de saisine du médiateur sont les suivantes :

Aurette GATARD : Médiateur Tourisme et voyage

Si le litige doit être porté devant les tribunaux, le Client consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de la procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne, dont l'adresse est la suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

ARTICLE 18 - Information précontractuelle - Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir été informé par le Vendeur de manière lisible et compréhensible, au moyen de la mise à disposition des présentes Conditions Générales de Vente, préalablement à son achat immédiat ou à la passation de la commande et conformément aux dispositions de l'article L 111-1 du Code de la consommation,

- sur les caractéristiques essentielles du Service lui permettant de les acquérir en toute connaissance de cause. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Service afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles ;
- sur le prix des Services et des frais annexes ou, en l'absence de paiement d'un prix, sur tout avantage procuré au lieu ou en complément de celui-ci et sur la nature de cet avantage;
- sur les modalités de paiement, de fourniture et d'exécution du contrat
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, sur la date à laquelle ou le délai dans lequel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
- sur les indications relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;

- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- sur l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties (la garantie légale de conformité, garantie des vices cachés) et le cas échéant, sur le service après-vente ;
- sur les modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes et, le cas échéant, sur les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite et les cautions et garanties financières ;
- sur les moyens de paiement acceptés ;
- sur la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour le Client d'effectuer un achat immédiat ou de commander un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.

ARTICLE 19 - Démarchage

Le Client consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.