

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

---

### ARTICLE 1 - PREAMBULE

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les transports assurés par la Compagnie YEU CONTINENT (ci-après la « Compagnie ») service de la REGIE DEPARTEMENTALE PASSAGES D'EAU DE LA VENDEE, Etablissement public industriel et commercial, enregistrée à l'INSEE sous le numéro 786 451 260, dont le siège est à Port Fromentine, Gare Maritime, 85550 LA BARRE DE MONTS. Les présentes conditions générales peuvent être consultées sur le site Internet [www.yeu-continent.fr](http://www.yeu-continent.fr) (ci-après « le Site ») et dans les Gares Maritimes de Port Fromentine, commune de LA BARRE DE MONTS (Continent), ou de Port Joinville, commune de l'ILE D'YEU (ci-après « Gare(s) Maritime(s) »). Les présentes conditions générales sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les conditions applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation.

### TITRE I - TRANSPORT DE PASSAGERS

#### ARTICLE 2 - RÉSERVATION

La réservation des traversées peut être effectuée (dans la limite des places disponibles) :

- Sur le Site, au plus tard 1h avant le départ ;
- Par téléphone : au 02 51 49 59 69 (Serveur Vocal) ou de l'étranger +33 (0)2 51 49 59 69 ;
- Aux guichets des Gares Maritimes pendant les heures d'ouverture ;
- Aux points de vente (liste disponible sur demande), au plus tard 1h avant le départ.

Les titres de transport seront, soit envoyés par e-mail (E-ticket), soit conservés au guichet de la Gare Maritime du premier départ et remis au client avant le passage. Les passagers doivent réaliser leur passage à la date et à l'heure indiquées sur le titre de transport.

#### ARTICLE 3 - CARTES D'ABONNEMENT

Ces cartes sont destinées aux particuliers comme aux entreprises. Elles sont personnelles. La carte ne peut être utilisée le jour même de sa demande de création. Compte tenu de l'affluence de passagers, aucune demande de carte ne sera traitée à moins d'une heure du départ d'un navire. En cas de non-utilisation de la carte, aucune demande de remboursement ne sera acceptée.

#### ARTICLE 4 - PERSONNES A MOBILITE REDUITE (PMR)

Afin de répondre au mieux aux besoins particuliers des PMR, la réservation est impérative **au moins 48h à l'avance** par téléphone. Tous nos navires sont accessibles aux PMR. Les ascenseurs des Gares Maritimes (L 180 cm x l 137cm) ne sont accessibles qu'aux fauteuils de dimensions standards. Un circuit d'embarquement alternatif peut être proposé aux autres fauteuils.

#### ARTICLE 5 - MINEURS NON ACCOMPAGNES

Seuls les mineurs de 11 à 18 ans sont admis à voyager seuls sur nos lignes. Ils doivent être en possession d'une pièce d'identité avec photographie en cours de validité. Aucun service d'accompagnement n'est proposé.

## **ARTICLE 6 - CONDITIONS TARIFAIRES**

Les tarifs sont précisés dans la grille tarifaire présentée sur le Site, aux guichets et aux points de vente. Ils peuvent être modifiés sans préavis. Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réservation.

Les conditions suivantes s'appliquent aux tarifs réduits :

- Les tarifs « ENFANT » et « JUNIOR » s'appliquent aux mineurs selon les conditions d'âge précisées dans la grille tarifaire ;
- Le tarif « PRÉFÉRENTIEL » est attribué aux passagers à partir de 60 ans sur présentation d'une pièce d'identité, aux titulaires d'une carte « étudiant », aux familles nombreuses sur présentation d'une carte SNCF « famille nombreuse » en cours de validité, aux titulaires de la carte d'invalidité ;
- Le tarif « ASSOCIATIONS » s'applique aux membres des associations Loi 1901 islaises ou continentales invités par une Association Islaise, sous conditions (se renseigner) ;
- Le tarif « GROUPES TOURISTIQUES » s'adresse uniquement aux groupes d'au moins 20 personnes payantes aller/retour ;
- Le tarif « GROUPES SCOLAIRES » est valable pour un aller/retour dans la journée ou en séjour, hors vacances scolaires, samedi, dimanche et jours fériés ;
- Le tarif « ABONNÉS » s'appliquent aux détenteurs d'une carte « Abonné » valide ;
- Le tarif « ESCAPADE » est applicable aux dates proposées sur le Site, pour un aller/retour dans la journée.

