COMPAGNIE MARITIME
PENN AR BED
Des îles et des hommes

Conditions générales de transport

VERS LES ÎLES OUESSANT, MOLÈNE ET SEIN

MISE À JOUR LE 14 JUIN 2017

Les présentes conditions générales s'appliquent au transport maritime de passagers et de marchandises à destination ou au retour des îles Ouessant, Molène et Sein assuré par :

LA COMPAGNIE MARITIME PENN AR BED – KEOLIS MARITIME BREST

Société à responsabilité limitée au capital de 8000 € dont le siège social est situé :
1er Éperon Port de Commerce CS 82954 29229 BREST Cedex 2,
enregistrée au RCS Brest sous le numéro 383 935 582, TVA FR 46383 935 582.

L'intégralité de nos conditions générales de transport est disponible et consultable sur le site **www.pennarbed.fr** et dans les gares maritimes de la Compagnie.

1 ◆ *Conditions générales de transport des passagers*

1.1 ◆ RÉSPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR

La responsabilité du transporteur maritime est régie par le code des transports et par les textes européens et internationaux applicables aux transports maritimes (textes consultables sur les sites Internet www.legifrance.fr et www.eur-lex.europa.eu).

Lors des opérations d'embarquement, de débarquement et des traversées, la responsabilité de la Compagnie 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 Compagnie Maritime Penn Ar Bed 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.

La durée des traversées est communiquée à titre indicatif, hors temps d'escale(s), et peut varier sensiblement suivant les navires et les conditions météorologiques.

En cas de retard, la Compagnie s'engage à en informer les passagers dans les plus brefs délais.

1.2 ◆ EMBARQUEMENT ET CONTRÔLE

Pour accéder à bord, tous les passagers, y compris les enfants ou les personnes voyageant gratuitement, doivent être en possession d'un titre de transport valable. En cas de contrôle à bord, 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 d'un titre de transport plein tarif.

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 30 kg par passager adulte ou 15 kg par passager enfant.

Tous les bagages, y compris bagages à main inclus dans la franchise, doivent être pesés. Les bagages autres que « bagages à main » sont déposés en container et voyagent en soute (selon navires).

La capacité d'emport des navires est limitée. La Compagnie maritime Penn Ar Bed 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. Le transport des vélos n'est pas possible sur tous les navires. Se renseigner lors de la réservation

1.5 • TRANSPORT DES ANIMAUX

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. Les chiens de 1ère 2ème catégorie doivent être muselés.

Les chats et autres petits animaux doivent voyager en caisse ou en panier.

La Compagnie maritime Penn Ar Bed 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 • TRANSPORT PAR AUTOCAR

La Compagnie maritime Penn Ar Bed peut être amenée, pour des raisons techniques, à organiser à sa charge le transfert des passagers en autocar sur la liaison Brest / Le Conquet ou Le Conquet / Brest.

La desserte de l'île de Sein pouvant être pour raisons météorologiques effectuée du port de Douarnenez, la Compagnie maritime Penn Ar Bed peut être amenée à organiser à sa charge le transfert en autocar des passagers entre Douarnenez et Audierne-Esquibien.

1.7 • 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.

1.8 • RESTRICTION D'ACCÈS À CERTAINES PERSONNES

CONDITIONS RELATIVES AUX FEMMES ENCEINTES

Au-delà du 6ème 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 la Compagnie maritime.

La Compagnie maritime Penn Ar Bed 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. La Compagnie Penn Ar Bed ne pourra pas être tenue responsable des pertes, dommages directs ou indirects de toute nature ou frais résultant du refus d'embarquement d'un enfant de moins de 12 ans voyageant seul.

Les enfants mineurs de moins de 12 ans voyagent sous la surveillance et la responsabilité de leurs parents ou d'un adulte qui en a la charge.

2 • Conditions générales de ventes

2.1 • 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 Compagnie Maritime Penn Ar Bed accepte les paiements en espèces, chèques, chèques vacances et cartes bancaires. Le paiement par carte American Express est possible sur la vente en ligne sur le site www.pennarbed.fr

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 (weekends de ponts, fériés, vacances scolaires...)

