

# Conditions générales

## **PREAMBULE**

Les présentes conditions générales, y compris les Conditions Particulières au transport de marchandises, (ci-dessous les « Conditions Générales ») ont pour objet de régir les Conditions d'achats, de souscription et d'utilisation des titres de transport de personnes, de véhicules et de marchandises (ci-après le(s) « Titre(s) de transport » ou « Billet(s) »).

Par délégation de service public, le Département de la Charente Maritime a confié à Keolis Maritime Fouras Aix (« exploitant » ou « le Transporteur ») la gestion et l'exécution du service de transport public maritime de passagers, de véhicules, et de marchandises entre Fouras et l'île d'Aix.

Keolis Maritime Fouras Aix est une société immatriculée sous le numéro SIREN : 922 395 892 RCS Nanterre

Les Conditions Générales s'appliquent à tout acheteur, personne physique ou morale, Consommateur, Non-professionnel ou Professionnel achetant pour lui-même ou pour ses clients (« Passager »), détenteur d'un Titre de transport, quel qu'en soit le support.

Pour l'application de ces Conditions Générales, les définitions suivantes sont applicables :

- Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;
- Non-professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ;
- Professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale,

libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ;

Les Conditions Générales s'appliquent à tout passager ou chargeur (« Passager »), qu'il soit acheteur ou détenteur d'un Titre de transport, quel qu'en soit le support. Elles sont soumises, s'agissant du transport maritime de personnes, aux dispositions du Règlement Européen n°1177/2010 du 24/11/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et s'agissant du transport maritime de marchandises, au Code des transports.

Les présentes Conditions Générales, associées audit règlement européen ainsi que le cas échéant, au code des transports susmentionnés, forment ensemble le contrat de transport régissant les obligations entre le Passager et, applicable sur la liaison Fouras – Aix exploitée par cette dernière et matérialisé par le Titre de transport.

En acceptant de voyager sur les navires de Keolis Maritime Fouras Aix et de procéder à l'achat de Billets pour effectuer un voyage ou une expédition, le Passager accepte sans réserve les présentes Conditions Générales. Cette acceptation concerne également toute personne voyageant avec lui, notamment les enfants, et toute personne voyageant sous la protection, la garde ou la surveillance dudit Passager, et leurs assureurs.

L'embarquement implique l'application de plein droit de toutes les conditions de transport de la Société Keolis Maritime Fouras Aix, dont notamment les conditions tarifaires en vigueur. Ces dernières (confère annexe « conditions tarifaires ») s'appliquant également aux présentes Conditions Générales.

Les stipulations des présentes Conditions Générales sont applicables en cas de mise en place d'un navire de remplacement qui serait affrété par Keolis Maritime Fouras Aix à un autre armement.

Les Conditions Générales ainsi que les conditions tarifaires sont disponibles en gare maritime de Fouras sur demande, en version imprimée ou électronique, et peuvent être consultées, sauvegardées et imprimées à tout moment sur le site Internet de Keolis Maritime Fouras Aix: <https://www.liaison-maritime-fouras-aix.com/conditions-generales/>

Keolis Maritime Fouras Aix se réserve le droit de faire évoluer les Conditions Générales (notamment en ce qui concerne les modifications tarifaires). Les nouvelles

Conditions Générales seront portées à la connaissance des Passagers sur le site internet et en gare maritime. Pour ce faire, les Passagers sont invités à lire attentivement, à chaque visite du site Internet de Keolis Maritime Fouras Aix, ou avant chaque commande, les Conditions Générales.

La date de la dernière mise à jour des Conditions Générales sera indiquée sur le document. CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT DES PASSAGERS

## **1.1- RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR**

Lors des opérations d'embarquement, de débarquement et des traversées, la responsabilité de la Société Keolis Maritime Fouras Aix est limitée en toutes circonstances à la période pendant laquelle les passagers ou leurs biens se trouvent sous son contrôle direct à bord des navires ou de ses locaux, excluant toutes les installations et ouvrages relevant du domaine public.

La responsabilité de la Société Keolis Maritime Fouras Aix ne saurait être engagée en cas de modification d'horaires ou de suppression de départs pour cause de force majeure incluant les mauvaises conditions météorologiques ainsi que les circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transports telles que définies par le Règlement Européen n°1177/2010 du 24/11/2010.

Les autres dommages découlant de ces événements demeureront à la charge des Passagers. La durée des traversées est donnée à titre indicatif sur les supports de communication et sur les billets et peut varier sensiblement suivant les navires et les conditions météorologiques et ne tiennent pas compte ni des délais d'embarquement ni des délais de débarquement qui viennent s'ajouter aux temps de trajet. En période de haute fréquentation, nous invitons tous les voyageurs à en tenir compte dans le cadre de la programmation de leurs correspondances.

En cas de retard, la Société Keolis Maritime Fouras Aix s'engage à en informer les passagers dans les plus brefs délais.

