

Conditions générales de vente de la ligne régulière RTM Lebateau Marseille – Frioul – If.

Préambule

La Régie des Transports Métropolitains (ci-après la RTM), EPIC enregistrée au RCS de Marseille sous le numéro 059804062 dont le siège est situé à L'ASTROLABE 79 bd de Dunkerque CS 60478 13235 Marseille Cedex 02, propose des trajets en bateau au départ du Vieux-Port de Marseille vers les îles d'If et du Frioul.

Les présentes conditions générales (ci-après les CGV) visent à définir les modalités des services proposés par la RTM.

Elles sont disponibles sur simple demande auprès de la RTM aux coordonnées indiquées au paragraphe 15 des présentes conditions générales de vente.

La RTM se réserve le droit de modifier les termes des CGV à tout moment. Les dispositions applicables seront celles en vigueur au jour de la vente du titre de transport.

L'achat d'un titre de transport implique l'adhésion pleine, entière et irrévocable par le Client aux présentes CGV, à l'exclusion de tous autres documents, tels prospectus ou catalogues, émis par la RTM ou l'un de ses prestataires et partenaires qui n'ont qu'une valeur indicative.

1. Horaires et itinéraires

Les horaires sont proposés par la RTM et validés par la Métropole Aix Marseille Provence. En cas de problème majeur, les horaires de départs prévus peuvent être avancés ou retardés de 15 minutes. En cas de modifications importantes des horaires, de l'itinéraire ou de l'escale, la RTM s'engage à prévenir les passagers dès qu'elle en a connaissance.

2. Titre de transport

Le titre de transport n'est valable que pour le départ indiqué.

La traversée retour devra être effectuée durant la période de validité du titre de transport (six mois à compter de la date d'émission du titre de transport).

S'il ne porte aucune date de départ, le titre de transport ne pourra être utilisé que durant les six mois qui suivront la date de son émission et en fonction des places disponibles. Passé ce délai il deviendra nul, même pour en obtenir le remboursement.

Aucune condition particulière autre que celle de la RTM ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de cette dernière, prévaloir sur les présentes Conditions Générales. Toute clause contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la RTM, quel que soit le moment où elle aurait pu être portée à la connaissance de ce dernier.

3. Prix, modalité de paiement et facturation

Les prix des titres de transports sont indiqués en euros.

Les prix sont fixés par délibération de la Métropole Aix Marseille Provence et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment.

Les prix applicables sont ceux affichés sur le Site internet lebateau-frioul-if.fr (rubrique Titres et Tarifs > Titres de transport) au moment de la Commande du Client.

Les prix s'entendent toutes taxes comprises.

Les prix ne prennent en compte que la valeur des titres de transport.

Les frais de connexion à Internet sont à la charge du Client.

4. La vente en ligne

Le site lebateau-if-frioul.fr est édité par la RTM. Le directeur de la publication est Gil Valabregue en qualité de Directeur Marketing et Commercial de la RTM.

Le Site a été conçu et réalisé par : Cityway, 85, rue Pierre Duhem CS 30557 – 13 594 AIX EN PROVENCE Cedex 3

Le Site est hébergé par : SAFEBRANDS SAS, Pôle Média Belle de Mai, 37, rue Guibal, 13001 MARSEILLE.

4.1 Définitions

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

Client : Le client désigne l'acheteur d'un titre de transport se connectant sur le Site internet lebateau-frioul-if.fr

Commande : La Commande désigne toute demande de biens ou de services réalisée par le Client auprès de la RTM

Titre de transport : Un titre de transport constitue un contrat de transport entre le client utilisateur et le réseau de transport de voyageurs correspondant. Il est constitué d'un ticket.

Site : le site lebateau-frioul-if.fr est, entre autres, un site de commerce électronique accessible par le réseau Internet, accessible gratuitement et ouvert à tout client utilisateur des services Lebateau.

4.2 Objet

Le présent chapitre concerne des conditions de vente conclues entre la RTM et un Client, dans le cadre de la vente à distance, via le Site internet lebateau-frioul-if.fr, de Titres de transport valables sur Lebateau.

4.3 La commande de titres

La Commande de titres de transport sur le site internet lebateau-frioul-if.fr est réservé aux clients ayant pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité préalablement à chaque Commande : toute Commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions.

