
Conditions générales de vente sur internet de titres de transport de la ligne régulière Marseille – If – Frioul

Préambule

Le présent site www.frioul-if-express.com est édité par la société Frioul If Express, SAS enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Aix en Provence sous le numéro 479 015 711, dont le siège est situé Clos Piervil - Chemin du Viaduc - 13090 Aix-en-Provence, est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro HA 013 09 006, ci-après « Frioul If Express ».

Le directeur de la publication est Franck-Olivier ROSSIGNOL en qualité de représentant légal de la société Frioul If Express.

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

Le Site est hébergé par : OLEANE, Tour Maine Montparnasse - B13, 33, Avenue du Maine – 75755 Paris Cedex 15

Frioul If Express exploite le réseau de transports maritimes de voyageurs au départ du Vieux Port de Marseille vers les îles d'If et du Frioul.

Article 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 www.frioul-if-express.com.

Commande : La Commande désigne toute demande de biens ou de services réalisée par le Client auprès de Frioul If Express

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 marchand www.frioul-if-express.com est un Site de commerce électronique accessible par le réseau Internet, accessible gratuitement et ouvert à tout Client utilisateur du réseau Frioul If Express.

Article 2 – Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignés les « Conditions Générales ») sont conclues entre Frioul If Express et un Client, dans le cadre de la vente à distance, via le Site internet www.frioul-if-express.com, de Titres de transport valables sur le réseau de transport de Frioul If Express.

Frioul If Express propose des trajets en bateau au départ du Vieux-Port de Marseille vers les îles d'If et du Frioul.

La Commande de Titres de transport sur le Site internet www.frioul-if-express.com 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.

Les présentes Conditions Générales visent à définir les modalités des services proposés par Frioul If Express. Elles sont disponibles sur simple demande auprès de la compagnie aux coordonnées indiquées paragraphe 21.

L'achat d'un titre de transport au guichet ou par Internet implique l'adhésion pleine, entière et irrévocable par le Client aux Conditions Générales, à l'exclusion de tous autres documents, tels prospectus ou catalogues, émis par Frioul If Express ou l'un de ses prestataires et partenaires qui n'ont qu'une valeur indicative.

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

Frioul If Express se réserve le droit de modifier les termes des présentes Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux ventes préalablement conclues. Les dispositions applicables seront celles en vigueur au jour de la vente du billet.

Article 3 – 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.

Article 4 – Commande - achat

Le Client a la possibilité de passer sa Commande sur Internet : www.frioul-if-express.com.

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 www.frioul-if-express.com.

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 par le biais de la rubrique « S'inscrire » ou « Devenir membre ».

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 Frioul If Express sur son Site.

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 cliqué sur « ajouter au panier et valider l'achat » et « ajouter au panier », 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 ? Valider ».

- soit s'il n'est pas encore inscrit, en cliquant sur "s'inscrire ou devenir client" sous la mention "s'inscrire" en saisissant les renseignements demandés et en créant son identifiant 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 mentionnés 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 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, le Client sélectionne le bouton « Procéder au paiement » et se trouve redirigé vers une page où il pourra effectuer le règlement de son achat.

Après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales, le client procède au paiement.

Sous réserve des prescriptions légales et réglementaires applicables, Frioul If Express se réserve le droit d'annuler ou 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.

Article 5 – Prix, modalité de paiement et facturation

1. Les prix des Titres de transports du réseau Frioul If Express sont indiqués en euros.

Les prix sont fixés par la société Frioul If Express et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Les prix applicables sont ceux affichés sur le Site internet www.frioul-if-express.com (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.

2. 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 Frioul If Express sont sécurisés selon le protocole 3D Secure (reconnaisable 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, Frioul If Express se réservant la possibilité d'engager toute action à l'encontre de ce dernier.

Frioul If Express ne conserve en aucun cas les coordonnées bancaires liées aux paiements effectués par les Clients.

Article 6 – 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 Frioul If Express, 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.

Article 7 – 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 :

- Il pourra imprimer son Titre de transport directement en ligne après avoir effectué son paiement,
- Il pourra également imprimer son Titre de transport postérieurement au moyen du lien qui figurera dans les deux courriels reçus prévus à l'article 6.