La responsabilité du Transporteur ne pourra être en aucun cas engagée du fait de modifications d'itinéraires et/ou d'horaires, de déroutements, d'interruptions de service et notamment des annulations, ou des retards dans l'exécution du contrat de transport, résultant

Keolis Maritime Fouras – Aix / Conditions générales de transport et de  
vente. Mise à jour : 01/2025

de l'obligation de la Société Keolis Maritime Fouras Aix de porter secours à d'autres navires en difficulté dans les conditions de l'article 4.4 des présentes Conditions Générales ou d'un évènement non imputable à la Société Keolis Maritime Fouras Aix ou dû à la force majeure.

Est considéré comme tel, tout évènement imprévisible et irrésistible tel qu'apprécié par la jurisprudence française. Il s'agit notamment de : conditions atmosphériques défavorables, naufrage, collision, approche d'accostage ou relâche, quarantaine, incendie, acte de guerre ou de piraterie, grève nationale, grève d'une partie ou de la totalité du personnel.

Les dommages découlant de ces évènements tels que par exemple, les frais de déplacement et de séjour, demeureront à la charge des Passagers.

## **1.2- EMBARQUEMENT ET CONTRÔLE**

Le Passager ou le conducteur d'un véhicule embarquant renonce à toute priorité d'embarquement s'il se présente à l'embarquement hors délais (soit 30 mn avant le départ pour un véhicule et 10 mn pour les Passagers), étant par ailleurs précisé que dans cette hypothèse la place à bord ne lui est plus garantie. En conséquence, il renonce à toute action contre le Transporteur de ce chef.

Les conducteurs de véhicules doivent procéder à l'embarquement et au débarquement de leur véhicule, et doivent être détenteur d'un billet passager. Toute interruption de l'embarquement et du débarquement par un véhicule dont le conducteur serait absent, et qui entraînerait un retard du navire, impliquerait la responsabilité du conducteur ou du propriétaire du véhicule concerné pour toutes les conséquences de ce retard.

Pour accéder à bord et pour permettre le comptage des Passagers à l'embarquement., tous les passagers, y compris les enfants ou les personnes voyageant gratuitement, doivent être en possession d'un titre de transport valable. Le Titre de transport est gratuit pour les enfants de moins de quatre ans. Les agents de la Société Keolis Maritime Fouras Aix peuvent à tout moment de la traversée vérifier les titres de transport dans les navires, ainsi que lors de l'embarquement ou du débarquement.

Les bénéficiaires de tarifs spéciaux ou réduits doivent pouvoir présenter spontanément à tout moment aux agents leur titre de réduction ou d'abonnement ainsi que les justificatifs nécessaires (pièce d'identité), les photocopies n'étant pas acceptées. En l'absence de justificatif valide le passager devra s'acquitter d'un titre de transport plein tarif. Si un retard devait être engendré pour mise en conformité du tarif, pour non-présentation de titres de réduction (telle que la carte d'insulaire) ou d'abonnement et leurs pièces justificatives, et qu'il empêche l'embarquement du Passager concerné dans les délais de l'escale, aucun recours ne sera possible contre la Société Keolis Maritime Fouras - Aix.

Il est interdit à tout Passager :

- D'utiliser un Titre de transport dans des conditions irrégulières (notamment en violation des conditions générales tarifaires),
- D'utiliser un Titre de transport ayant fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude,
- De céder, revendre ou prêter à titre onéreux ou gratuit un Titre de transport ou une carte d'abonnement ou de réduction,
- D'utiliser un Titre de transport, carte d'abonnement ou de réduction, ne lui appartenant pas.

Les cartes d'abonnements et les cartes insulaires sont des cartes personnalisées au nom, prénom, photo du titulaire. Elles sont donc rigoureusement personnelles et non cessibles. Toute utilisation frauduleuse de la carte d'abonnement, carte insulaire, ou de réduction par son titulaire, en qualité d'auteur ou de complice de la fraude (falsification, contrefaçon, prêt à un tiers...) constatée lors d'un contrôle, peut entraîner l'interdiction d'accès au navire et le retrait immédiat par tout membre du personnel de la Société Keolis Maritime Fouras Aix de la carte et d'éventuelles poursuites judiciaires. En cas de fraude impliquant une carte insulaire et son Titulaire, cette dernière pourra être suspendue jusqu'à 6 mois en lien avec les services du département.

La carte d'abonnement peut également être suspendue ou résiliée de plein droit par le Transporteur, par notification adressée au Passager, en cas de fraude avérée, répétée ou d'impayés. Les tarifs sont précisés dans les conditions tarifaires consultables auprès de la Keolis Maritime Fouras - Aix. L'ensemble des prestations relatives aux Titres de

transport n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation existant en matière de vente à distance (article L 221-2 du Code de la consommation).

Les Passagers doivent se munir de Titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent. Ils sont responsables du bon état de conservation de leur Titre de transport et doivent, pendant toute la durée de leur déplacement, c'est-à-dire jusqu'à leur débarquement du navire, pouvoir le(s) présenter sur demande à tout personnel de la Société Keolis Maritime Fouras Aix habilité à cet effet.

### **1.3- BAGAGES À MAIN MARCHANDISES – VÉHICULES**

Un bagage à main est un moyen de transporter des effets personnels. Le contenant est soit un sac (sac de voyage, sac à dos...) soit une valise ou un paquet muni d'une poignée. La manutention doit pouvoir être aisée.

