

2016_TTEPAC_conditions_générales_de_vente_B.doc

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
DU
TRAIN TOURISTIQUE ETRETAT PAYS DE CAUX
APPLICABLE AU 01/10/2016

A	01/10/2016	BAZIN	MORISSE	Émission Originale
REV	DATE	ETABLI	VERIFIE	MODIFICATIONS

SOMMAIRE

1	ARTICLE 1 - GENERALITES	4
2	ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS	5
3	ARTICLE 3 - TARIFS & PROGRAMME DES TRAINS ET VELO-RAILS.....	6
4	ARTICLE 4 - BILLETIERIE TRAINS ET VELO-RAILS.....	7
4.1	BILLETIERIE TRAINS ET VELO-RAILS CLIENTS INDIVIDUELS.....	7
4.1.1	Réservation.....	7
4.1.2	Paiements.....	7
4.1.3	Remboursement	7
4.1.4	Annulation d'une circulation du fait du TTEPAC.....	7
4.2	BILLETIERIE TRAINS ET VELO-RAILS CLIENTS GROUPES	7
4.2.1	Réservation.....	7
4.2.2	Contrat	8
4.2.3	Paiements.....	8
4.2.4	Modification / Désistement / Annulation / Remboursement.....	8
4.2.5	Annulation d'une circulation groupe du fait du TTEPAC.....	8
5	ARTICLE 5 - RESTAURATION	9
5.1	Devis – commande	9
5.2	Garantie de couverts	9
5.3	Tarifs et conditions particulières	9
5.4	Conditions de règlement et retard de paiement.....	9
5.5	Annulation de commande.....	10
5.6	Parking.....	10
5.7	ouverture pour Le Service.....	10
5.7.1	Pour la prise des repas.....	10
5.7.2	Pour la prise des consommations sans alcool (Hors repas)	10
5.8	Réclamations	10
6	ARTICLE 6 – SECURITE DANS LES EMPRISES ET LES LOCAUX	11
7	ARTICLE 6 - RESPONSABILITE	12
8	ARTICLE 7 - CONDITION DE TRANSPORT	13

9	ARTICLE 8 - RECLAMATION & SERVICE APRES VENTE	14
10	ARTICLE 9 - ASSURANCE	15
11	ARTICLE 10 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION	16

1 ARTICLE 1 - GENERALITES

Les prestations et articles présentés et mis en vente dans les gares, les trains ainsi que sur le site Internet <http://www.lafrancevuedurail.fr/ttepac/> sont proposés par le :

Train Touristique Etretat Pays de Caux (TTEPAC)

Association sans but lucratif - Loi 1901 – J.O. Du 15/01/1986

Exploitant la ligne de chemin de fer des LOGES à ETRETAT

Centre d'exploitation - La Gare - 56, Place du 19 Mars 1962 - 76790 LES LOGES

Téléphone : + 33 (0)2 35 29 49 61 et + 33 (0)6 11 78 35 82

Siège social : Mairie 76790 ETRETAT

SIRET : 38369052600017

Code APE : 9499 Z

Assurance : MAIF contrat n°3111805J

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter de la date inscrite dans le cartouche de révision de la page de garde

Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

2 ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'utilisation (ci-après désignées CGV) s'appliquent à toutes les transactions vendues en Gares, sur le Site Internet, par correspondance,... et pour tout type de prestations (titres de transport individuels ou groupes, Journées à Thème, prestations associées, restauration, boutique,...) conclues entre un client qui peut être une personne physique ou morale (ci-après désigné client), et le Train Touristique Etretat Pays de Caux (ci-après désigné TTEPAC).

Toute transaction réalisée avec le TTEPAC implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions.

Le TTEPAC se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, sans préavis.

Les CGV applicables sont celles en vigueur le jour de la prestation.

3 ARTICLE 3 - TARIFS & PROGRAMME DES TRAINS ET VELO-RAILS

Les tarifs sont fixés annuellement et sont différents selon le mode de transport emprunté (Train seul ou Vélo-rails + train).

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises.

Le programme de circulation régulière est établi annuellement, il comprend les circulations de trains et vélo-rails de mars à novembre.

Des circulations spéciales peuvent être organisées tout au long de l'année à la demande sur réservation uniquement moyennant un surcoût.

4 ARTICLE 4 - BILLETTERIE TRAINS ET VELO-RAILS

Tout voyageur accédant aux trains ou vélo-rails du TTEPAC doit impérativement détenir un titre de transport.

Le titre de transport :

- Donne accès aux emprises des gares et aux trains et vélo-rails concernés du TTEPAC et vaut acceptation des CGV ainsi que du Règlement de Police d'Exploitation affiché et disponible dans toutes les gares ainsi que sur le site Internet,
- Devra être présenté à tout moment et à tout agent du TTEPAC qui en fait la demande, dans les gares, les trains et sur les vélo-rails,
- Sont valables uniquement le jour mentionné sur celui-ci,
- Ne sont ni repris ni échangés.

