

Conditions Générales de Vente

Révision : 10/03/2023

Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des différents titres de transport disponibles à la Direction des Transports Maritimes Départementaux (DTMD), permettant d'effectuer les traversées sur les lignes Le Verdon-Royan-Le Verdon et Blaye-Lamarque-Blaye et proposés à la vente à la clientèle (ci-après « le(s) client(s) » ou « l'(es) usager(s) ») directement en caisse lors de l'embarquement, pour les particuliers.

Les CGV des titres de transport et les tarifs pour les clients professionnels font l'objet d'un alinéa particulier.

Tous les passagers et les véhicules transportés par les navires de la DTMD sont soumis au règlement intérieur des navires, consultable à l'entrée des sites et à bord.

Ce document n'est pas contractuel.

Informations générales

Les différents titres de transport proposés sur les lignes des Bacs de la Gironde ne font pas l'objet de réservation, ils ne sont donc pas soumis aux règles de gestion de ce type de formule de vente.

La DTMD ne pourra être tenue pour responsable du retard, de la suppression ou de l'avancement des horaires de traversées pour cause de force majeure ou de conditions climatiques. Les Capitaines pourront avancer ou retarder certains départs quand la nécessité l'imposera.

La publication et la mise à jour des horaires et tarifs sont effectuées par la DTMD dans un délai permettant aux usagers d'organiser leurs trajets dans la mesure du possible.

En cas de forte affluence, des traversées supplémentaires peuvent être décidées pour répondre à la demande.

Les mineurs de moins de 10 ans doivent être accompagnés par un adulte ou un mineur de 13 ans ou plus pour être autorisés à circuler sur les Bacs de Gironde.

Tarifs

Les tarifs sont établis par délibération du Conseil Départemental de la Gironde.

Toute modification de tarif impliquant la création ou la disparition d'un titre de transport ou d'une catégorie de passage, ne pourra être contestée par l'utilisateur. Le client sera informé des changements à venir et sera accompagné dans ses choix d'achat.

La grille tarifaire définit un tarif pour les différentes catégories de véhicules circulant sur les lignes. Il appartient au client de prendre connaissance de ces catégories.

La DTMD se réserve le droit de définir le choix d'une catégorie en cas de doute sans que l'utilisateur ne puisse le contester.

Tarifs particuliers et abonnements

- **Enfant** jusqu'à 4 ans.

- **Enfant** de 4 à 12 ans.

- **Tarif « jeune »** : Il est attribué aux jeunes de 13 à 25 ans inclus.

- **Tarif « social piéton »** : Il est soumis à des conditions de vente spécifiques consultables sur le site gironde.fr/bacs et est disponible à la vente aux caisses des sites d'embarquement.

- **Tarif « accompagnateur d'une personne handicapé »** : La personne titulaire d'une carte de handicap peut, sur présentation de celle-ci en caisse, avoir le bénéfice de passage non payant pour un accompagnateur.

- **Cartes 10 passages** : Les cartes 10 passages correspondent à un pré-paiement de 10 titres de passage. Les conditions d'usage sont définies ci-après. L'achat se fait directement en caisse.

Modalités d'utilisation des cartes 10 passages piétons

Les cartes 10 passages piétons peuvent être utilisées en simultané par plusieurs personnes. Un trou est réalisé dans la carte pour chaque passage individuel pour les cartes papiers. Les enfants et jeunes peuvent être décomptés d'une carte 10 passages piétons adulte si le propriétaire le souhaite. Aucun double de carte n'est délivré.

Modalités d'utilisation des cartes 10 passages voitures fourgons

Les cartes 10 passages voitures fourgons sont utilisables pour passer les véhicules dont l'immatriculation figure au dos de la carte. Lors de l'achat, les propriétaires sont invités à inscrire sur leur carte au dos les immatriculations des véhicules qu'ils veulent. Le nombre maximal d'immatriculations inscrites est de 3. Aucun double de carte n'est délivré.

Durée de validité des cartes 10 Passages

Les cartes 10 passages ont une validité d'un an à compter de la date d'achat ou de rechargement. Pour une carte rechargée, l'ensemble des titres encore présents sur la carte lors du rechargement ont une validité d'un an à la date du rechargement.

- **Abonnements** : Un abonné est autorisé à transiter autant qu'il le souhaite le temps de la validité de son abonnement et selon le type de celui-ci (piéton, voiture). La carte d'abonnement s'obtient après une demande écrite aux bureaux du Verdon ou de Blaye (formulaire disponible également en ligne sur le site gironde.fr/bacs). Sa mise en place demandant un délai d'instruction, il est fortement conseillé au client d'anticiper son achat de plusieurs jours préalablement à son usage.

Modalités d'utilisation des cartes d'abonnement piétons

Les cartes d'abonnement piéton permettent un nombre de passage à pied illimité le temps de la validité de la carte. Celle-ci est nominative, incessible et non remboursable à partir du moment où elle a été réglée par son propriétaire.