Les caisses, malles, colis, cartons, objets ne sont pas considérés comme des bagages. Ce sont des marchandises faisant l'objet d'une taxation et de conditions de transport spécifiques (voir 3. Conditions générales de transport des marchandises).

Deux bagages à main par personne sont autorisés. Ils sont conservés avec lui par le voyageur pendant la navigation (selon navires).

La franchise de transport est limitée à 20 kg par passager adulte et à 10 kg par passager enfant.

Tous les bagages, y compris bagages à main inclus dans la franchise, doivent être pesés au guichet.

Les bagages doivent être étiquetés et identifiés au nom et adresse de leur propriétaire

Tout colis ou bagage non identifié sera considéré comme colis suspect et pourra être détruit par les autorités policières.

Le Passager est responsable du rangement à bord ou de l'enlèvement des bagages qu'il a apportés, il doit également s'assurer que son bagage n'obstrue pas les voies de secours ou les accès aux équipages de sécurité et que le positionnement du bagage ne crée pas de risque.

Les bagages et effets personnels restent sous la garde et la surveillance des Passagers lors de la traversée. La Société Keolis Maritime Fouras - Aix décline en conséquence toute responsabilité en cas de vol, disparition, perte ou avarie de bagages ou effets personnels. De même, la Société Keolis Maritime Fouras - Aix n'est pas responsable des pertes, dommages de toutes natures ou frais liés aux bagages ou autres biens personnels laissés dans ses locaux ou sur ses navires.

Le transport de marchandises dangereuses sur les navires à passagers est strictement réglementé et est soumis à déclaration préalable auprès de la Société Keolis Maritime Fouras Aix. Il s'agit notamment du transport d'hydrocarbures, de gaz, ou de toute matière inflammable ou explosive répertoriée dans le Code Maritime des Produits Dangereux (IMDG) publié par l'Organisation Maritime Internationale (IMO), spécifiés dans les lois nationales ou la réglementation propre à la Société Keolis Maritime Fouras Aix. Ainsi, les bagages ne doivent pas contenir de matières inflammables, explosives, corrosives, des armes à feu chargées ou non et tous autres qui pourraient entraîner des risques pour les passagers, le personnel de la Société Keolis Maritime Fouras - Aix et les tiers.

Tout Passager qui aura embarqué à l'insu de la Société Keolis Maritime Fouras Aix des produits dangereux et interdits pourra faire l'objet de poursuites sans préjudice de tous autres dommages et intérêts ou pénalités prévues par les textes applicables. Les Conditions Particulières de transport de marchandises précisent les conditions restrictives de transport de produits dangereux.

En conséquence, ni les bagages, ni les véhicules transportés ne doivent contenir de matières inflammables (sauf dans les réservoirs des véhicules), explosives, corrosives, des armes à feu chargées ou non et tous autres qui pourraient entraîner des risques pour les Passagers, le personnel de la Société Keolis Maritime Fouras Aix et les tiers.

La capacité d'emport des navires est limitée. La Société Keolis Maritime Fouras Aix peut être amenée à différer le transport des bagages sur un autre navire ou voyage si la capacité maximum d'emport du navire est atteinte ou pour toute autre raison liée à la sécurité.

Le transport des véhicules fait l'objet de conditions spécifiques (voir 3. Conditions générales de transport des marchandises).

#### **1.4- TRANSPORT DES VÉLOS**

Les vélos ne sont pas considérés comme des bagages à main et font l'objet d'un tarif spécifique de transport. La capacité d'emport des vélos sur les navires est limitée. Aucun vélo supplémentaire ne pourra être accepté lorsque la totalité des emplacements auront été réservés.

### **1.5- TRANSPORT DES ANIMAUX**

Les animaux voyagent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire après règlement d'un titre de transport lequel doit prendre toutes les mesures pour éviter tout incident.

Les chiens de petite taille, les chats et autres petits animaux pouvant être embarqués dans une caisse ou un panier voyageront gratuitement, à condition que ceux-ci voyagent accompagnés de leur maître ou d'une personne en ayant la responsabilité.

Les chiens guide d'aveugle ou de mal voyant et d'assistance voyageront gratuitement avec leurs maîtres.

Les autres chiens feront l'objet d'une tarification. Ils seront obligatoirement tenus en laisse et doivent obligatoirement porter une muselière adaptée. Les chiens de catégorie 1 et 2 de – de 6kg doivent également obligatoirement porter une muselière adaptée. Les chiens ne peuvent prendre place sur les sièges.

**À SAVOIR** Les conditions d'embarquement des chiens de chasse sont précisées dans la rubrique spécifique animaux. La Société Keolis Maritime Fouras Aix 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.

### **1.6- PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE**

Certains navires ont fait l'objet d'aménagements pour assurer le transport dans les meilleures conditions de sécurité (emplacements réservés, bouton d'appel pour avertir l'équipage en cas de problème, système de fixation des fauteuils).

Les personnels navigants ont par ailleurs suivi une formation d'accompagnement pour une meilleure prise en charge.



Dans la mesure du possible, pour faciliter les conditions d'embarquement et de traversée des personnes disposant d'une mobilité très réduite, il est préférable d'en faire l'information lors de la réservation de la traversée.