Il est expressément demandé aux clients de se présenter au guichet billetterie 15 minutes avant les départs des trains et vélo-rails pour acheter leur billet et recevoir les consignes de sécurité (pour les vélo-rails).

Le TTEPAC se réserve le droit de refuser aux mineurs l'accès aux gares, aux trains et Vélo-rails en l'absence d'une personne responsable.

Les départs sont donnés à l'heure sans possibilité de dérogation.

La réservation est obligatoire pour l'activité vélo-rails.

4.1 BILLETTERIE TRAINS ET VELO-RAILS CLIENTS INDIVIDUELS

4.1.1 Réservation

La réservation est obligatoire pour les vélo-rails, elle doit préférentiellement s'effectuer par téléphone.

La réservation pourra être annulée si le client ne se présente pas dans le délai requis (15mn avant l'heure de départ).

4.1.2 Paiements

Le paiement se fait le jour la prestation.

Les billets sont vendus exclusivement en gare des LOGES.

4.1.3 Remboursement

Les billets ne sont pas remboursables.

4.1.4 Annulation d'une circulation du fait du TTEPAC

Au cas où le TTEPAC se trouverait dans l'obligation d'annuler la circulation (Pour cas de force majeure, panne ou raison de sécurité), le billet serait remboursé sans autre indemnité.

4.2 BILLETTERIE TRAINS ET VELO-RAILS CLIENTS GROUPES

4.2.1 Réservation

La réservation peut s'effectuer par téléphone ou par courrier électronique.

Un accusé de réception est délivré par courrier électronique par le TTEPAC.

Les coordonnées complètes de l'organisateur de sortie groupes doivent être communiquées comme suit : Nom et/ou raison sociale, nom du responsable, adresse postale, numéro de téléphone fixe et mobile, adresse courrier électronique.

Le nombre de participants, la date, la nature de l'activité et les horaires s'ils sont déterminés doivent être indiqués.

Afin de poser une option sur la réservation de la prestation, le client transmettra le devis signé comportant la mention « bon pour accord ».

4.2.2 Contrat

Dès réception du devis signé, un contrat est transmis au client qui devra être retourné signé avec la mention « bon pour accord ».

4.2.3 Paiements

Les groupes de plus de 20 personnes bénéficient d'une remise de 10 % sur la prestation vélo-rails + train.

Le montant de la prestation est forfaitaire et calculé sur la base du plein tarif individuel (Vélo-rails + train 5 personnes) en vigueur au jour de circulation.

Le calcul s'entend pour les vélo-rails de 5 places indivisibles et sans remise liée aux conditions d'âge.

Le client s'engage à régler le montant de la prestation selon les modalités suivantes :

- *Totalité du montant : Par chèque à la signature du contrat.*

Exception : Les administrations peuvent régler par mandat administratif (Un bon de commande doit être transmis avec le contrat signé).

4.2.4 Modification / Désistement / Annulation / Remboursement

Si le groupe se présente avec un nombre de personnes inférieur aux prévisions, la facturation tiendra compte du contrat signé par le client. Sauf à avoir prévenu dans le délai impartit.

Toute modification des effectifs à la hausse doit se faire par écrit et sera intégré à la facturation.

Passés 8 jours avant la date de l'activité, aucune modification ne pourra être prise en compte.

Tout désistement ou annulation doit être notifiée par écrit.

Le remboursement de l'acompte s'effectuera comme suit si l'annulation est effectuée :

- 8 jours avant la date prévue => remboursement intégral de l'acompte,
- Passé le délai de 8 jours avant la date prévue => aucun remboursement,
- Le groupe qui ne présente pas au départ et n'a pas prévenu verra la totalité de la prestation facturée.

Pour les administrations effectuant le paiement par mandat administratif, toute modification devra intervenir au plus tard 10 jours avant la date prévue ; Le non-respect de cette disposition entrainera le règlement intégral de la prestation.

4.2.5 Annulation d'une circulation groupe du fait du TTEPAC

Au cas où le TTEPAC se trouverait dans l'obligation d'annuler la circulation (Pour cas de force majeure, panne ou raison de sécurité), une autre date pourrait être convenue.

Par défaut d'accord sur une nouvelle date, la totalité de l'acompte serait remboursé sans aucune possibilité pour ce dernier de réclamer des dommages et intérêts pour quelque raison que ce soit.

L'attention est attirée sur le fait qu'aucun transport de remplacement n'est fourni par le TTEPAC en cas de panne.

Les utilisateurs doivent pourvoir au remplacement du transport par leurs propres moyens.