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

- par téléphone au 02 98 80 80 80 (Ouessant-Molène) 02 98 70 70 70 (Sein)
- au guichet en gares maritimes pendant les heures d'ouverture
- aux points de vente, jusqu'à 2 heures avant le départ,
- auprès des Offices de Tourisme dont la liste complète est disponible sur le site www.pennarbed.fr
- par internet www.pennarbed.fr 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 par téléphone, le paiement s'effectue soit par carte bancaire selon le principe de la Vente à Distance (le client communique le numéro de sa carte bancaire, sa date d'expiration, les 3 derniers numéros du cryptogramme figurant au verso de la carte), soit par chèque.

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 • ACHEMINEMENT DES BILLETS ACHETÉS SUR LE SITE INTERNET

L'acheminement des billets, sauf avis contraire et si les délais le permettent, se fait par la Poste en courrier simple. L'envoi peut également être effectué en courrier suivi après règlement du supplément d'affranchissement. La Compagnie Maritime Penn Ar Bed ne saurait être tenue pour responsable des problèmes d'acheminement de ses envois par la Poste.

Les titres pour une réservation effectuée moins de 8 jours avant la date de passage seront obligatoirement retirés au guichet du port d'embarquement, au plus tard 30 minutes avant l'horaire du départ.

Les titres de transport à tarif réduit ne pourront être expédiés et seront remis au guichet sur présentation d'un justificatif de réduction en cours de validité.

2.5 • MODIFICATION DES RÉSERVATIONS

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

La modification d'une réservation intervenant après l'horaire de départ initialement réservé est soumise 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 1 € est applicable par trajet et par personne.

2.6 • HEURE LIMITE D'ENREGISTREMENT POUR LES PASSAGERS AYANT DES BAGAGES

Elle est fixée à 30 minutes avant le départ.

2.7 • RETRAIT DES BILLETS

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

2.8 • 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 Compagnie.

Les demandes de remboursement de titres de transport doivent être effectuées par courrier auprès du siège de la société « Compagnie maritime Penn Ar Bed 1er éperon - port de commerce - CS 92928 - 29229 BREST Cedex 2 » dans un délai de 15 jours suivant 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 et sur le site internet de la Compagnie.

Les modalités d'indemnisation sont les suivantes :

1 En cas d'Annulation ou de départ retardé de plus de 90 minutes, par la Compagnie, il est proposé trois choix :

- Remboursement à 100 % : sauf pour les passagers munis d'un billet ouvert ne mentionnant pas l'heure de départ
- 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 la Compagnie vers la destination finale dans la mesure du possible.

2 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.

La Compagnie 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.

3 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 mentionné sur le titre d'embarquement sans prolongation possible.

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

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.

2.9 • TITRE « PASS'PORTS »

2.9.1 • NATURE DU TITRE

Le Pass'ports est une pochette cadeau non datée et ne comportant pas de prix valable pour une traversée aller-retour vers Ouessant, Molène ou l'île de Sein. Il ne constitue pas un titre d'embarquement mais doit être échangé au guichet contre un billet lors de la réservation ou au plus tard le jour du départ.

La réservation préalable de la traversée est obligatoire et s'effectue dans le cas des Pass'ports :

- par internet www.pennarbed.fr
- par téléphone au 02 98 80 80 80 (Ouessant-Molène) 02 98 70 70 70 (Sein)
- au guichet en gares maritimes

Les dispositions des points 2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.6 et 2.7 ci-dessus lui sont applicables.

2.9.2 ◆ REMBOURSEMENT – VALIDITÉ

Le titre Pass'ports, valable 1 an à compter de sa date d'achat n'est pas remboursable et sa durée de validité ne peut être prolongée.

« L'organisme chargé de vérifier l'application du Règlement n°177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure est la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, située 59 boulevard Vincent Auriol 75703 PARIS Cedex 13. Dans le Finistère vous pouvez joindre les agentes de la DGCCRF à l'adresse suivante :

DDPP du Finistère 2 rue de Kerivoal
29334 QUIMPER Cedex

3 ◆ Conditions générales 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 30 kg par passager adulte ou 15 kg par enfant pour les bagages à main (valise ou sac de voyage).

Les bicyclettes, motocyclettes, TV, meubles, colis divers, etc... ne sont pas considérées comme bagages et font l'objet d'un tarif spécifique de transport.

3.2 ◆ FRET

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, à la pression en cale, 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 être ni chargés dans les conteneurs ni embarqués.

Les marchandises et les bagages à main devant embarquer le jour même 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 le jour même.

