

## **Conditions générales de vente de prestations de transport de personnes et de marchandises - Belle-Ile-en-Mer, Ile de Groix, Iles de Houat et Hoëdic (version du 6 janvier 2025)**

### **Article 1 : Préambule**

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, utilisables sur les liaisons maritimes exploitées par Transdev Océane (ci-après le(s) « Titre(s) de transport » ou « Billet(s) »).

Par délégation de service public, le Conseil Régional de Bretagne a confié à Transdev Océane (« exploitant ») la gestion et l'exécution du service de transport public maritime de passagers, de véhicules, et de marchandises entre le continent et les îles de Bretagne Sud (Belle-Ile-en-Mer, l'île de Groix et les îles de Houat et Hoëdic).

Transdev Océane est une société par actions simplifiée au capital de 290 000 € immatriculée sous le numéro 492 497 490 RCS Lorient, dont le siège social est situé : Gare maritime - Rue Gahinet - CS 55582 - 56325 Lorient Cedex (le « Transporteur » ou « le réseau BreizhGo Océane »).

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, au règlement (CE) n° 392/2009 du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident et au règlement du 24 novembre 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 au-

dit 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 Transdev Océane, applicable à l'ensemble des liaisons maritimes exploitées par cette dernière et matérialisé par le Titre de transport.

En acceptant de voyager sur les navires BreizhGo Océane et de procéder à l'achat de Billets pour effectuer un voyage ou une expédition, le Passager accepte sans réserve en son nom et au nom de ses héritiers, ou de ses ayants droit, 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 Transdev Océane, 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 Transdev Océane à un autre armement.

Les Conditions Générales sont disponibles en gare sur demande, en version imprimée ou électro-

nique, et peuvent être consultées, sauvegardées et imprimées à tout moment sur le site Internet de BreizhGo Océane « <https://oceane.breizhgo.bzh/conditions-generales-de-transport/> ».

Transdev Océane 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 par voie d'affichage dans les gares maritimes et sur le site internet. Pour ce faire, les Passagers sont invités à lire attentivement, à chaque visite du site Internet de BreizhGo Océane, ou avant chaque commande, les Conditions Générales. La date de la dernière mise à jour des Conditions Générales sera indiquée sur le document, dont vous êtes invités à conserver une copie.

### **Article 2. Horaires**

Il est précisé que les temps de traversées qui sont indiqués sur les supports de communication et sur les billets sont donnés à titre indicatif et ne tiennent pas compte ni des délais d'embarquement ni des délais de débarquement qui viennent s'ajouter aux temps de trajet. Nous invitons tous les voyageurs à en tenir compte dans le cadre de la programmation de leurs correspondances, notamment en période de haute fréquentation. En cas de retard lié à un facteur extérieur (panne véhicule, bouchon, correspondance ratée...)

qui entraîne la non-présentation du voyageur, le billet sera perdu. Lorsque le Transporteur pourra raisonnablement s'attendre à une modification d'horaire de départ ou d'un retard lors de la traversée, il en informera les Passagers. Dans le cas où la responsabilité du Transporteur est engagée, aucune indemnisation ne sera possible pour un retard d'une durée inférieure à une heure conformément au règlement européen 1177/210. Conformément à ce même règlement européen, en cas de retard au départ de plus de 90 minutes ou d'annulation d'un service de passagers ou d'une croisière (hors conditions météorologiques mettant en danger la sécurité de l'exploitation de l'embarcation), et dans la mesure du possible, les passagers se verront offrir gratuitement des collations, des repas ou des rafraîchissements en rapport raisonnable avec le temps d'attente. Lorsque le retard ou l'annulation d'un départ nécessite une ou plusieurs nuits supplémentaires de séjour pour le passager, celui-ci se verra offrir gratuitement un hébergement adéquat à bord ou à terre par le transporteur et un transport aller-retour du terminal portuaire jusqu'au lieu de logement, le coût de chaque nuitée d'hébergement étant plafonné à 80€ par nuitée. Une attention particulière sera portée aux besoins des personnes handicapées et de leurs accompagnants. Les autres dommages découlant de ces événements

demeureront à la charge des Passagers.

Le Transporteur informe les passagers de toute annulation ou retard dès qu'il en a connaissance. En cas de retard à l'arrivée d'au moins une heure pour un voyage dont la durée prévue est inférieure ou égale à quatre heures (en dehors des cas de force majeure et des cas de retards pour conditions météorologiques mettant en danger la sécurité de l'exploitation de l'embarcation), une indemnisation minimale de 25% du prix du billet est possible.