## **1.7- RESTRICTION D'ACCÈS À CERTAINES PERSONNE**

### **CONDITIONS RELATIVES AUX FEMMES ENCEINTES**

Au-delà du 6e mois de grossesse, les femmes enceintes doivent être obligatoirement munies d'un certificat médical leur autorisant le voyage. Le certificat médical doit être présenté lors de toute réquisition de la part du personnel de Keolis Fouras-Aix.

La Keolis Maritime Fouras - Aix-Aix peut refuser l'embarquement des femmes enceintes ayant rencontré des complications d'ordre médical. Le capitaine du navire à pleine compétence pour refuser l'embarquement s'il juge la situation à risque pour la femme enceinte (conditions météo...).

### **CONDITIONS RELATIVES AUX ENFANTS MINEURS**

Les enfants de moins de 12 ans à la date du voyage ne sont pas admis à voyager seuls. Ils doivent voyager sous la surveillance et la responsabilité de leurs parents ou d'un adulte qui en a la charge. La Keolis Maritime Fouras - Aix-Aix ne pourra pas être tenue responsable des pertes, dommages liés à un refus d'embarquement d'un enfant de moins de 12 ans voyageant seul.

# 2- CONDITIONS GENERALES DE VENTES

## 1.1- PRIX DE VENTE

Le prix de vente exprimé en euros correspond au tarif applicable au jour de la traversée, toutes taxes, redevances et frais d'acheminement compris.

## 2.2- MOYENS DE PAIEMENT

La Keolis Maritime Fouras - Aix-Aix accepte les paiements en espèces, chèques, chèques vacances et cartes bancaires. Le paiement par carte American Express est possible sur la vente sur le site <https://www.liaison-maritime-fouras-aix.com/>

Le post-paiement est possible pour les Billets insulaires résidents principaux et aux abonnements illimités.

Le titre Post-Paiement permet de voyager sans avoir acheté de titre de transport au préalable.

Les voyages validés au cours d'un mois calendaire sont facturés et prélevés au client le mois suivant. Si aucun voyage n'est réalisé, aucune somme n'est prélevée. Pour bénéficier du titre Post-Paiement, le client doit signer un contrat auprès de la Keolis Maritime Fouras - Aix.

Le titre Post-Paiement est souscrit pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment par le client payeur en se présentant au guichet de la gare maritime de Fouras ou en adressant un courrier simple à Keolis Maritime Fouras Aix / Service Client.

Le titre Post-Paiement est payable seulement par prélèvement automatique selon les modalités présentées ci-après :

- Le payeur doit obligatoirement être majeur ou mineur émancipé (un justificatif doit alors être fourni).
- Il peut être différent de l'utilisateur du titre.
- La mise en place du prélèvement automatique nécessite la signature d'un mandat SEPA assorti d'un RIB et de l'acceptation du dossier par la Société Keolis Maritime Fouras Aix.

Pour tout changement de payeur et/ou de coordonnées bancaires, tout nouveau mandat assorti d'un RIB doit être communiqué avant le 25 d'un mois pour être pris en compte lors du prélèvement suivant. Tout changement d'adresse du client porteur et/ou payeur doit également être déclaré. En cas de non-respect de cette obligation, le client ne pourra se prévaloir de la non-réception des informations et/ou notifications adressées par la Keolis Maritime Fouras - Aix en cas de litige.

Un relevé mensuel des validations est transmis uniquement par mail au client payeur chaque mois où des voyages Post-Paiement ont été validés.

Le relevé reprend la date de chaque voyage validé entre le premier et le dernier jour du mois.

Le compte bancaire du client payeur est débité avant le 11 du mois suivant.

Le Post-Paiement est vendu uniquement en gare maritime de Fouras, sur présentation d'un RIB, d'une carte d'identité au même nom et d'un justificatif de domicile de moins de trois mois au même nom.

À défaut de régularisation des impayés, la Keolis Maritime Fouras - Aix se donne le droit de demander la restitution du titre, de résilier l'abonnement et d'inscrire le client sur une liste d'opposition. Dans ces cas d'impayés, le client doit alors s'acquitter des sommes dues pour racheter un nouveau titre de transport. Seuls les règlements en carte bancaire ou espèces seront acceptés pour régulariser les sommes dues et les futurs achats.

Les Titres de transport et la monnaie rendue aux guichets doivent être contrôlés par le Passager avant de quitter le guichet. Le Passager doit notamment vérifier les dates et heures de voyages. Aucune réclamation insuffisamment ou non justifiée concernant la conformité de la billetterie délivrée ou le montant de la monnaie rendue ne pourra être acceptée ultérieurement.

Les Passagers bénéficiant de réduction doivent s'en prévaloir avant l'achat des billets et présenter systématiquement leur titre de réduction tant à l'achat qu'à l'embarquement ou en cas de contrôle.

Aucune modification ou remboursement ne sera possible une fois le voyage effectué.

## **2.3- RÉSERVATION**

Le transport des passagers n'ayant pas effectué de réservation préalable sera effectué dans la limite des disponibilités. Il est par ailleurs fortement recommandé de réserver à l'avance (1 semaine) aux périodes de fortes affluences (week-end de ponts, fériés, vacances scolaires...)