La Compagnie n'est pas responsable des avaries ou des manquants que pourront subir les marchandises déposées en dehors des heures d'ouverture du magasin.

Les palettes devront permettre un remplissage acceptable des conteneurs (dimensions intérieures H = 1.60, L = 1.90, l = 1.35) Dans le cas contraire chaque colis pourra être défait pour empotage en conteneur (selon navires).

MARCHANDISES GÉNÉRALES

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. La taxation se fait au poids ou au volume suivant les barèmes de la Compagnie. Le port est payable au départ ou à destination.

La facturation en fin de mois des transports réalisés est possible pour les clients professionnels après ouverture d'un compte. Une taxe mensuelle de tenue de compte égale à 1 % du montant mensuel de la facturation HT leur est appliquée avec un montant minimum de 5 € et un montant maximum de 25 €.

Les marchandises sont transportées conformément aux dispositions de la Loi n°66-420 du 18 juin 1966 et du Décret n°66-1078 du 31 décembre 1966.

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

MARCHANDISES SOUS TEMPÉRATURE DIRIGÉE

Les produits frais ou surgelés présentés à la livraison et dont la température n'est pas conforme seront refusés par Penn Ar Bed.

Les marchandises surgelées doivent être livrées dans un emballage isotherme permettant de maintenir les températures requises durant toute la durée du transport maritime.

MARCHANDISES DANGEREUSES

Sont considérées, dans les produits courants, comme dangereuses :

- les matières inflammables : essence, white spirit... et les objets les contenant (moteurs...), etc.
- les matières explosives :
  - aérosol
  - capacité sous pression (oxygène, acétylène, butane, propane)
  - pyrotechnie (cartouches, feux d'artifice), etc.
- les acides

Section 1.01 Article 44 de la Loi du 18 juin 1966
« 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 être transportées sur les navires mixtes (passagers/marchandises).
Nous attirons l'attention des transporteurs sur le danger d'incorporer de tels produits dans les palettes de divers. »

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 en cale ou dans tout autre 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.

ASSURANCE

Les marchandises sont assurées contre les risques ordinaires de transport. Les conditions de la police sont réputées connues et agréées par les expéditeurs et destinataires. La responsabilité du transporteur est limitée conformément à l'article 28 de la Loi n°66-420 du 18 juin 1966.

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.

TRANSPORT DES VOITURES

Ouessant : le véhicule doit séjourner au minimum 2 mois consécutifs sur l'île. Molène : l'acheminement des véhicules est soumis à l'accord préalable de la Mairie.

Seuls les véhicules dont la carte grise atteste d'une adresse sur l'île bénéficieront du transport au tarif insulaire.

Une assurance facultative est proposée lors de l'enregistrement du véhicule. Si elle n'est pas retenue, l'indemnisation due en cas de dommage sera celle de la limitation de responsabilité.

FACTURATION

Les écritures comptables liées au transport des marchandises et des biens sont facturées en fin du mois et payable au 30 du mois suivant. Le non-paiement dans ce délai fait courir des intérêts au taux légal en vigueur majoré de 2 points à la date de facturation, par jour de retard.

Toute contestation sur les montants facturés devra être formulée au plus tard 1 (un) mois à compter de la date de réception de la facture. La société s'engage à y répondre et apporter une solution, si la réclamation est justifiée, dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur.

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 la Compagnie Penn Ar Bed, 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 la Compagnie Penn Ar Bed.

Les passagers en état d'ébriété ne sont pas admis à bord.

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

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 BIENS ET AUX PERSONNES

La responsabilité du transporteur au titre des dommages subis par les passagers ou leurs biens lors des opérations d'embarquement ou de débarquement ou en cours de traversée, ne pourra être recherchée que dans les limites et conditions prévues par les lois et les décrets français régissant le transport maritime (loi N°66-420 du 18 juin 1966 modifiée et ses décrets d'application).

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 la Compagnie Penn Ar Bed à un autre armement.

4.5 • DONNÉES PERSONNELLES

Les données nécessaires à la réservation font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi 78 17 du 6 janvier 1978, 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.

4.6 • RÉCLAMATION

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à la Compagnie maritime Penn Ar Bed - Keolis Maritime Brest, sarl dont le siège social est situé 1er Éperon Port de Commerce CS 82954 29229 BREST Cedex 2, ou téléphoner au 02 98 80 80 80 (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 la Compagnie 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

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.