Chaque passager doit présenter son titre de transport au contrôleur. Tout passager en possession d'un billet à tarif réduit doit être en mesure de présenter son justificatif personnel. En l'absence de justificatif valide le passager devra s'acquitter de la différence avec un titre de transport plein tarif. Les cartes « INSULAIRES » et « APPARENTÉS INSULAIRES » sont obligatoirement établies et/ou validées par la Mairie de l'ILE D'YEU avant le 1<sup>er</sup> janvier pour être acceptées. Les passagers en fraude s'exposent à des poursuites judiciaires.

## **ARTICLE 7 - CONDITIONS ET MODALITES DE RÈGLEMENT**

A défaut de règlement dans les quinze jours suivant la réservation, la réservation est automatiquement annulée. Si la réservation est effectuée moins de quinze jours avant le départ, l'annulation a lieu à défaut de règlement 24 heures avant le départ.

En cas de réservation par téléphone, le paiement s'effectue soit par carte bancaire sur communication par le client du numéro de carte bancaire, de sa date d'expiration et du cryptogramme figurant au verso, soit par chèque, soit par chèque ANCV.

En cas de réservation sur le Site, la commande est réglée en ligne par carte bancaire via un module de paiement sécurisé. Elle n'est acceptée qu'après enregistrement du règlement. Elle est confirmée par courrier électronique à l'adresse renseignée lors de la commande.

Aux guichets, le paiement s'effectue par carte bancaire (hors American Express), chèque, espèces, chèques vacances (hors chèques vacances dématérialisés).

## **ARTICLE 8 - ANNULATION**

Pour les Continentaux, un avoir ou un remboursement à hauteur de 100% du montant des tickets annulés (hors frais) sera émis pour toute demande formulée plus de quatorze jours avant la date de passage. Pour les demandes formulées quatorze jours avant le départ ou moins, le montant de l'avoir ou du remboursement sera de 50% du montant des tickets annulés (hors frais). Les demandes d'avoir ou de remboursement, formulées le jour du départ ne sont pas acceptées. Les frais ci-dessus visés sont les frais de dossier de 10,00 € et les frais de réservation dont le montant est indiqué dans la grille tarifaire.

Les tickets au tarif « ESCAPADE » ne sont ni échangeables, ni remboursables et aucun avoir ne sera émis.

Pour les Islais, les Apparentés Insulaires et les membres des Associations Islaises et des Associations continentales invitées par une Association Islaise ainsi que les Abonnés, les demandes formulées jusqu'à l'heure limite d'embarquement donneront lieu à l'émission d'un avoir à hauteur de 100% du montant des tickets annulés. Seuls les islais peuvent bénéficier d'un avoir aux mêmes conditions pour leurs véhicules.

Les avoirs ont une durée de validité de 1 an. Passé ce délai, l'avoir sera perdu.

## **ARTICLE 9 - MODIFICATION**

La modification des tickets est permise au guichet ou par téléphone, dans la limite des places disponibles, sous les conditions suivantes :

- Continentaux : jusqu'à la veille du départ, report de date possible dans la limite de trois mois après la date prévue et sous réserve du règlement des frais de modification mentionnés dans la grille tarifaire. Seul un changement d'horaire peut être opéré le jour même.
- Islais, Apparentés Insulaires, membres des Associations Islaises et des Associations continentales invitées par une Association Islaise, Abonnés : changement possible jusqu'à l'heure limite d'embarquement. Les islais bénéficieront de cette mesure à l'identique pour leur véhicule.

Aucune nouvelle modification ne sera admise sur un ticket déjà modifié. Les tickets modifiés ne feront l'objet d'aucun remboursement ni avoir.

## **ARTICLE 10 - BONS CADEAUX**

Si le client souhaite utiliser le bon sur un tarif inférieur, il perd la différence. S'il souhaite l'utiliser sur tarif supérieur, il règle la différence. Il est possible de dissocier les traversées pour la réservation d'un bon cadeau « 2 personnes » (réservation à effectuer en même temps). Les bons cadeaux sont valables deux ans.