La réservation des traversées peut être effectuée, dans la limite des places disponibles à bord des navires :

- Au guichet en gare maritime de Fouras pendant les heures d'ouverture, jusqu'à 2 heures avant le départ,
- Au près des Offices de Tourisme et points de vente dont la liste complète est disponible sur le site <https://www.liaison-maritime-fouras-aix.com/>
- Par internet <https://www.liaison-maritime-fouras-aix.com/> jusqu'à 2 heures avant le départ du bateau

La réservation n'est possible que contre paiement de l'intégralité du prix de la traversée sauf pour les passagers titulaires de la carte « insulaire résidant principal ».

En cas de réservation sur le site internet, la commande doit être 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.

L'achat d'une traversée n'ayant pas fait l'objet d'une réservation préalable donnera lieu à perception d'une majoration d'1,00 € TTC par vente sauf pour les passagers titulaires de la carte « insulaire résidant principal ».

## **2.4- MODIFICATION DES RÉSERVATIONS**

La modification de réservations est gratuite jusqu'à l'horaire initialement prévu pour le départ dans la limite des places disponibles.

Seules les modifications de réservations incluant des pleins tarifs et intervenant après l'horaire de départ, initialement réservé, sont possibles. Ces modifications sont soumises à perception d'un forfait modification d'un montant de 1,00 € TTC sauf pour les passagers titulaires de la carte « insulaire résidant principal ».

Le paiement du forfait modification de 1 € est applicable par trajet et par personne.

Les réservations incluant des titres de transport à tarifs réduits sont non modifiables et non prolongeables.

## **2.5- HEURE LIMITE D'ENREGISTREMENT POUR LES PASSAGERS AYANT DES BAGAGES**

Elle est fixée à 30 minutes avant le départ.

## **2.6- RETRAIT DES BILLETS**

L'embarquement ne pourra être garanti pour les passagers n'ayant pas retiré leur billet 20 minutes avant le départ.

## **2.7- INDEMNISATION EN CAS DE RETARD OU D'ANNULATION**

Le personnel de guichet n'est pas habilité à effectuer de remboursement. Les billets ne sont pas remboursables sauf annulation du fait de la Société Fouras-Aix.

Les demandes de remboursement de titres de transport doivent être effectuées par courrier auprès du siège de la Keolis Maritime Fouras - Aix-Aix rapidement après la date de traversée figurant sur le titre de transport. Le titre inutilisé doit être joint à la demande de remboursement.

Les formulaires de demande de remboursement sont disponibles sur demande en gare maritime de Fouras et sur le site internet [www.xxxxxx.fr](http://www.xxxxxx.fr).

Les modalités d'indemnisation sont les suivantes :

- En cas d'annulation ou de départ retardé de plus de 90 minutes, par Keolis Fouras-Aix, il est proposé trois choix :

- Remboursement à 100 %.

- Le billet reste valable 1 an à compter de la date initiale du passage mentionnée sur le titre d'embarquement et sans prolongation possible.

- Réacheminement par Keolis Fouras-Aix vers la destination finale dans la mesure du possible.

- En cas de retard à l'arrivée :

Les passagers ayant subi un retard à l'arrivée pourront obtenir une indemnisation dans les conditions prévues par le Règlement Européen n°1177/2010.

Keolis Fouras-Aix ne procédera à aucun remboursement si le retard à l'arrivée est dû aux mauvaises conditions météorologiques ou à des circonstances extraordinaires ayant empêché l'exécution du service de transports.

Les passagers munis d'un billet ouvert ne pourront prétendre à une indemnisation.

· En cas d'annulation par le client avant la date prévue de la traversée :

Le billet d'embarquement reste valable 1 an à compter de la date initiale du passage mentionnée sur le titre d'embarquement sans prolongation possible.

Si le billet n'avait pas été retiré, la Société Fouras-Aix éditera les billets de bateau qu'elle remettra au client.

Cette mesure concerne exclusivement les titres de transport acquis au plein tarif et uniquement si Keolis Fouras-Aix a été informée de l'annulation par le client au plus tard 48 heures avant le départ prévu. Dans le cas contraire, les billets ne pourront pas être utilisés.

Si la nouvelle réservation s'effectue dans des conditions différentes de la réservation initiale (basse ou haute saison, nouvelle grille tarifaire...) cette dernière pourra donner lieu au paiement d'un supplément ou d'un remboursement calculé en fonction de la différence entre le tarif acquitté le jour de la réservation initiale et le tarif applicable à la nouvelle réservation.

Dans le cas des billets réglés avant le passage, la présentation d'un justificatif de réduction (coupons ou cartes) permettra le remboursement immédiat de la différence de tarif uniquement le jour du départ. Aucun remboursement ne pourra être effectué après le départ.

### **3- CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT DES MARCHANDISES**

#### **3.1- BAGAGES ACCOMPAGNANT LES PASSAGERS**

Tous les bagages doivent être enregistrés et pesés au guichet.