Le Client a la possibilité de passer sa Commande sur le site lebateau-frioul-if.fr.

Le Client sélectionne en premier lieu le ou les différents titres de transport qu'il souhaite acheter, après avoir consulté leurs prix ainsi que les conditions d'utilisation applicables à chaque type de titres de transport figurant sur le Site internet lebateau-frioul-if.fr.

Le Client peut à tout moment afficher le panier afin de vérifier les titres de transport sélectionnés, le montant total de sa Commande et, le cas échéant, modifier les différentes composantes de sa Commande.

Pour tout achat de titre de transport, le Client devra créer un compte. Cela est possible en cours de processus de commande (étape « votre compte »).

La passation de la Commande se déroule selon les modalités suivantes :

Navigation à l'intérieur du Site

Le Client peut prendre connaissance des différents titres de transports proposés à la vente par la RTM sur son site lebateau-frioul-if.fr.

Il peut naviguer librement sur les différentes pages du Site, sans pour autant être engagé au titre d'une Commande.

Gestion du panier d'achat

Les titres de transport sélectionnés par le Client sont listés dans son panier d'achat. S'il souhaite acheter l'intégralité des titres de transport choisis, il pourra alors confirmer sa Commande. Si toutefois il souhaite retirer un ou plusieurs Titres de transport sélectionnés de son panier d'achat il pourra le faire mais uniquement avant de confirmer sa Commande et d'effectuer le paiement.

Enregistrement et validation de la Commande

Le Client choisit le type et la quantité de titres de transport pour lesquels il souhaite passer Commande. Toute validation de la Commande vaut vente des titres de transport.

Pour commander le ou les titre(s) de transport qu'il a ainsi choisis, après avoir choisi les quantités par produit à ajouter à son panier d'achat, tout Client devra s'identifier :

- soit s'il est déjà inscrit, en saisissant son identifiant et son mot de passe dans les cases réservées sous la mention « déjà client ? Connexion ».
- soit s'il n'est pas encore inscrit, en cliquant sur "nouveau client?" en saisissant les renseignements demandés et en créant son identifiant (adresse e-mail) et son mot de passe.

Dans cette dernière hypothèse, le Client devra remplir avec exactitude le formulaire mis à sa disposition, sur lequel il fera notamment figurer les informations nécessaires à son identification.

En outre, le Client devra fournir un identifiant et un mot de passe de son choix qui lui sera personnel et confidentiel et dont il aura besoin pour s'identifier ultérieurement sur le Site. Une confirmation de son inscription lui sera envoyée par voie de courriel à l'adresse électronique indiquée par lui au moment de son identification.

Le Client est informé et accepte que la saisie de ces informations (identifiant et mot de passe) vaut preuve de son identité et manifeste son consentement. Ces informations (identifiant et mot de passe) seront mentionnées dans chacune des correspondances émises depuis le Site (confirmation de la Commande et confirmation d'envoi de la Commande) et accepte que toute correspondance soit réalisée par courrier électronique adressé à l'adresse électronique telle qu'indiquée par le Client. Ce dernier est responsable des Commandes effectuées avec ses identifiant et mot de passe.

Une fois le Client identifié, un bon de Commande apparaîtra à l'écran, récapitulant la nature et le prix du titre de transport retenu par le Client, ainsi que le montant total de la Commande et les coordonnées du Client.

Validation définitive de la Commande

Lorsque son choix est arrêté et après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales, le Client sélectionne le bouton « suivant » en bas du récapitulatif de commande et se trouve redirigé vers une page où il pourra effectuer le règlement de son achat.

Sous réserve des prescriptions légales et réglementaires applicables, la RTM se réserve le droit d'annuler ou de suspendre, dans les conditions prévues par la loi, toute Commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure.

4.4 Paiement des titres de transport

Les titres de transport doivent être payés comptant par carte bancaire.

Les cartes bancaires acceptées sont les cartes françaises présentant le sigle CB (cartes nationales ou internationales VISA ou MASTERCARD) et les cartes étrangères portant la mention VISA ou MASTERCARD, acceptées en France.