5 ARTICLE 5 - RESTAURATION

Les conditions suivantes sont applicables à la restauration.

Réservation obligatoire

Le client reconnaît avoir pris connaissance et déclare expressément accepter les conditions générales de vente dès lors qu'une commande est passée.

En ce sens, le Client accepte sans réserve l'intégralité des stipulations prévues dans ces dites Conditions, à l'exclusion de toutes autres.

5.1 DEVIS – COMMANDE

Un devis est établi qui donne la nature de la prestation, le nombre de couverts et son prix.

Le client retournera au TTEPAC le devis avec la mention « bon pour accord » et y apposera sa signature.

Les réservations sont définitives à réception de la confirmation écrite du client (courrier postal ou courrier électronique).

5.2 GARANTIE DE COUVERTS

La composition du menu (un choix unique pour l'ensemble des convives) doit être communiquée au Restaurant du TTEPAC au moins 20 jours avant la date de la prestation.

Toute modification de commande devra intervenir au plus tard 10 jours avant la date de la prestation.

Le nombre définitif de convives doit être communiqué au Restaurant du TTEPAC dans ce même délai de 10 jours et sera retenu comme base minimum de facturation, et ce, même si, le jour de la prestation, le nombre de convives est inférieur.

Sur demande expresse du client, un menu adapté peut être proposé aux personnes allergiques (délai minimum 10 jours).

5.3 TARIFS ET CONDITIONS PARTICULIERES

Les devis sont valables 3 mois à compter de la date d'envoi au client.

Les montants mentionnés sont les tarifs applicables pour l'année en cours.

Tous nos prix s'entendent TTC sur une base de 10 personnes minimum.

Les taux de TVA en vigueur seront appliqués, soit :

- 10 % pour les prestations alimentaires et boissons sans alcool,
- 20 % pour toutes les boissons alcoolisées, animation, service et location de matériel.

Toute augmentation de TVA survenue entre la commande et la date de la prestation sera répercutée automatiquement et sans préavis sur la facture finale.

5.4 CONDITIONS DE REGLEMENT ET RETARD DE PAIEMENT

Sauf accord particulier, les règlements se feront de la manière suivante :

- dès accord sur le devis, une facture sera émise,
- l'intégralité du règlement devra intervenir au plus tard 15 jours avant la prestation.

Tout retard de paiement entraînera l'annulation de la prestation.

En outre, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 80 € sera exigée en cas de non-respect des conditions de règlement.

5.5 ANNULATION DE COMMANDE

Toute annulation intervenant :

- 8 jours avant la prestation, le remboursement se fera en intégralité,
- passé 8 jours aucun remboursement ne sera possible.

5.6 PARKING

Le parking du Restaurant du TTEPAC est gratuit et non surveillé.

Le Restaurant du TTEPAC ne pourra être tenu responsable des vols ou dégradations des biens des participants.

5.7 OUVERTURE POUR LE SERVICE

Le service est assuré par le personnel du TTEPAC ou des extras.

Les horaires d'ouverture / fermeture du restaurant sont fixés comme suit :

5.7.1 Pour la prise des repas

- Ouverture à 12h00,
- Fermeture à 15h00 pour une prestation de déjeuner,
- Ouverture à 19h00 pour une prestation de diner,
- Fermeture à 01h00 pour une prestation en soirée.

5.7.2 Pour la prise des consommations sans alcool (Hors repas)

- Ouverture à 09h30,
- Fermeture à 19h00.

5.8 RECLAMATIONS

Aucune réclamation sur la prestation ne sera prise en compte passé un délai de 5 jours.

Toute réclamation devra être formulée par écrit et adressée au TTEPAC – Centre d'Exploitation – La Gare – 76790 LES LOGES.

Le TTEPAC s'engage à répondre dans un délai de 8 jours.

A défaut d'un accord amiable, tout litige relèvera de la seule compétence du Tribunal du Havre, dans le ressort duquel se trouve le siège de l'association TTEPAC.

6 ARTICLE 6 – SECURITE DANS LES EMPRISES ET LES LOCAUX

Toute pénétration dans les emprises et/ou à bord des trains et vélo-rails du TTEPAC vaut pleine et entière acceptation du Règlement de Police d'Exploitation du TTEPAC.

Les voyageurs s'engagent à le respecter sans restriction. Des extraits sont affichés dans les gares et à bord des trains, le document complet est consultable sur simple demande à la gare de LOGES et sur le site Internet.

Le TTEPAC rappelle qu'il est interdit de fumer dans les gares et les trains ainsi que sur les vélo-rails.

Il est strictement interdit de cheminer sur ou le long des voies du TTEPAC (en gare ou en ligne).

Tout voyageur doit obéissance immédiate et passive aux consignes de sécurité des agents du TTEPAC.