La franchise de transport est limitée à 20 kg par passager adulte ou 10 kg par enfant pour les bagages à main (valise ou sac de voyage). Les bicyclettes, motocyclettes, trottinettes électriques, TV, meubles, colis divers, etc. ne sont pas considérées comme bagages et font l'objet d'un tarif spécifique de transport.

#### **3.2- FRET**

Keolis Maritime Fouras – Aix / Conditions générales de transport et de vente. Mise à jour : 01/2025

Les marchandises sont transportées conformément aux dispositions du Code des transports.

Les marchandises doivent être emballées ou conditionnées pour les protéger contre les risques du transport maritime.

L'emballage doit être assez solide pour résister aux manutentions portuaires, aux mouvements du navire en mer, au désarrimage, à la durée du parcours...

La marchandise doit être munie d'un étiquetage ou d'un marquage adéquat.

Les colis non étiquetés ne pourront pas être embarqués.

Les marchandises et les bagages à main doivent être livrés et enregistrés au plus tard 45 minutes avant le départ. Les colis et les bagages livrés moins de 30 minutes avant le départ ne bénéficient d'aucune garantie d'acheminement sur l'horaire souhaité.

Les palettes devront être de dimensions intérieures H = 1.60, L = 1.90, 1.35.

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. Keolis Fouras-Aix n'est pas responsable des avaries ou des manquants que pourront subir les marchandises déposées en dehors des heures d'ouverture du magasin. La taxation se fait au poids ou au volume suivant les barèmes de Keolis Fouras-Aix. Le port est payable au départ ou à destination.

## **MARCHANDISES DANGEREUSES**

Sont considérées, dans les produits courants, comme dangereuses

1. Les matières inflammables : essence, white-spirit... et les objets les contenant (moteurs...), etc.

2. Les matières explosives :

– Aérosol

– Capacité sous pression (oxygène, acétylène, butane, propane)

– Pyrotechnie (cartouches, feux d'artifice), etc. les acides.

Les marchandises de matière inflammable, explosives ou dangereuses 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. Ces marchandises ne peuvent pas être transportées sur les navires mixtes (passagers/marchandises).

### **OBJETS DANGEREUX**

Sont considérées comme objets dangereux les armes de toute nature. Leurs détenteurs sont invités à se manifester auprès d'un membre de l'équipage pour en organiser le transport dans un local approprié. Par ailleurs, l'équipage est habilité à intervenir, à l'embarquement et durant la traversée, pour prendre toutes les mesures nécessaires au transport de ces objets dans des conditions de sécurité satisfaisante pour les passagers.

### **ANIMAUX VIVANTS**

Keolis Fouras-Aix s'engage lors des transports des animaux vivants à prioriser le respect du bien-être animal conformément au RÈGLEMENT (CE) No 1/2005 DU CONSEIL du 22 décembre 2004 relatif à la protection des animaux pendant le transport et les opérations annexes et modifiant les directives 64/432/CEE et 93/119/CE et le règlement (CE) no 1255/97. Nous vous invitons à vous rapprocher de notre service marchandises pour préciser les modalités de ces transports.

### **ASSURANCE**

Les marchandises sont assurées contre les risques ordinaires.

La responsabilité du transporteur est régie par les articles L5422-12 à L5422-18 du Code des transports et limitée à 666.67 DTS (1,24 € au 01/01/2022) par colis ou à 2DTS par kg de marchandise perdue ou endommagée, la limite la plus favorable des 2 étant retenue.

La souscription d'une assurance ad valorem permet de relever le plafond de cette limitation légale de responsabilité.

### **AVARIES OU MANQUANTS**

Les pertes ou dommages concernant les marchandises transportées doivent être signalés au moment de la réception pour les dommages apparents ou dans les 3 jours de la réception pour les dommages non apparents. Une expertise pourra être effectuée.



Le transporteur maritime n'est pas responsable des dommages ou pertes subis par la marchandise en raison de faits qui ne lui sont pas imputables et présentant les caractères de la force majeure, en particulier :

- 1) vice propre de la marchandise
- 2) fautes du chargeur notamment dans l'emballage, le conditionnement ou le marquage des marchandises
- 3) incendie
- 4) assistance à un bâtiment de mer

## **TRANSPORT DES VEHICULES**

L'indemnisation due en cas de dommage sera celle de la limitation de responsabilité.

## **4- DISPOSITIONS COMMUNES AU TRANSPORT DES PASSAGERS ET DES MARCHANDISES**

### **4.1- SÉCURITÉ À BORD**

Les passagers sont soumis à la discipline du bord sous l'autorité du Capitaine du navire.

Ils doivent respecter l'ensemble des réglementations et instructions données par Keolis Maritime Fouras - Aix, le Capitaine, ou tout membre de l'équipage. L'accès à bord pourra être refusé 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.

Les passagers ne doivent pas troubler la tranquillité des autres passagers et du personnel de Keolis Fouras-Aix par des nuisances sonores ou des propos agressifs.

Le transport des armes de toute nature est réglementé suivant les dispositions évoquées au point 3.2.

Pour des raisons de sûreté, la Société Keolis Maritime Fouras - Aix peut effectuer avant embarquement une inspection complète ou partielle des bagages et des véhicules par tout moyen technique qu'elle juge nécessaire dans le respect des règles de sécurité.

