

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE TRANSPORT

1. Champs d'application

Les conditions générales de vente décrites ci-dessous détaillent les droits et obligations de la société Catalogne Transports Maritimes EURL dont le siège social est situé au 1 rue Louis Bourdaloue à St Cyprien Plage immatriculée au registre de commerce de Perpignan sous le n° 523 621 613 et dénommée CTM CROISIERES et de « l'acheteur » professionnel ou particulier effectuant une réservation de prestation proposée sur le site ctm-croisieres.com ou sur les brochures et flyers papier. La réservation d'une prestation par le biais du site internet, de la voie postale, d'un e-mail ou d'un guichet, implique de la part du passager l'acceptation sans réserve des conditions générales de vente et de transport suivantes.

Les Conditions générales de ventes sont consultables sur le site ctm-croisieres.com ainsi que dans les billetteries.

2. Tarifs

Les tarifs mentionnés au public sont des tarifs TTC, tenant compte du taux de TVA et autres taxes applicables au jour de la commande.

Le transporteur CTM CROISIERES se réserve le droit de modifier sans préavis ses tarifs en fonction de la conjoncture ou de la modification des taxes (TVA, TPM, Taxes portuaires).

Toutefois, CTM CROISIERES s'engage à facturer à l'acheteur le prix indiqué lors de l'enregistrement de la commande.

3. Réservation et mode de paiement

3.1. Réservation sur le site internet

L'acheteur règle la prestation par **carte bancaire**, la transaction en ligne est sécurisée. Le règlement de la prestation vaut confirmation de réservation et acceptation des conditions générales de ventes.

3.2. Réservation par courrier (postal ou e-mail)

Après acceptation du devis par l'acheteur, ce dernier devra effectuer un versement de 30% d'acompte (virement ou chèque) afin de valider sa réservation. Le solde devra être réglé le jour de la prestation.

3.3. Réservation en billetterie

Les modes de règlement acceptés en billetterie sont la carte bancaire, le chèque, l'espèce et les ANCV. Tout passager se faisant délivrer un billet accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente.

4. Modification d'une prestation

4.1. A l'initiative du transporteur CTM CROISIERES

CTM CROISIERES se réserve le droit de modifier son parcours, ses escales et ses destinations sans préavis, en cas de nécessité dont le transporteur est le seul juge. Notamment en cas d'avarie, d'opération **d'assistance et de secours et en cas de mauvaises conditions météorologiques**. Toute modification de parcours et d'horaire ainsi que **le rapatriement par voie terrestre ne pourra donner lieu à un quelconque dédommagement**.

Le transporteur CTM CROISIERES se réserve le droit de transporter les passagers sur un autre navire ou une autre compagnie.

4.2. A l'initiative de l'acheteur

En cas d'interruption anticipée de la croisière, le client ne pourra prétendre à un quelconque remboursement. L'acheteur individuel (**hors groupe**) a possibilité de modifier la date de son billet, sans pénalité, jusqu'à la veille de la prestation, dans la limite des places disponibles.

Les groupes peuvent modifier la date de la prestation sans pénalité jusqu'à 30 jours avant le départ.

Pour les groupes, toute modification du nombre de passagers doit être signalée au plus tard 72 heures avant la sortie. Dans le cas contraire si le nombre de passagers est inférieur à celui initialement prévu, les places non décommandées seront facturées.

Si le nombre de passagers est supérieur à celui initialement prévu, leur place ne pourra être garantie à bord et ils seront acceptés dans la limite des places disponibles.

5. Annulation d'une prestation

5.1. A l'initiative du transporteur CTM CROISIERES

Le déroulement de la sortie est conditionné par un nombre minimum de passagers. Si le nombre minimum n'est pas atteint la veille de la prestation à 19h00, la croisière sera annulée et le client choisira un report ou un remboursement intégral de la prestation. De même si la sortie ne peut pas être effectuée pour causes météorologiques ou technique, elle sera reportée ou remboursée intégralement sous 72 h. Le cas échéant, il est inutile de vous déplacer en billetterie tant que vous n'avez pas été contacté, le personnel des guichets n'étant pas habilité à effectuer les remboursements, un responsable sera appelé pour cette opération.

