

### **INFORMATIONS GÉNÉRALES**

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont soumises à l'application du droit français.

Les billets vendus en ligne ou dans nos guichets sont **valables uniquement pour la date et l'horaire indiqués**.

Pour votre information, les horaires et tarifs sont à consulter sur le site [www.bateauxverts.com](http://www.bateauxverts.com), à la rubrique dédiée.

Le passager est libre du choix de l'heure de départ et de retour pour les navettes « OPEN » (Sainte-Maxime / Saint-Tropez).

LES BATEAUX VERTS se dégagent de toute responsabilité au cas où les passagers ne respectent pas les horaires.

Présentez-vous à l'embarcadère **au moins 20 minutes avant l'heure de départ** muni de vos billets ou de votre Smartphone/tablette : si vous n'avez pas pu imprimer vos billets, vous devez être en mesure d'afficher vos billets sur l'écran, pour contrôle par l'équipage.

La présentation d'un titre de transport est impérative pour avoir accès au bateau. Les passagers doivent conserver leurs billets afin de pouvoir les présenter pour tout contrôle, y compris pour le trajet retour.

Les temps de traversée indiqués sur nos supports de communication sont approximatifs et peuvent varier en fonction du bateau ou des conditions météorologiques.

Tous nos bateaux sont accessibles aux PMR et aux poussettes. Les vélos peuvent être chargés sur les lignes régulières selon disponibilité à bord (transport payant). Les chiens sont admis et gratuits à bord. Conformément à la loi, il est strictement interdit de fumer à bord des bateaux.

### **ABONNEMENT PASS PRO :**

Utilisation du pass pro : Présentez votre Pass Pro à chaque embarquement. Le pass non chargé n'est pas un titre de transport.

Validité & Conditions : Valide jusqu'à la date de fin de contrat fournie lors de la création. Aucun remboursement après chargement, ni en cas de perte/vol - Vérification d'identité possible lors des contrôles.

Fraude : Toute falsification, prêt ou utilisation par un tiers entraîne le retrait immédiat du pass et poursuites judiciaires

Support technique Perte/vol : remplacement 10€.

Rechargement du pass : via l'espace " mon compte " sur le [www.bateauxverts.com](http://www.bateauxverts.com)

Après recharge du pass, un mail de confirmation et justificatif de paiement vous sont envoyés automatiquement (pièce comptable). En aucun cas le mail de confirmation et justificatif ne peuvent se substituer à la présentation du pass à l'embarquement. Sinon le plein tarif sera appliqué.

### **ENFANTS DE 4 ANS A 11 ANS**

Les enfants de moins de 4 ans doivent être munis d'un titre de transport gratuit.

Les enfants mineurs doivent voyager sous la surveillance et la responsabilité d'un parent ou d'un adulte qui en a la charge. La compagnie peut refuser de transporter des enfants de moins de 12 ans voyageant seuls, ou bien demander de remplir une décharge de responsabilité (formulaire à disposition au guichet à demander avant le départ du bateau).

De plus, pour des raisons de sécurité, nous n'acceptons pas le transport de plus de 4 enfants par adulte sauf si ceux-ci sont encadrés par des professionnels dans le cadre de groupes scolaires.

### **TARIFS**

Nos tarifs sont TTC. Taxes et redevances passagers incluses dans les tarifs.

Tarifs spéciaux Groupe (achat groupé de tickets à partir de 10 adultes) non vendus en ligne.

Pour toute réservation de groupe, veuillez consulter notre service commercial à [info@bateauxverts.com](mailto:info@bateauxverts.com)

Les groupes réservés sont embarqués en priorité pour des raisons de commodité.

Tarifs sous réserve d'augmentation de : TVA, redevances, carburant, protection de l'environnement.

### **REGLEMENT**

Achat des billets en ligne avec paiement obligatoire par carte bancaire (American Express non accepté).

Achat des billets en boutique: carte bancaire (American Express non accepté), espèces, ANCV papier.

### **PERSONNES HANDICAPÉES**

Les fauteuils roulants peuvent être embarqués sur nos navires, la largeur du fauteuil ne devant pas excéder la dimension de 80cm. Le nombre de fauteuils roulants est limité à bord (2 maximum).

Les personnes à mobilité réduite sont embarquées en priorité.

### **ANNULATIONS, RETARDS**

Après validation et paiement de votre commande, les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables et correspondent à une date et une heure précise (sauf pour les navettes OPEN).

**1-Annulation par les Bateaux Verts** : la compagnie SAS EMC les Bateaux Verts se réserve le droit de modifier ou d'annuler tout ou partie des horaires, sans préavis, pour des raisons techniques, météo, sanitaires, règlementaires ou en cas de faible affluence. Dans ce cas, l'annulation et le remboursement se feront sans frais.

Le Capitaine du bateau est habilité pour décider de l'annulation si le confort ou la sécurité des passagers était compromise.

**2-Annulation par le passager** : les billets **ne sont ni échangeables, ni remboursables**.

**3-Retard des passagers** : Les passagers doivent se présenter au moins 20 minutes avant l'heure de départ du bateau indiquée sur le billet. Les Bateaux Verts ne pourront être tenus pour responsables en cas de retard des passagers dû au trafic routier ou

au stationnement. Si le passager ne se présente pas à l'heure de départ prévue, il ne pourra prétendre à aucun remboursement ni report du billet, ni compensation.