Lorsque le Transporteur peut s'attendre à un retard de plus de 90 minutes par rapport à l'horaire théorique de départ prévu ou à l'annulation du voyage, il procède au choix des passagers, soit à un réacheminement vers la destination finale dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais soit au remboursement du prix du billet, et, s'il a lieu, il organise un service de transport de retour gratuit dans les meilleurs délais jusqu'au point de départ initial.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsque le billet a été acheté après que l'annonce de l'annulation ou du retard ait été effectuée ou si l'annulation ou le retard est dû au fait du passager.

### **Article 3. Force majeure**

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 de l'obligation de Transdev Océane de porter secours à d'autres navires en difficulté dans les conditions de l'article 20 des présentes Conditions Générales ou d'un événement non imputable à Transdev Océane ou dû à la force majeure. Est considéré comme tel, tout événement 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 événements tels que par exemple, les frais de déplacement et de séjour, demeureront à la charge des Passagers.

### **Article 4. Tarifs et contrôle**

Les Passagers doivent être en possession d'un Titre de transport valable pour pouvoir embarquer. Le seul justificatif d'achat ne peut faire office de titre de transport et il revient à chaque voyageur de vérifier qu'il est en possession d'un titre de transport valide au moment du départ.

Les porteurs de Titres de transport multi-passages ou de cartes insulaires doivent être en possession des cartes nominatives correspondantes

lesquelles font office de titres de transport. L'absence de présentation d'un titre d'abonnement n'autorise pas l'accès au navire sans paiement d'un titre unitaire.

Les bénéficiaires de tarifs spéciaux doivent pouvoir présenter spontanément à tout moment leur titre de réduction ou d'abonnement ainsi que les justificatifs nécessaires (pièce d'identité), les photocopies n'étant pas acceptées. Si un retard devait être engendré pour mise en conformité du tarif, pour non-présentation de titres de transport ou 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 Transdev Océane.

Les tarifs préférentiels ne peuvent être appliqués qu'à partir de la souscription et le paiement des cartes d'abonnements associées. Aucune rétroactivité ne sera accordée. Nous invitons tous les voyageurs à anticiper l'achat ou le renouvellement de leur carte d'abonnement qui ne peut pas être traité au moment des départs.

Le Titre de transport est gratuit pour les enfants de moins de quatre ans. Malgré tout, ils doivent être impérativement en possession d'un Billet pour permettre le comptage des Passagers à l'embarquement. 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, et restent la propriété de Transdev Océane et pour les cartes insulaires, celle du Conseil Régional. Par conséquent, 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 (fausseté, 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 Transdev Océane de la carte et d'éventuelles poursuites judiciaires. En cas de fraude impliquant une carte insulaire, cette dernière pourra être suspendue jusqu'à 6 mois en lien avec les services du

Conseil Régional.

La carte d'abonnement ou insulaire peut également être résiliée de plein droit par le Transporteur, par notification adressée au Passager, en cas de fraude avérée, répétée ou d'impayés.

Toute demande de duplicata de carte d'abonnement, carte scolaire, ou carte insulaire, fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

Les tarifs sont précisés dans les conditions tarifaires consultables auprès de Transdev Océane. 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).

#### 4.2- Contrôle des Titres de transport

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 Transdev Océane habilité à cet effet.

Les agents de Transdev Océane peuvent à tout moment de la traversée vérifier les titres de transport dans les navires, ainsi que lors de l'embarquement ou du débarquement dans les zones indiquées à cet effet. À leur demande, les Passagers doivent présenter

leur Titre de transport et tous justificatifs en état de validité.

#### **Article 5. Réserve et paiement des Titres de transport**

Les Titres de transport doivent être réglés lors de la réservation. C'est le paiement du Titre de transport qui conditionne la réservation de la place à bord des navires.

La réservation et le paiement des Billets sont possibles par Internet sur le site de BreizhGo Océane [oceane.breizhgo.bzh](http://oceane.breizhgo.bzh), sur l'application mobile BreizhGo Océane, par téléphone au numéro non surtaxé du Centre de Service Clients, ou aux guichets.

Sur le site de BreizhGo Océane, l'application mobile BreizhGo Océane et par téléphone, le paiement des Titres de transport est effectué en ligne par carte bancaire en paiement sécurisé. Le paiement par chèque ou chèque-vacances est possible par téléphone. Toutefois, la réservation des places ne sera effective qu'à réception du règlement sous 10 jours et sous réserve de la disponibilité des places.