## **ARTICLE 11 - EMBARQUEMENT**

Pour accéder à bord, tous les passagers, y compris ceux voyageant gratuitement, doivent être en possession d'un titre de transport valable. Ils doivent obligatoirement être embarqués 15 minutes avant l'heure du départ prévu. Passé ce délai, les places sont remises en vente. Les guichets cessent la délivrance des tickets 5 minutes avant le départ. Les derniers conteneurs bagages sont embarqués 10 minutes avant le départ. Les passagers embarquant avec des cycles sur les Navires à Grande Vitesse (NGV) doivent se présenter impérativement 30 minutes avant l'heure de départ. La durée de la traversée est de 30 minutes sur les NGV et de 70 minutes sur le CARGO.

## **ARTICLE 12 - ANIMAUX DOMESTIQUES**

Les animaux voyagent sous la responsabilité de leur propriétaire après règlement d'un titre de transport. Les chiens ne peuvent prendre place sur les sièges et doivent être tenus en laisse aux pieds de leur maître durant toute la traversée. Les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie doivent être muselés. Les chats et autres petits animaux doivent voyager en caisse ou en panier. La Compagnie se réserve le droit de refuser l'accès à bord de ses navires d'un animal dont le comportement pourrait présenter des risques pour les passagers. L'admission à bord ne dégage pas la responsabilité du passager en charge de l'animal en cas d'agression, de dommages de toutes natures causés par l'animal.

### **ARTICLE 13 - BAGAGES**

En fonction du gabarit et du poids, les bagages seront transportés gratuitement soit :

- En cabine, dans la limite d'un bagage dont les dimensions ne dépassent pas 55 cm X 35 cm X 25 cm (au-delà, ces bagages seront placés dans les conteneurs) ainsi qu'un accessoire de type sac à main, ordinateur portable, appareil photo.... Le bagage et les effets personnels restent sous la surveillance des passagers lors de la traversée.
- En conteneur mis à la disposition des passagers pour y placer leurs bagages autres que leurs bagages à mains. Pour ne pas être déclarés en marchandises, ces bagages ne devront pas dépasser 75 cm X 50 cm X 30 cm. Il est obligatoire d'étiqueter et d'identifier chaque bagage aux nom et adresse du propriétaire.

**ATTENTION : Le transport des marchandises dangereuses, bouteilles de gaz, carburants, cartouches... est interdit. Tout transport autre que bagages doit faire l'objet de l'émission d'un titre de transport.**

### **ARTICLE 14 - CYCLES, NOUVEAUX VEHICULES INDIVIDUELS, PLANCHES A VOILE OU DE SURF**

Les cycles et nouveaux véhicules individuels (gyropode, overboard, trottinette électrique...) ne sont pas considérés comme des bagages à main et font l'objet d'un tarif spécifique. Ils sont transportés en soute qu'ils soient conditionnés en sac ou non. Le transport des planches de surf de petite taille (maximum 1,3m) est assuré sur tous nos navires. Le transport de cycles, nouveaux véhicules individuels et planches de petite taille est soumis à la réservation d'un passager accompagnateur. Les planches à voiles, longboard, autres planches de surf supérieures à 1,3m sont transportés uniquement par le cargo mixte avec un titre de transport.

### **ARTICLE 15 - SECURITE A BORD**

Les passagers sont soumis à la discipline du bord sous l'autorité du Capitaine du navire. A ce titre, ils doivent respecter l'ensemble des instructions affichées ou données par la Compagnie, le Capitaine ou tout membre de l'équipage. La Compagnie pourra refuser l'accès à bord du navire à un passager dont l'attitude ou le comportement ne serait pas compatible avec le respect de la sécurité des autres passagers ou du navire, ou serait susceptible de nuire à l'ordre public. Aucun remboursement ou échange de billet ne sera alors possible. Les passagers en état d'ébriété ne sont pas admis à bord. La consommation d'alcool ou de drogue est interdite à bord. Il est également interdit de fumer et vapoter dans les salons intérieurs et les toilettes des navires.

### **ARTICLE 16 - RESPONSABILITE DU TRANSPORTEUR**

La Compagnie ne pourra être tenue pour responsable du retard, de la suppression ou de l'avancement des horaires de traversées en cas de conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité ou de circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transports telles que définies par le Règlement Européen n° 1177/2010 du 24 novembre 2010.