Le paiement par carte bancaire s'effectue par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé utilisant le procédé de cryptage SSL (Secure Socket Layer) permettant de protéger la transmission des données relatives aux moyens de paiement.

Les paiements réalisés sur l'e-boutique du site lebateau-frioul-if.fr sont sécurisés selon le protocole 3D Secure (reconnaissable avec les logos « Verified by Visa » ou « Mastercard SecureCode »).

Le débit est effectué lors du paiement en ligne à la condition d'avoir obtenu préalablement l'autorisation de débit du compte de l'utilisateur auprès des centres de paiement compétents. A défaut de cette autorisation, le règlement ne pourra être pris en compte et le processus de Commande sera suspendu. Les frais en découlant restent à la charge du Client, la RTM se réservant la possibilité d'engager toute action à l'encontre de ce dernier.

La RTM ne conserve en aucun cas les coordonnées bancaires liées aux paiements effectués par les Clients.

4.5 Confirmation de la Commande et du paiement

A réception de la Commande du Client et validation du paiement, deux courriels seront transmis à l'adresse électronique du Client l'un récapitulant sa Commande et l'autre confirmant le règlement de sa Commande.

Dès lors que le règlement de la Commande a été pris en compte par la RTM, le Client ne peut plus procéder à l'annulation de la Commande. Un récapitulatif de Commande sera établi et transmis à l'adresse électronique du Client.

En conséquence, aucune modification de la Commande ne pourra intervenir postérieurement à l'envoi desdits messages électroniques. Il est recommandé au Client de conserver et/ou imprimer ces messages électroniques car ceux-ci constituent une preuve de sa Commande.

4.6 Livraison des titres de transport

Le Client devra imprimer lui-même et à ses frais les titres de transport achetés en ligne.

Pour ce faire, le Client disposera de deux possibilités :

- imprimer son titre de transport directement en ligne après avoir effectué son paiement,
- imprimer son titre de transport postérieurement au moyen du lien qui figurera dans les deux courriels reçus prévus au point 4.5.

Le Client est seul responsable de l'adresse électronique mentionnée dans le cadre de sa Commande. Si le Client ne recevait pas les courriels prévus au point 4.5 pour cause d'adresse insuffisante, erronée ou d'absence de diligences du Client, le Client qui n'aurait pas imprimé directement son titre de transport ne pourrait pas l'imprimer postérieurement. De même la RTM ne peut en aucun cas être tenue pour responsable en cas de dysfonctionnement de la boîte aux lettres électronique du Client.

Tout dommage ou envoi incomplet doit être signalé immédiatement et au plus tard dans les 3 jours suivants la date de la Commande :

- par courriel à l'adresse suivante : accueil.frioul@rtm.fr

- ou par courrier postal adressé à : RTM – Direction des Activités Nouvelles – Lebateau - 435, rue Saint Pierre - 13005 MARSEILLE

Si aucune réserve ou mention n'est formulée dans les conditions susvisées, sans préjudice toutefois des garanties légales applicables, la Commande sera considérée comme conforme.

4.7 Remboursement des titres de transport vendus sur Internet

Le remboursement ou l'échange des titres de transports vendus sur Internet ne pourra avoir lieu que si la RTM annule pour des raisons météo ou techniques (hors cas de force majeure), l'horaire sur lequel le passager devait voyager.

Une commission de 10% sera déduite du prix du titre de transport vendu à l'unité.

Le remboursement ne pourra s'effectuer qu'au guichet de la Gare maritime située au 1 quai de la Fraternité – 13001 Marseille le jour même ou le lendemain du départ indiqué sur présentation des titres de transports, de la carte bancaire ayant servi à l'achat des titres et justificatif du règlement par internet.

En cas de non présentation du voyageur à l'horaire indiqué, aucun remboursement ou échange ne sera effectué par la RTM.

4.8 Responsabilité et garanties liées à l'utilisation du Site

Il n'est pas garanti que le Site soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés. De même, il n'est pas garanti que le Site fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validé par la RTM.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Le Client déclare avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

4.9 Preuve

Il est expressément reconnu que la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la Commande par le Client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n°2000-230 du 13 mars 2000 ainsi que de l'exigibilité du règlement. Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur la Site de vente en ligne.