Modalités d'utilisation des cartes d'abonnement voitures fourgons

Les cartes d'abonnement voitures fourgons permettent aux véhicules dont l'immatriculation figure au dos de la carte de passer de manière illimitée sur présentation de la carte originale. La carte d'abonnement est utilisable une seule fois par voyage. Jusqu'à 3 immatriculations peuvent figurer sur la carte originale.

Un duplicata de la carte originale peut être délivré sur demande et après accord de la Direction sous réserve que les véhicules mentionnés au dos de la carte d'abonnement dépendent d'un même ensemble familial de propriétaires (conjoints, parent-enfant...) ou d'une entreprise de moins de 3 employés.

La carte duplicata peut être utilisée concomitamment à la carte initiale sur un voyage donné.

- **Passages non payants** : en cas de passage non payant, les CGV s'appliquent de la même manière

Animaux domestiques (chiens, chats)

L'embarquement des chiens et des chats est possible sans supplément de prix.

Ils doivent être tenus en laisse aux pieds de leurs maîtres sur les ponts des navires, durant toute la traversée ou rester à bord des véhicules. Les chiens, dont la taille ne permet pas qu'ils soient tenus sur les genoux de leurs maîtres, devront être muselés.

L'accès des animaux aux salons n'est pas autorisé.

La DTMD n'engage pas sa responsabilité concernant un incident ou accident dû à un animal domestique.

Chevaux et autres équidés

Chaque équidé doit être accompagné de son cavalier.

Autres animaux

Le passage des autres animaux n'est pas autorisé « à pied », et doivent être transportés dans des véhicules ou caisses adaptés à cet effet.

Validation et contrôle des titres de transport

Chaque passager doit pouvoir présenter son ticket et contremarques au moment de l'embarquement ou durant la traversée.

Embarquement

Les clients doivent se présenter au moins 30 minutes avant l'heure de départ affichée du navire sans pour cela être assurés d'embarquer.

La durée de la traversée est de 20 à 45 mn selon les lignes et les conditions météorologiques.

Ces durées sont données à titre indicatif et ne sont aucunement contractuelles.

La DTMD ne peut être tenue pour responsable des temps d'attente et des délais d'embarquement sur ses navires, notamment lors des jours de forte affluence.

En cas d'avarie (navire ou cale), de mauvaises conditions météorologiques, le trafic peut être suspendu sans préavis totalement ou partiellement. Une information sera envoyée par les moyens de communication appropriés.

Achat des titres de transport

Les différents titres de transport sont disponibles aux caisses* en se présentant dans les sites d'embarquement minimum 30 minutes avant les départs et pendant les heures d'ouverture des bureaux pour les demandes d'abonnements.

La prévente de certains titres de transport est également possible via une boutique en ligne qui dispose d'un règlement de vente spécifique.

Sauf exception, aucun achat ne pourra être remboursé le jour même, les procédures de remboursement font l'objet de la constitution d'un dossier spécifique. La demande doit être accompagnée des justificatifs d'achat.

Les supports des cartes de passage, rechargeables, sont facturés et non remboursables.

** Pour la ligne Blaye-Lamarque, la caisse est sur le bateau.*

Conditions de règlement

Le règlement s'effectue en caisse au moment du passage et de l'embarquement.

Il s'effectue en totalité, seuls certains abonnements peuvent bénéficier de la mise en place d'un paiement échelonné.

Les titres de paiement acceptés sont affichés au niveau des caisses.

Véhicules

Le transport des véhicules est soumis aux dispositions générales relatives au transport par mer des marchandises telles que décrites dans la législation en vigueur.

Le transport des marchandises dangereuses, y compris pailles et foin, bouteilles de gaz, carburants hors réservoirs des véhicules, etc ... est interdit.

Le transport des armes à feu se fait nécessairement dans des emballages séparés, rangés dans le coffre des véhicules et fermés à clé. Ils doivent impérativement faire l'objet d'une déclaration lors du passage en caisse. Les armes à feu en étui ne sont pas autorisées dans les zones passagers (couloirs, salons, ponts...). Elles seront remises au personnel de la DTMD lors de l'embarquement et récupérées lors du débarquement.

Les munitions ne sont pas autorisées, étant classées dans les matières dangereuses.

Les fonctionnaires de Police, de Gendarmerie et du Ministère de la Défense en mission, ne sont pas concernés par les règles ci-dessus.

La manœuvre des véhicules s'effectue habituellement sous la seule responsabilité de leurs propriétaires ou de leurs mandataires. La DTMD ne peut être tenue pour responsable des avaries causées par une faute du conducteur ou une défaillance du véhicule, le personnel de la DTMD n'intervenant que pour indiquer la zone de stationnement du véhicule à bord.

La DTMD ne saurait être tenue pour responsable des dégradations subies par le véhicule sur le parking d'attente ou commises par un tiers durant la traversée.