## **TITRE II - TRANSPORT DE MARCHANDISES**

### **ARTICLE 17 - VÉHICULES**

Le passage de tous véhicules est soumis à réservation préalable. Une photocopie de la carte grise sera demandée pour tous les véhicules immatriculés. La réservation des passages de camping-cars et caravanes est soumis à l'accord préalable de la Mairie de l'ILE D'YEU. Seuls les véhicules dont la carte grise est aux nom et prénom d'un insulaire (carte valide à l'appui) pourront bénéficier du tarif correspondant. Les remorques qui ne sont pas tractées par un véhicule devront être dotées d'une roue jockey en bon état. Les véhicules seront exempts de galeries et/ou de porte vélos. Tous les véhicules, dont l'embarquement est prévu, doivent être présentés une heure avant l'heure de départ prévu. Celui-ci devra être enlevé par son destinataire dès l'arrivée du navire ; au-delà, la responsabilité de la Compagnie ne saurait être engagée et une redevance d'entreposage pourra être facturée au tarif en vigueur. Le transport des véhicules sur les NGV est uniquement réservé aux insulaires.

## ARTICLE 18 - MANŒUVRE DES VEHICULES

La manœuvre des véhicules s'effectue sous la seule responsabilité du chargeur. Le personnel de la Compagnie n'intervient que pour indiquer la zone de stationnement du véhicule à bord. Exceptionnellement, à la demande du chargeur ou en l'absence de chauffeur au déchargement, les manœuvres des véhicules légers ou sans permis, pourront être effectuées par le personnel de la Compagnie titulaire du permis B. Dans ce cas, le coût du passage sera augmenté d'une prestation forfaitaire par mouvement au tarif en vigueur. Les véhicules nécessitant des permis spéciaux ne pourront être manœuvrés que par le chargeur qui devra être présent au moment du départ et/ou de l'arrivée du navire.

Un parking d'attente destiné aux Islais pourra être utilisé gratuitement à Port Fromentine dans la limite des places disponibles. Les demandes d'accès sont à effectuer dans les Gares Maritimes. Les véhicules ne pourront stationner plus d'une nuit. La Compagnie ne saurait être tenue pour responsable des dégradations subies par le véhicule sur le parking d'attente.

## ARTICLE 19 - UTILITAIRES - ENGIN ROULANTS ET COLIS LOURDS

Le prix du transport est fonction du poids total en charge inscrit sur la carte grise et sur le véhicule. Les dimensions et poids maximum autorisés sont les suivants :

	<b>CARGO (INSULA OYA II)</b>	<b>NAVIRES À GRANDE VITESSE</b>
Longueur hors tout (m)	<b>9</b>	<b>4,5</b>
Largeur hors tout (m)	<b>3</b>	<b>2,4</b>
Hauteur hors tout (m)	<b>3,3</b>	<b>2,1</b>
PT - colis lourds	<b>3 tonnes</b>	<b>/</b>
PTC - véhicules roulants	<b>13,5 tonnes</b>	<b>2,8 tonnes</b>

## ARTICLE 20 - MARCHANDISES

Aucune marchandise ne doit être livrée directement à bord des navires. La réception et l'enregistrement se font en Gare Maritime aux heures d'ouverture ou à toutes heures pour les clients possédant un badge. La taxation se fait au poids ou au volume suivant les barèmes de la Compagnie. Les marchandises doivent être emballées ou conditionnées pour les protéger contre les risques du transport maritime. L'emballage doit être solide pour résister aux manutentions portuaires, à la pression en cale, aux mouvements du navire en mer, au désarrimage, à la durée de la traversée. Les marchandises doivent être munies d'un étiquetage et d'un marquage adéquat.

Les colis restant en souffrance plus de trois jours ouvrables après leur arrivée en Gare Maritime ne pourront être retirés qu'après versement d'une taxe de magasinage, selon le barème en vigueur (par 24 heures et par colis ou par m3 pour les colis supérieurs à 1 m3).

## ARTICLE 21 - REGLEMENT

Le règlement intervient au plus tard 24 heures avant le départ. La facturation en fin de mois est possible pour les clients professionnels après ouverture d'un compte. La facture est alors payable à 30 jours date de facturation. Tout retard de paiement entraîne, pour les professionnels, l'application d'intérêts de retard au taux égal à celui pratiqué par la Banque centrale européenne majoré de 10 points, courant à compter de la date d'exigibilité de la facture. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est également due pour chaque facture réglée avec retard. Tout retard de paiement entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes encore dues à quelque titre que ce soit. La Compagnie se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses prestations.