4.10 Propriété intellectuelle

Les éléments accessibles sur le Site, notamment son interface, les marques, textes, images, photographies, cartes, sons et vidéographies sont protégées par des droits de propriété intellectuelle.

La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un de ces éléments est strictement interdite sans l'autorisation écrite préalable au titulaire du droit.

5. La protection des données personnelles

En application de la législation de protection des données personnelles (notamment la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et le Règlement Général de Protection des données personnelles du 27 avril 2016), les informations qui sont demandées au Client et qui revêtent un caractère obligatoire contractuel sont spécifiées au moment de leur collecte ; leur non fourniture par le Client rend impossible le traitement de sa Commande. La base légale autorisant la RTM à traiter les informations du Client est l'exécution des mesures précontractuelles et du contrat de vente des titres de transport.

D'autres informations peuvent être demandées par ailleurs, les réponses à ces questions étant facultatives et reposant sur votre consentement à les fournir. Ces données supplémentaires pourront être utilisées dans le but d'améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau. Leur non fourniture n'empêche pas la Commande.

L'ensemble des informations personnelles du Client sont destinées à la Régie des transports Métropolitains, responsable de traitement, dont le siège est situé au 79 boulevard de Dunkerque 13002 Marseille, ainsi qu'à ses prestataires sous-traitants intervenant dans la gestion technique et commerciale du traitement des commandes.

Elles seront conservées pendant la durée nécessaire au traitement de la Commande du client et seront supprimées deux ans après la date de clôture du traitement de votre dernière demande.

Conformément aux dispositions des articles 12 à 23 du Règlement Général de protection des données personnelles, toute personne concernée dispose d'un droit à l'information, de droits d'accès, de rectification, de suppression, et de portabilité des données la concernant ainsi que d'un droit de s'opposer à la prospection commerciale, d'un droit d'opposition et de limitation du traitement de ses données dans les conditions prévues par la réglementation. Il est précisé que le Client ne fait pas l'objet d'un profilage ni d'une prise de décision automatisée à son égard et que ses données personnelles ne sont pas hébergées ni transférées en dehors de l'Union européenne. Toute personne peut également organiser le sort de ses données personnelles en fournissant des consignes à la RTM sur leur devenir en cas de décès.

Le Client peut exercer ses droits :

- Sur place au siège de la RTM, ou
- Auprès du Data Protection Officer de la RTM par voie électronique ou postale :

Régie des Transports Métropolitains
DPO - Secrétariat Général,
Immeuble Astrolabe,

Pour des raisons de traçabilité, et afin de garantir la confidentialité des données de chacun (lutte contre l'usurpation d'identité), aucune demande orale ne sera traitée. En cas de doute sur votre identité, la présentation d'un justificatif d'identité valide (ou l'envoi d'une copie signée d'un justificatif d'identité valide comportant la signature de son titulaire) sera exigé(e).

Si vous estimez que vos données sont traitées par la RTM en violation de ses obligations légales et réglementaires en la matière, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

6. Utilisation des titres de transports

L'acquisition puis l'utilisation d'un titre de transport implique la connaissance et l'acceptation des stipulations précisées dans le présent article.

5.1 Comportement

Pour voyager en règle sur Lebateau RTM, le client doit être muni d'un titre de transport valable.

Le titre de transport doit être présenté systématiquement à l'embarquement. Il sera alors scanné par un membre du personnel de la RTM.

Un portillon d'accès sera dédié aux voyageurs en possession de titres de transport achetés en ligne.

Le titre de transport doit être conservé en état durant tout le trajet c'est-à-dire jusqu'à la descente du bateau.

Il est également interdit à tout voyageur d'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières (et notamment contraires aux conditions générales d'utilisation propres aux titres de transport utilisés), de faire usage d'un titre de transport qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une présentation quelconque susceptible de favoriser la fraude, de revendre des titre de transports.

5.2 Contrôle des titres de transports

Tout personnel habilitée à contrôler peut à tout moment du trajet vérifier les titres de transports.

Les clients doivent, lors de ce contrôle, présenter leur titre de transport en état de validité, accompagné le cas échéant des justificatifs nécessaires. Le refus de présenter un titre de transport ou un justificatif constitue une entrave au contrôle susceptible d'être verbalisée.