**4-Evènements ou manifestations** indépendants de notre organisation : les Bateaux Verts ne pourront être tenus pour responsables des annulations ou retards impactés par les comités organisateurs des évènements (ex : Voiles de St-Tropez, Sail GP, Rolex Cup, Braderie...)

#### **COMMENTAIRES DES EXCURSIONS**

Les commentaires diffusés lors des excursions sont généralement réalisés oralement par l'équipage. Ils sont dispensés en langue française uniquement et ne sont en aucun cas garantis ou obligatoires. Pour des raisons de sécurité, d'organisation à bord ou en cas de nécessité, le capitaine ou l'équipage se réservent le droit de suspendre ou d'annuler ces commentaires à tout moment.

Certaines excursions offrent des commentaires dans plusieurs langues grâce à une application mobile gratuite, téléchargeable sur iOS ou Android. L'application propose les contenus de l'excursion en version audio et écrite dans plusieurs langues. Il est demandé aux passagers de se munir de leurs propres oreillettes compatibles avec leur appareil pour profiter pleinement de cette option. Afin de préserver le confort acoustique de l'ensemble des passagers, l'utilisation de haut-parleurs ou de tout autre dispositif de diffusion sonore est strictement interdite à bord des navires, notamment pour l'écoute des commentaires d'excursion. Seule l'utilisation d'oreillettes individuelles est autorisée pour l'écoute de ces commentaires ou de tout autre contenu audio. La compagnie ne saurait être tenue responsable des éventuels dysfonctionnements liés à l'utilisation de l'application mobile ou des oreillettes.

#### **MESURES DE SÛRETÉ, DE SÉCURITÉ ET SANITAIRES**

Le capitaine se réserve le droit de refuser l'embarquement à toute personne susceptible de troubler la sécurité et la tranquillité du navire. Un contrôle visuel de votre sac peut être pratiqué avant l'embarquement.

Les passagers s'engagent dans tous les cas à se soumettre à bord des navires aux mesures de sécurité et de sûreté établies par les Bateaux Verts, ainsi qu'aux injonctions des capitaines et préposés.

Les Bateaux Verts ne pourront être tenus pour responsables des objets personnels des clients (perte, vol, détérioration, etc...) y compris de leurs billets achetés en ligne.

Les Bateaux Verts appliquent strictement la réglementation en vigueur au jour de la prestation (mesures de sûreté, sécurité et sanitaires).

#### **PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Vos données personnelles (identité : nom, prénom, sexe, tranche d'âge, nationalité, n°tel, mail, adresse), vous sont demandées lors de votre réservation pour établir les listes de passagers - obligation réglementaire - et pour vous faire parvenir vos e-tickets.

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 de l'annulation d'une prestation navette ou excursion suscité par SAS EMC les Bateaux Verts pour cause de mauvaise météo ou raison technique.

Conformément à l'article L.223-2 alinéa du Code de la consommation, le consommateur est informé de son droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique de la plateforme bloctel (<https://www.bloctel.gouv.fr>).

Lors de l'achat d'un billet en ligne, une case « garder data » est à renseigner si vous souhaitez que nous conservions vos données personnelles. 48 heures après la date de votre prestation, si cette case n'a pas été cochée, les données personnelles sont effacées automatiquement.

Nous mettons tout en œuvre pour protéger vos données des menaces. Notre logiciel de réservation est hébergé sur un serveur externe crypté et donc inviolable par des intervenants extérieurs.

#### **FORCE MAJEURE**

Le client se réserve la possibilité d'annuler une prestation en cas de force majeure (incendie, explosion, attentat, catastrophe naturelle). Sera considéré comme cas de force majeure tout évènement comme une pandémie, qui répond aux critères de force majeure et qui impacte significativement la réalisation des prestations commandées. Dans ce cas, les sommes versées par le client seront remboursées sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation supplémentaire.

#### **DROIT APPLICABLE ET LITIGES**

##### **Droit de rétractation**

En application avec l'article L221.18 du Code de la consommation, le client ne peut exercer son droit de rétractation pour toute prestation de transport relative à une excursion ou une navette achetée pour une date spécifique.

##### **Réclamations – Litiges de consommations – Médiations**

En cas de litige, le client s'adressera par priorité aux Bateaux Verts pour obtenir une solution amiable en adressant une réclamation au service client de SAS EMC Les Bateaux Verts, selon les modalités suivantes :

- Par courrier : SAS EMC les Bateaux Verts – 14 Quai Léon Condroyer 83120 Sainte-Maxime
- Par mail : [info@bateauxverts.com](mailto:info@bateauxverts.com)

Afin d'optimiser le traitement de la réclamation, elle doit être accompagnée du formulaire de réclamation disponible dans nos points de vente ou sur notre site internet [www.bateauxverts.com](http://www.bateauxverts.com) à la rubrique "Satisfaction client".

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation 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](http://www.mediationconso-ame.com)
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain – 75007 PARIS

L'acheteur 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.