Par ailleurs, le Transporteur se réserve le droit de refuser à tout moment le transport d'un Passager pour les raisons suivantes :

- Si le Passager est atteint ou susceptible d'être atteints de maladies infectieuses graves ou de maladies jugées par les autorités sanitaires d'un niveau d'alerte officiel telles que les infections respiratoires graves, virus, tuberculose ou pneumonie,
- Si le capitaine remarque que le Passager a absorbé des stupéfiants, hallucinogènes ou est en état d'ébriété rendant son comportement dangereux pour lui-même et/ou les autres Passagers. En tout état de cause, la consommation d'alcool ou de drogues est interdite à bord,
- Si l'attitude ou le comportement d'un passager n'était pas compatible avec le respect de la sécurité des autres Passagers ou du navire, ou serait susceptible de nuire à l'ordre public,
- En cas de refus du Passager de se prêter à l'inspection de ses bagages ou de son véhicule.

La Société Keolis Maritime Fouras - Aix rappelle aux Passagers qu'il n'y a pas de médecin à bord durant la traversée.

Il est également interdit de se jeter à l'eau à partir du bateau.

## **4.2- DÉGRADATIONS**

Toute dégradation causée au navire, aux installations, aux autres passagers ou aux tiers par un passager ou par des personnes ou des animaux sous sa garde relèvera de sa seule et entière responsabilité. Il devra réparer l'intégralité des préjudices constatés, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par le transporteur ou des tiers concernés.

## **4.3- DOMMAGES AUX PERSONNES ET AUX BIENS**

### **4.3.1- Dommages aux personnes**

En application de l'article L5421-5 du Code des transports, la réparation est due par le transporteur, pour ce qui concerne les créances résultant de dommages corporels de passagers dans les limites fixées par l'article 7 de la convention internationale sur la limitation de responsabilité en matière de créances

maritimes modifiée, faite à Londres le 19 novembre 1976 et telle que modifiée par le protocole du 2 mai 1996.

Le Transporteur ne pourra être tenu pour responsable des lésions corporelles subies par les Passagers si celles-ci résultent exclusivement et directement de la faute, de l'imprudence ou de la négligence du Passager ou d'un cas de force majeure. Durant la traversée, les Passagers doivent adopter un comportement adapté, prudent et conforme aux règles de sécurité durant la traversée.

#### 4.3.2- Dommages aux biens

Le Transporteur n'est pas responsable du vol, disparition ou autres dommages éventuellement survenus aux objets de valeur (en ce compris les véhicules transportés, smartphones, tablettes, ordinateurs...) et bagages des Passagers transportés sauf s'il est démontré que ce dommage est la conséquence directe d'une négligence, imprudence ou faute de sa part.

Le Transporteur n'est pas non plus responsable des dommages subis par les véhicules transportés au moment de leur embarquement et débarquement, sauf s'il est avéré que lesdits dommages sont directement imputables aux instructions de guidage données aux conducteurs par le personnel de la société Keolis Maritime Fouras - Aix.

#### **4.4- SECOURS À D'AUTRES NAVIRES**

Il est permis au Capitaine de remorquer, de porter assistance aux navires dans toutes situations, de dérouter, de faire tous sauvetages ou tous transbordements, les passagers renonçant de ce chef à toute réclamation.

Les dispositions des présentes conditions générales de transport sont applicables en cas de mise en place d'un navire de remplacement qui serait affrété par Keolis Fouras-Aix à un autre armement.

#### **4.5- TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DONNÉES**

La Keolis Maritime Fouras - Aix propose des supports anonymes permettant de ne pas figurer dans le fichier client et de préserver l'anonymat des déplacements.

La Société Keolis Maritime Fouras - Aix s'engage à respecter ses obligations légales et réglementaires au titre de la protection des données à caractère personnel des Passagers, et notamment ses obligations au titre de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée,

ainsi que du règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« la Règlementation »). Toute personne bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations nominatives la concernant, qu'elle peut exercer en adressant une demande au Service Clients.

Le Transporteur est susceptible de collecter ou traiter des données à caractère personnel relatives aux Passagers, telles que données d'identification (nom, prénom, date de naissance, langue), de coordonnées (email, téléphone), données relatives aux moyens de paiements, aux fins de l'exécution du contrat, sa gestion administrative et comptable, assurer la sécurité des biens et des personnes, mesurer la satisfaction des utilisateurs de ses services et la qualité de service, la création et la gestion de compte utilisateurs, l'enregistrement des réservations et voyages effectués, la gestion et vente des titres de transports et abonnements, gestion des paiements et de la facturation des titres et abonnements souscrits, gestion des réclamations dans le cadre des titres et abonnements souscrits, prévention et gestion des impayés, gestion des vols et pertes des titres de transport ainsi que pour la défense de ses intérêts ou répondre de ses obligations légales.

Pour les traitements visés ci-dessus, le Transporteur agit en qualité de responsable de traitement au sens de la Règlementation.

Les données sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants situés au sein de l'Union européenne et aux filiales du Groupe Keolis auxquelles fait appel la Keolis Maritime Fouras - Aix dans le cadre de l'exécution du service de transport ( hébergeur, assistance technique etc..).

Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des titres et abonnements souscrits et la promotion des services de conformément aux finalités susmentionnées. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité <https://www.liaison-maritime-fouras-aix.com/politique-de-cookies-ue/> disponible à <https://www.liaison-maritime-fouras-aix.com> A la fin de la Délégation de service publique, vos données Client seront transmises à l'Autorité Organisatrice et/ou au nouvel exploitant de transport afin d'assurer la continuité du service public.

Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, le

Keolis Maritime Fouras – Aix / Conditions générales de transport et de vente. Mise à jour : 01/2025

Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles. Le Client peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales. Le Client peut exercer ses droits ou adresser toute autre question par courrier à : 34 Avenue Léonard de Vinci 92400 Courbevoie par e-mail à [rgpd.keolis.maritime-fouras-aix@keolis.com](mailto:rgpd.keolis.maritime-fouras-aix@keolis.com).

Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles, le Client peut également s'adresser au délégué à la protection des données du réseau [rgpd.keolis.maritime-fouras-aix@keolis.com](mailto:rgpd.keolis.maritime-fouras-aix@keolis.com)

#### **4.6- RÉCLAMATION**

Pour toute contestation, le client pourra écrire à Keolis Fouras-Aix dont le siège social est situé 34 Avenue Léonard de Vinci 92400 Courbevoie, ou téléphoner au 05 46 84 60 50 (n° d'appel non surtaxé, accueil téléphonique de 8 h à 12 h et de 14 h à 18 h 00 du lundi au vendredi).

En cas de contestation, le client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce utile au traitement de sa demande.

Conformément à l'article L.133-4 du Code de la Consommation, le client, après avoir saisi le Service Client de Keolis Fouras-Aix et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation, Keolis Fouras-Aix informe le Client de sa possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) .

Keolis Fouras-Aix s'engage à respecter le Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée

#### **4.7- JURIDICTION COMPÉTENTE ET LOI APPLICABLE**

Tout litige relatif à l'application des présentes conditions générales de transport sera soumis à la juridiction compétente. Le droit français est le seul applicable.

#### **4.8- INFRACTIONS**

Les agents désignés par l'Exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport dans les bateaux, ainsi que lors de l'appareillage ou à la sortie du bord. À leur réquisition, les voyageurs doivent présenter leur titre de transport en état de validité. Le refus de présenter son titre constitue une infraction passible d'une amende.

Tout voyageur, qui ne peut présenter son titre de transport valable aux agents désignés par l'Exploitant, est considéré en infraction.

Ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport et doivent, pendant toute la durée de leur déplacement, c'est-à-dire jusqu'à leur descente du bateau, pouvoir le présenter sur demande à tout personnel de l'Exploitant habilité à cet effet.

Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'Exploitant. Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

Les voyageurs qui enfreignent les dispositions des articles 1 et 2 seront en situation d'infraction.

Ces infractions peuvent, à tout moment, être constatées par le personnel de contrôle habilité par l'Exploitant.

#### INFRACTIONS DE 3E CLASSE À LA POLICE DES TRANSPORTS (CATÉGORIE A)

· Voyage sans titre de transport :

Si un voyageur est titulaire, d'un billet, d'une carte d'abonnement, correctement chargée d'un forfait, mais qu'il ne peut la présenter lors d'un contrôle, il est verbalisé au motif de « Voyage sans titre de transport » passible du montant maximum de l'amende de cette catégorie.

· Violation de l'interdiction de fumer à l'intérieur des bateaux.

#### INFRACTIONS DE 3E CLASSE À LA POLICE DES TRANSPORTS (CATÉGORIE B)

· Titre illisible ou déchiré.

· Titre déjà utilisé.

- Titre sans rapport avec la prestation.
- Usage irrégulier du titre gratuit.
- Titre réservé à l'usage d'un tiers.
- Titre non valable ou non complété.
- Tarif réduit non justifié. T
- Titre hors période de validité.

INFRACTIONS DE 4E CLASSE À LA POLICE DES TRANSPORTS · Non respect de consigne sanitaire à bord des bateaux de Keolis Fouras-Aix sur décision gouvernementale ( masques, etc.)

- Usage injustifié d'un dispositif de sécurité du bateau
- Détérioration de matériel, de dépendance, de publicité ou d'inscription du service de transport public (dégradations légères, graffitis, crachats, souillures, pieds sur les sièges, urine, etc.)
- Introduction d'animal dans le bateau. Hors cas prévus à l'article 1.5
- Usage d'instrument sonore dans un bateau du transport public
- Entrée, séjour d'une personne en état d'ivresse dans un bateau du transport public.
- Trouble de la tranquillité des voyageurs,
- Propagande, pétition, quête et distribution de tracts ou d'objets dans un bateau de transport public.
- Introduction d'objets encombrants, dangereux, toxiques, inflammables hors cas prévus à l'article 3.2 Objet dangereux.
- Entrave à la circulation des personnes (utilisation abusive d'un accès interdit, blocage d'un accès, etc.)
- Refus d'obtempérer (injonctions pour faire respecter la réglementation).
- Vente à la sauvette dans un bateau du service de transport public