7. Embarquement

Les passagers doivent se présenter au plus tard 15 minutes avant l'horaire de départ. Tous passagers, même muni d'un titre de transport se présentant hors ce délai, n'aura aucun recours contre la RTM s'il ne peut pas embarquer et restera débiteur du prix du voyage.

Pour accéder à bord, tous les passagers, y compris les enfants (à partir de 1 an) voyageant gratuitement, doivent être en possession d'un titre de transport valable.

Les voyageurs doivent conserver leur titre de transport à l'aller comme au retour afin de pouvoir le présenter à tout contrôle.

8. Validité des titres de transport

Le titre de transport n'est valable que pour la date et l'horaire de départ indiqués.

Pour tout titre de transport acheté sur internet, la traversée retour devra être effectuée dans la même journée, les horaires de retour restant libres.

Passé ce délai il deviendra nul, et aucun remboursement de ce titre de transport ne pourra être demandé.

9. Annulation ou retard d'une traversée

Conformément aux textes applicables au transport maritime, si le départ d'un navire est empêché par un événement non imputable à la RTM (exemple : déroutement, météo, etc.) la RTM décline toute responsabilité pour les frais et préjudices directs ou indirects occasionnés par ces modifications.

La RTM ne pourra être responsable de la non correspondance des départs et arrivées des bateaux avec tout autre moyen de transport.

10. Réservations sur les horaires de la ligne

Seuls les groupes de plus de 10 personnes peuvent effectuer des réservations.

Il est préférable de réserver le plus tôt possible. Les réservations sont gratuites, acceptées par email ou en ligne sur le site lebateau-frioul-if.fr. Un bon de réservation est adressé au client. Les réservations ne deviennent définitives qu'après l'envoi d'une confirmation écrite (retour signé du bon de réservation).

Les règlements se font le jour du voyage, par chèque, carte bancaire ou espèce. Le règlement par facturation n'est possible que sous remise avant l'embarquement d'un bon de commande original sur papier à en-tête ou de bons d'échange émis par une agence de voyages.

Pour les groupes comptant un nombre important de passagers, la compagnie pourra répartir le groupe sur plusieurs départs.

Les places assises ne sont pas numérotées, ni affectées.

Les horaires de retour ne sont pas garantis pour les réservations groupes. L'embarquement pourra être différé si la capacité d'accueil totale du navire est atteinte.

11. Capacité

Le Client déclare avoir la capacité d'accepter valablement les Conditions Générales, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle.

12. Droit de rétractation

Le principe du droit de rétractation est fixé par le code de la consommation (article L.121-20). Toutefois, celui-ci ne s'applique pas aux titres de transport. En effet, l'article L.121-20-4 prévoit que les dispositions relatives au droit de rétractation ne s'appliquent pas dès lors qu'il s'agit de « prestation de services de transport qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée » comme les voyages.

13. Responsabilité

La mise en cause de la responsabilité de la RTM est limitée au cadre des textes applicables au transport maritime. Les indemnités qui peuvent être allouées sont limitées par ces textes.

14. Réclamation

Toute réclamation à l'encontre de la RTM doit être formulée dans un délai de 15 jours suivant le voyage.

Auprès du personnel de guichet - Tel : 04 96 11 03 50

Par correspondance adressée à :

RTM – Direction des Activités Nouvelles - Lebateau
435, rue Saint Pierre - 13005 MARSEILLE

Ou par mail : accueil.frioul@rtm.fr

15. Contact

RTM – Direction des Activités Nouvelles

Lebateau
435, rue Saint Pierre
13005 MARSEILLE
Téléphone du guichet : 04 96 11 03 50
Email : accueil.frioul@rtm.fr

16. Durée

Les présentes Conditions Générales s'appliquent pendant la durée de mise en ligne du service de vente des titres de transports, et ce jusqu'à édition d'une nouvelle version des Conditions Générales.

17. Différends et attribution de juridiction

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.
Tout litige né de l'application des Conditions Générales relève de la compétence des juridictions françaises. Pour tout litige avec les clients ayant contracté en qualité de commerçant au sens de l'article 48 du Code de procédure Civile, seuls les Tribunaux de Marseille seront territorialement compétents.