Tout contrevenant s'expose à des sanctions n'ouvrant pas droit à dédommagement, indemnisation ou remboursement, même lorsque ces sanctions après avertissement ont conduit à l'expulsion sans indemnité et ainsi empêché la réalisation de tout ou partie des prestations.

Les clients se présentant avec des groupes d'enfants sont informés que la circulation des cyclo-draisines requière 1 adulte par machine.

Pour plus de précisions se référer au Règlement de Police d'Exploitation (RPE) disponible sur le site internet ou affiché dans les gares.

7 ARTICLE 6 - RESPONSABILITE

L'entrée dans les emprises du Train Touristique Etretat Pays de Caux et/ou l'accès aux trains et vélo-rails vaut pleine et entière acceptation du Règlement de Police d'Exploitation et des CGV.

Il est demandé à tous les clients individuels d'être présents en gare environ 15 minutes avant le départ des trains ou des vélos rails pour acheter leur titre de transport.

L'attention de tous est attirée sur le respect des horaires.

Il est rappelé aux responsables des groupes et des familles qu'ils doivent assurer la surveillance des personnes qui sont sous leur responsabilité, en particulier les mineurs.

Tout voyage interrompu ou abrégé à l'initiative du client ne pourra donner lieu à un remboursement même partiel.

Le TTEPAC s'engage à informer les clients, dans un délai raisonnable, par tout moyen approprié et dans la mesure du possible, de la survenance d'un événement pouvant remettre en cause la réalisation de la prestation prévue. Le TTEPAC ne peut être tenu pour responsable des frais supplémentaires éventuellement à la charge du client et occasionnés directement ou indirectement par des retards, avaries, intempéries,... (liste non exhaustive).

Le TTEPAC ne peut être tenu pour responsable des salissures occasionnées directement ou indirectement par les fumées ou rejets des locomotives, ou par les éjections de boue ou rouilles lors de la descente en vélo rails lorsque la voie est mouillée.

De même, la responsabilité du TTEPAC est entièrement dérogée en cas de dégradation ou de vol d'effets personnels dans les emprises du Réseau.

Le TTEPAC ne garantit pas les informations contenues en dehors du site officiel
<http://www.lafrancevuedurail.fr/ttepac/>

Les consignes données par les agents, aux départs des vélo-rails, doivent être scrupuleusement respectées.

Tout accident de vélo-rails de type collision dû au non-respect des consignes de sécurité indiquée lors du départ et en particulier du non-respect des distances de sécurité entre chaque vélo-rails impliquera la pleine et entière responsabilité du vélo-rails percuteur tant sur le plan corporel que matériel.

Les dégâts matériels seront facturés au client :

- Cadre de vélo-rails : 3000 € HT
- Roue : 250 € HT
- système de freinage : 500 € HT
- pédaliers / système d'entraînement : 200 € HT
- Système d'attelage : 100 € HT
- Heures de Main d'œuvre : 40 € HT de l'heure.

8 ARTICLE 7 - CONDITION DE TRANSPORT

Le TTEPAC s'efforce de proposer les meilleures conditions de réalisation de ses prestations à l'ensemble de ses clients.

Suite aux aléas techniques toujours possibles sur des matériels anciens, le mode de traction initial ne peut être formellement garanti.

Il n'existe pas de réservation de places dans les trains.

L'achat d'un titre de transport donne accès aux emprises du TTEPAC et au parcours mentionné sur le billet.

L'obtention d'une place assise dans les trains n'est pas acquise, chaque voiture possédant une possibilité d'accueillir des voyageurs debout.

En cas d'annulation de dernière minute due à une avarie technique du train du fait du TTEPAC, ce dernier fera son possible pour proposer des solutions de substitution pour rapatrier les conducteurs de véhicules à leur point de départ (Gare des LOGES). Par contre, aucun remboursement de billet ne sera effectué dans la mesure où une solution de rapatriement serait assurée.

9 ARTICLE 8 - RECLAMATION & SERVICE APRES VENTE

Toute réclamation doit être transmise au Chef d'Exploitation du TTEPAC.

Toute demande d'informations, de précisions, de réclamations, de corrections et de droits d'accès aux données collectées par le TTEPAC lors des actes de vente doit être adressée au TTEPAC.

10 ARTICLE 9 - ASSURANCE

L'Association du TTEPAC est assurée Responsabilité Civile auprès de la compagnie MAIF sous contrat n°3111805 J.

11 ARTICLE 10 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout différend relatif à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles entre les parties ne pouvant donner lieu à un règlement à l'amiable, sera soumis à la juridiction des tribunaux, même en cas de pluralité de défendeurs.

Le TTEPAC se réserve le droit de saisir le tribunal territorialement compétent dont relève le client.