## ARTICLE 22 - PERTES ET AVARIES

La responsabilité de la Compagnie est régie par le Codes des transports. Les plafonds d'indemnisation sont ceux prévus par l'article 4 de la Convention de Bruxelles du 25 août 1924. La Compagnie n'est pas responsable des pertes ou avaries que pourrait subir la marchandise déposée ou enlevée en dehors des heures d'ouverture de ses entrepôts.

Les pertes ou avaries doivent être signalées au moment de la livraison si elles sont apparentes ou dans les trois jours de la réception si elles ne le sont pas. Une expertise pourra être effectuée. Le Responsable d'Exploitation du lieu de destination procède aux constatations des dommages ou pertes, contradictoirement avec le destinataire ou son représentant pour la confirmation et l'enregistrement des réserves sur la feuille d'expédition tripartite qui permettra l'établissement d'un rapport d'avarie ou de perte détaillé pour la détermination du préjudice.

### **ARTICLE 23 - MARCHANDISES SOUS TEMPERATURE DIRIGEE**

Les marchandises dont la température n'est pas conforme seront refusées par la Compagnie. Les palettes devront faire moins de 1,50 m de hauteur de façon à pouvoir entrer dans les conteneurs prévus à cet effet.

### **ARTICLE 24 - MARCHANDISES DANGEREUSES**

Elles ne seront acceptées que dans les limites fixées par la législation et donneront lieu à des frais de prise en charge selon le barème en vigueur (exception faite de la paille et du foin soumis aux frais de prise en charge ordinaire). L'expéditeur remettra une déclaration d'expédition de marchandises dangereuses en quantité limitée et conforme à la convention SOLAS, à l'annexe III de la convention MARPOL et au code IMDG. Conformément à l'article 44 du décret du 31 décembre 1966, « *Les marchandises de matière inflammable, explosive ou dangereuse à l'embarquement desquelles le transporteur ou son représentant n'eût pas consenti s'il avait connu leur nature, pourront à tout moment et en tous lieux être débarquées, détruites ou rendues inoffensives par le transporteur et ce sans indemnité. Le chargeur sera en outre responsable de tous les dommages et dépenses pouvant résulter de leur embarquement* ».

### **ARTICLE 25 - CONTENEURISATION**

Les colis seront considérés comme une seule unité lorsque le chargeur les présentera sur palette ou en conteneur pouvant être chargés sans modification. Dans le cas contraire, chaque colis sera considéré individuellement et facturé à l'unité.

## **TITRE III - DISPOSITIONS COMMUNES**

### **ARTICLE 26 - DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES**

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française.

Toute réclamation doit être adressée par courrier (Compagnie YEU CONTINENT - Gare Maritime - Port Fromentine - 85550 LA BARRE DE MONTS) ou par courriel (secretariat@yeu-continent.fr). Un registre destiné à recevoir les réclamations des usagers est également tenu dans les locaux des Gares Maritimes et à bord des Navires. En l'absence de solution dans le mois suivant sa demande, le client pourra saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ou utiliser la plateforme européenne dédiée au règlement des litiges à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Tout différend relatif au présent contrat et notamment à son existence, à sa validité, à son interprétation, à son exécution ou à sa rupture, s'élevant entre la Compagnie et son client commerçant sera porté devant le Tribunal de commerce de LA ROCHE SUR YON, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## **ARTICLE 27 - DONNÉES PERSONNELLES**

Le traitement informatisé des données personnelles recueillies a pour finalité l'organisation du transport et l'établissement des factures. Les données (genre, nom, prénom, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, date de naissance) sont recueillies avec l'accord du client, à des fins contractuelles. Elles sont conservées pendant 5 ans, à compter de la réservation. Les données susvisées doivent être obligatoirement fournies. A défaut, le transport ne pourra pas être effectué. Ces données ne seront pas transférées vers un Etat non membre de l'Union Européenne et plus généralement ne seront pas communiquées, gratuitement ou avec contrepartie, à un tiers.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, chaque personne concernée dispose du droit de demander à la Compagnie, à l'adresse électronique [secretariat@yeu-continent.fr](mailto:secretariat@yeu-continent.fr), l'accès à ses données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation de leur traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données. La personne concernée est également en droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

En application de l'article L. 223-2 du Code de la consommation, il est rappelé au client son droit de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

**LES ACTIVITÉS DE LA COMPAGNIE YEU CONTINENT SONT SOUMISES  
À LA LÉGISLATION SUR LES TRANSPORTS MARITIMES**

**Opérateur de voyages et de séjours n° IM.085.11.0017**