Aux guichets, le paiement est accepté en espèces, par carte bancaire, par chèque ou par chèque-vacances. La vente du Billet peut se faire en départ immédiat le jour du passage en fonction des places disponibles restantes.

Les réservations avec bon d'échange devront être effectuées par téléphone au moins 48h avant l'heure de départ prévue. Ces bons d'échange

devront obligatoirement être présentés au moment du retrait des billets au guichet.

Les pré-réservations pour les groupes sont possibles jusqu'à 48h avant le départ. Si le nombre de passagers constituant le groupe n'est pas mis à jour auprès du service groupes (par téléphone ou par mail) dans ce délai imparti, la réservation sera facturée sur la base de la réservation initiale.

#### **Article 6. Transactions aux guichets et à distance**

Les Titres de transport et la monnaie rendue aux guichets doivent être contrôlés par le Passager avant de quitter le guichet, ou au moment de valider sa réservation à distance. 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.

#### **Article 7. Duplicata**

Toute demande de duplicata de titre de transport fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

## **Article 8. Délais de règlement pour les clients en compte**

Les factures émises par Transdev Océane sont payables à réception. Le non-respect de cette condition entraîne de plein droit et sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire, l'application d'intérêts de retard correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal, ces pénalités étant exigibles de plein droit sans mise en demeure préalable. Ces pénalités sont calculées sur l'intégralité des sommes TTC restant dues et courent à compter de la date d'échéance du prix jusqu'à son paiement total. S'il est un Professionnel, le Passager devra également s'acquitter des frais de recouvrement de 40 euros prévus par les textes applicables, et ce, sans préjudice de la réparation éventuelle, dans les conditions du droit commun, de tout autre dommage résultant directement de ce retard.

## **Article 9. Modification - Annulation pour le transport des Passagers et de véhicules**

Pour être prises en compte, les Modifications – Annulations doivent être enregistrées pendant les heures d'ouverture, soit aux guichets des gares maritimes (ces horaires sont consultables sur le site internet de BreizhGo Océane), soit au service de réservation téléphonique ou sur le site Internet de BreizhGo Océane.

9.1- Conditions de modification des Billets passagers et véhicules

La modification des Billets

est seulement possible en fonction des disponibilités. Elle est soumise à la perception d'une retenue par trajet modifié dont les montants sont précisés dans les conditions tarifaires affichées en gare maritime et sur le site internet.

Les présentes conditions de modification des Billets ne s'appliquent pas aux Billets achetés au moyen de bons d'achat (bons Comité d'Entreprise), ces Billets étant soumis aux modalités d'utilisation desdits bon d'achat. Les départs anticipés dans la journée même sont possibles sans frais de modification, dans la limite des places disponibles restantes.

9.2- Conditions d'annulation de Billets Passagers et véhicules

L'annulation de Billets est soumise à la perception d'une retenue par trajet annulé dont les montants sont précisés dans les conditions tarifaires affichées en gare maritime et sur le site internet.

Aucun abonnement passager ou passages restants ne seront remboursés. A noter que les frais d'annulation, considérés comme des pénalités qui sanctionnent l'inexécution d'une obligation, ne sont pas situés dans le champ d'application de la TVA.

9.3- Assurance annulation optionnelle pour les billets passagers et véhicules

Aucune assurance n'est comprise dans la prestation réalisée et les prix des billets. Les passagers peuvent souscrire une option d'assurance couvrant certains cas d'annulation

au moment de l'achat des titres de transport, Transdev Océane assure la mise en relation entre les passagers et l'assureur Meetch qui propose un contrat d'assurance annulation. Les risques couverts par cette police, ainsi que leur coût et le montant des garanties sont indiqués dans la Notice d'Assurance disponible sur le site internet. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, ce dernier couvre les billets passagers et véhicules. L'assurance ne s'applique pas pour le transport de marchandises qui font l'objet d'une réglementation spécifique. Les demandes de dédommagement se font directement auprès de la société d'assurances concernée, en respectant les termes du contrat d'assurance à partir du lien disponible sur le site internet ou sur simple demande. Si le passager ne souscrit pas d'assurance annulation pour lui ou son véhicule ou que l'assurance n'est pas applicable, les dispositions de l'article 9.2 ci-dessus s'appliquent en matière d'annulation de billet.

## **Article 10. Sécurité à bord**

Le Passager est soumis à la discipline du bord sous l'autorité du capitaine du navire. A ce titre, les Passagers doivent respecter l'ensemble des réglementations et instructions appropriées, élaborées ou données par Transdev Océane pour embarquer ou débarquer.