5.2. A l'initiative de l'acheteur

L'annulation de la part du client est soumise à des pénalités :

- Pour les individuels :

Jusqu'à 40 jours avant le départ : annulation possible sans pénalité (1.5 € de frais de dossier)

De 40 à 30 jours avant le départ: nous conservons 30% des sommes versées

De 30 à 15 jours avant le départ: nous conservons 50% des sommes versées

Moins de 15 jours avant le départ : nous conservons 100% des sommes versées

Toute demande de remboursement est soumise à un forfait de 1.5€.

Aucun remboursement ne pourra être fait pour toute demande d'annulation après la date de départ.

- Pour les groupes :

Plus de 3 mois avant le départ : nous conserverons 30% des sommes versées

Entre 3 mois et 30 jours avant le départ : nous conservons 50% des sommes versées

Moins de 30 jours avant le départ: nous conserverons 100% des sommes versées

Aucun remboursement ne pourra être fait pour toute demande d'annulation après la date de départ.

Toute demande d'annulation et de remboursement doit être obligatoirement adressée par mail à l'adresse suivante : contact@ctm-croisieres.com. **Le personnel des billetteries n'est pas habilité à traiter les demandes de remboursement, aucune demande ne pourra être traitée par téléphone.**

6. Responsabilité et obligation du client

L'embarquement et le débarquement des passagers a lieu uniquement sur invitation d'un membre d'équipage. Le client s'engage à respecter les consignes données par le personnel naviguant.

Lorsque le client est à bord, il est sous l'autorité du capitaine.

Pour votre sécurité, la compagnie vous invite à prendre en compte le tangage et le roulis du navire.

Les passagers avec des enfants doivent veiller à ce que ceux-ci ne courent pas à bord et ne montent pas sur les bancs et les rambardes.

Les enfants mineurs doivent être accompagnés d'un adulte.

Les animaux voyagent sous la responsabilité du client et doivent être tenus en laisse voire muselés.

Le client doit prendre connaissance des prestations sur lesquelles les animaux ne sont pas acceptés sous peine de ne pouvoir embarquer.

Les personnes à Mobilité Réduites sont acceptées à bord mais sont invitées à se présenter lors de la réservation.

En effet certaines prestations ne sont pas accessibles aux PMR et les places qui leurs sont réservées à bord sont limitées.

Les passagers à destination de l'Espagne doivent être en possession d'une carte d'identité ou passeport en cours de validité. Cette pièce d'identité vous sera demandée pour toute réservation.

Il est interdit d'embarquer des armes ou tout autre matière dangereuse ou illégale à bord.

Le client doit se présenter au moins 15 minutes avant le départ. Il est impératif de se renseigner au préalable sur l'accès au point d'embarquement et les parkings aux alentours. **Veillez prendre vos dispositions pour respecter l'heure d'embarquement. Les PMR, les femmes enceinte ou avec des nourrissons seront prioritaires à l'embarquement. L'embarquement s'effectuera ensuite par ordre de réservation et non par ordre d'arrivée.**

Toute personne absente à l'heure d'embarquement et n'ayant pas prévenue la compagnie la veille avant 19h00 ne pourra prétendre à un quelconque dédommagement.

7. Responsabilité et obligation du transporteur

Le transporteur CTM CROISIERES est responsable de la sécurité des passagers durant la croisière à bord du navire. CTM CROISIERES s'engage à armer ses navires en parfait état de navigabilité, ceux-ci étant assurés auprès des Compagnies GENERALI pour l'assurance corps et TRANSMAR pour la RC passagers. Chaque année ils bénéficient du contrôle d'un inspecteur du BUREAU VERITAS, d'un inspecteur du centre de sécurité des navires et d'un inspecteur de l'agence nationale des fréquences radios.

Nous déclinons toute responsabilité concernant la perte, l'avarie, le vol d'objets personnels durant la croisière. Nous ne pourrions être tenus responsables des conséquences de la projection d'embruns marins ou de vagues sur les appareils multimédia (appareils photo, caméra, téléphones mobiles, tablettes etc.), les tenues vestimentaires, les lunettes de vue, les appareils auditifs, ou tout autre effet personnel.

8. Mentions légales

Conformément à la loi n°78 - 17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, le traitement automatisé des données à caractère personnel réalisé à partir du site internet ctm-croisieres.com a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, enregistrée le 06/02/2018 sous le n°2550169. Conformément à l'article 34 de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour exercer ce droit, vous pouvez écrire à : contact@ctm-croisieres.com