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 à l'article 6 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 Frioul If Express ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas 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.frioulifexpress@transdev.fr
- ou par courrier postal adressé à : 7, Cours Jean Ballard – 13001 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.

Article 8 – Utilisation des Titres de transports

1) Généralités

Ces conditions générales de vente s'appliquent sur l'ensemble des Titres de transport du réseau Frioul If Express.

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

2) Comportement

Pour voyager en règle sur le réseau Frioul If Express, 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 Frioul If Express.

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 Titre de transport utilisé), 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 Titres de transport.

3) Contrôle des Titres de transport

Tout personnel habilité à contrôler peut à tout moment du trajet vérifier les Titres de transport.

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.

4) Horaires et itinéraires

Les horaires sont proposés par Frioul If Express, validés par l'autorité organisatrice de transport compétente et enregistrés dans le logiciel de vente.

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, Frioul If Express s'engage à prévenir les passagers par voie d'affichage au guichet de la gare maritime et sur le site internet www.frioul-if-express.com dès qu'elle en a connaissance et dans la mesure du possible.

5) Embarquement

Les passagers doivent se présenter au plus tard 15 minutes avant l'heure de départ.

Tous passagers, même muni d'un Titre de transport se présentant hors ce délai, n'aura aucun recours contre Frioul If Express 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.

6) Validité des Titres de transport

Le Titre de transport n'est valable que pour la date et l'heure 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.

7) Remboursement des Titres de transport vendus sur Internet

Le remboursement ou l'échange des billets vendus sur Internet ne pourra avoir lieu que si la Société Frioul If Express 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 Frioul If Express situé au *1 quai de la Fraternité – 13001 Marseille* le jour même ou le lendemain du départ indiqué sur présentation des billets 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 Société Frioul If Express.

Article 9 – Annulation ou retard d'une traversée

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

Toute modification ou annulation sera notifiée le plus rapidement possible. Frioul If Express ne pourra pas être responsable des dommages indirects tels que notamment la non correspondance des départs et arrivées des bateaux avec tout autre moyen de transport.

Article 11 – 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.

Article 12 – Responsabilité de Frioul If Express

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

Article 13 – Assurances de Frioul If Express

Frioul If Express a souscrit une police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle pour tout dommage qui serait susceptible d'être occasionné à un tiers ou à son passager.

Article 14 – Réclamation

Sauf cas de force majeure et sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation devra être adressée, par lettre recommandée avec accusé de réception dans les meilleurs délais suivant la date de la Prestation, accompagnée des pièces justificatives, à Frioul If Express dont les coordonnées figurent à l'article 21 des présentes.

Article 15 – Informations nominatives

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations qui sont demandées au Client et qui revêtent un caractère obligatoire sont nécessaires au traitement de sa Commande.

D'autres informations peuvent être demandées par ailleurs, les réponses à ces questions étant facultatives. Ces données supplémentaires pourront être utilisées dans le but d'améliorer la connaissance de la clientèle empruntant le réseau.

Conformément aux dispositions des articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne concernée dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et de suppression aux informations la concernant ainsi que d'opposition pour motifs légitimes. Les personnes concernées disposent d'un droit d'opposition à l'utilisation de leurs données à des fins de prospection.

Pour exercer ces droits, veuillez-nous adresser par courrier à : Frioul If Express, 7, Cours Jean Ballard – 13001 MARSEILLE ou par e-mail à accueil.frioulifexpress@transdev.fr.

Si les données transmises aux fins d'utilisation du Site comportent des données à caractère personnel, Frioul If Express garantit au Client qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 susmentionnée.

Article 16 – 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 Frioul If Express.

En aucun cas, Frioul If Express n'est responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site.

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.

Article 17 – 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.

Article 18 – 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.

Article 19 – 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.

Article 20 – 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.

Article 21 – Service Clientèle

Pour toute information ou réclamation, vous pouvez contacter directement Frioul If Express :

Par e-mail : accueil.frioulifexpress@transdev.fr

Par téléphone : 04 95 09 34 10

Par fax : 04 95 09 34 11

Par courrier : 7, Cours Jean Ballard – 13001 Marseille