Engagement et responsabilité du client

L'achat d'un titre de transport engage le client et ses accompagnants à respecter les CGV de la DTMD, l'ensemble des règles internes, les consignes des personnels marins et sédentaires de la DTMD, et à adopter un comportement courtois et respectueux lors de son passage.

Dans l'hypothèse où l'attitude de l'utilisateur serait susceptible de causer un préjudice, un danger ou un trouble à l'un des employés, des sous contractants, des clients ou du public en général, la DTMD se réserve le droit, à sa seule discrétion, de mettre un terme au passage de l'utilisateur. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre à un remboursement ou une indemnisation de son titre de transport, et la DTMD se réserve le droit de réclamer les dommages et intérêts résultant de cette attitude. En cas de récidive, l'accès aux navires sera interdit pour une durée qui sera déterminée par le Président du Département de la Gironde.

Il est de la responsabilité du client ayant acheté les titres de transport de s'assurer que l'ensemble des participants, adultes ou enfants, ont pris connaissance de ces conditions et obligations et les acceptent.

Formalité de police et sanitaire

Les usagers des bacs doivent être dans un état de lucidité suffisant pour embarquer. Tout comportement résultant d'un manque de lucidité (alcool, médicaments, drogues...) exonère la DTMD de ses responsabilités en cas de sinistre.

Tous les usagers des Bacs de La Gironde doivent se conformer au règlement de police se trouvant à bord des navires et affiché à terre.

Le capitaine a autorité pour refuser l'embarquement d'un client si celui-ci ne respecte pas ce règlement, sans que le client puisse être dédommagé de son achat.

Il est demandé à tous les usagers des Bacs de signaler au personnel de la DTMD toute situation sanitaire pouvant comporter un risque lors de la traversée.

Personnes à Mobilité Réduite, prises en charge particulières

Il est demandé aux Personnes à Mobilité Réduite ou aux personnes nécessitant une prise en charge particulière de se signaler au plus tôt au caissier et à l'amarreur afin de bénéficier d'un accueil adapté. Idéalement un contact avec le bureau d'accueil au moins 48 heures avant la date de voyage prévu permet d'appréhender spécifiquement la situation du demandeur.

Service client- Traitement des réclamations

Toute non-conformité du titre de transport par le client devra être signalée au siège de la DTMD, 19 Avenue du Phare de Cordouan, 33123 LE VERDON SUR MER ou par mail à bacs@gironde.fr.

Toute réclamation doit être faite de manière appropriée et permettant de conserver la preuve du fait litigieux. Le client doit préciser le détail de son insatisfaction, la date de sa traversée, la ligne concernée et l'horaire. La copie du titre de transport sera nécessairement fournie afin de compléter cette demande.

Durant le traitement de sa réclamation, il pourra être demandé au client de fournir des justificatifs afin de finaliser son dossier.

Données du client

Il pourra être demandé au client de fournir certaines informations personnelles afin de mettre en place son titre de transport, notamment un abonnement. Les conditions générales du Règlement Général relatif à la Protection des Données personnelles sont disponibles en annexe des documents d'inscription.

Programme de fidélisation

La DTMD peut être amenée à mettre en place des programmes de fidélisation permettant d'obtenir des passages offerts. Les modalités sont définies au cas par cas selon les opérations commerciales en cours.

Particularités des clients professionnels

Professionnels : Est considéré comme professionnel tout client ayant justifié auprès de la DTMD d'une activité professionnelle en fournissant les documents suivants :

- Kbis en cours de validité
- Carte Nationale d'identité
- Certificat d'immatriculation du véhicule
- Identités des employés

Le personnel a la possibilité de refuser l'application du tarif professionnel s'il y a un doute quant à l'effectivité de la réalisation d'une activité professionnelle en lien avec le passage.

Sauf signalement préalable à l'adresse bacs@gironde.fr, le tarif professionnel n'est pas applicable le week-end ou les jours fériés.

Associations : Les associations peuvent éventuellement prétendre à des tarifs spécifiques. Elles sont invitées à se rapprocher de la DTMD, en écrivant à l'adresse bacs@gironde.fr pour obtenir un devis.

Les CGV des clients particuliers s'appliquent aux clients professionnels et comme les particuliers, les clients professionnels sont soumis au règlement intérieur des navires, consultable à l'entrée des sites et à bord.

Les clients dits « professionnels » ont accès à l'ensemble des titres de transports des particuliers et bénéficient, sous conditions de présentation des justificatifs, de tarifs préférentiels faisant l'objet d'une grille tarifaire particulière.

Les professionnels ont la possibilité d'adhérer à une convention de passage avec la DTMD dont le contenu est annuellement soumis en délibération aux élus du Conseil Départemental de la Gironde.

Hors période estivale, la DTMD se réserve la possibilité de proposer des horaires de passages à ses clients sous convention cela en fonction des disponibilités et de la capacité des navires.