Les Passagers ne doivent pas troubler la tranquillité des autres Passagers et

du personnel de Transdev Océane par des nuisances sonores ou des propos agressifs. Pour des raisons de sûreté, le transporteur peut effectuer 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 :

-Lorsque le Passager présente des documents d'identité périmés ou illégaux,

- 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,

n cas de refus du Passager de se prêter à l'inspection de ses bagages ou de son

en cas de refus du Passager de se prêter à l'inspection de ses bagages ou de son véhicule, Transdev Océane rappelle aux Passagers qu'il n'y a pas de médecin à bord durant la traversée.

Le transport d'armes est soumis aux dispositions y afférentes qui sont disponibles en gare et détaillées dans le document joint Annexe transport des armes.pdf. Il est interdit de fumer dans les gares maritimes et à bord des navires à l'exception des endroits expressément signalés à cet effet. Il est également interdit de se jeter à l'eau.

### Article 11. Embarquement / débarquement

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 45 mn avant le départ pour un véhicule et 20 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.

\* Ces limites sont ramenées à 20 mn pour les véhicules insulaires et à 10 mn pour les passagers insulaires.

Lors de l'embarquement, les Passagers doivent présenter, comme prévu à l'article 4, leur Titre de transport ainsi que, dans les cas où il s'agit d'un Billet au tarif spécial, les pièces justificatives visées à l'article 4.1. A défaut, l'embarquement du Passager pourra être refusé, sauf si ce dernier a fait l'acquisition d'un nouveau Titre de transport va-

lide. Les cyclistes doivent circuler pied à terre aux abords de la gare maritime (passages piétons, parking), ainsi qu'au moment de l'embarquement et du débarquement du navire.

Dispositions de quotas de véhicules insulaires sur la ligne Quiberon - Belle-Île :

Afin de faciliter les déplacements des insulaires vers le continent, les navires aux heures de départ et de retour suivantes sont en configuration dite « insulaire » :

- Départs de Le Palais (Belle Ile) = 07h45 et 9h45 (ou 6h30 et 9h45 quand il n'y a pas de 7h45)

- Départs de Quiberon = 17h15 et 19h00 (ou 17h15 et 20h00)

Cette configuration permet de bloquer d'office un quota de places garage uniquement accessibles au tarif insulaire auquel se rajoute un quota de 3 places, en attente, dites « si possible » également réservées au tarif insulaire. Ce quota en attente de 3 places « si possible » permet une souplesse de réservation jusqu'au jour du départ.

Dans le cas où les places réservées insulaires ne sont pas utilisées, le planning de déblocage des places est le suivant, en fonction de l'horaire du navire configuré « insulaires » :

### Article 12. Personnes à mobilité réduite

Pour les Passagers dont la mobilité est réduite lors de l'utilisation d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou encore de son âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de l'ensemble des passagers (ci-après désigné « Personne(s) à mobilité réduite »), il leur appartient de notifier au Transporteur, lors de la réservation ou de l'achat du Billet, ses besoins particuliers en ce qui concerne la place assise, les services requis, la nécessité d'emporter du matériel médical ou de voyager aux côtés du chien d'assistance de la Personne à mobilité réduite. Cette dernière pourra également indiquer au Transporteur si elle souhaite bénéficier d'une assistance pour lui permettre de voyager à bord des navires Breizh-Go Océane. Pour bénéficier de cette assistance, la Personne à mobilité réduite doit : - Notifier au Transporteur au plus tard 48h avant le départ sa demande d'assistance en précisant ses besoins particuliers. Cette assistance est gratuite, étant toutefois précisé qu'il incombe à la personne concernée de prendre contact avec son assurance maladie pour obtenir le remboursement

Horaire du navire configuré «insulaires»	Délai de déblocage			
	Jusqu'à 72 h avant le départ	72h à 48h avant le départ	48h à 24h avant le départ	Après 24h avant le départ
Le Palais 6h30 et Quiberon 19h30	3 places garage + 3 SP = 6 places	3 places garage + 3 SP = 6 places	3 places garage + 3 SP = 6 places	3 SP
Le Palais 7h45 et Quiberon 18h30	5 places garage + 3 SP = 8 places	3 places garage + 3 SP = 6 places	3 places garage + 3 SP = 6 places	3 SP
Le Palais 9h45 et Quiberon 17h15	8 places garage + 3 SP = 11 places	5 places garage + 3 SP = 8 places	3 places garage + 3 SP = 6 places	3 SP

des frais de transport (y compris ceux de son accompagnant éventuel),

- Se présenter au port d'embarquement ou à un endroit prévu pour la réception des personnes à mobilité réduite soit à une heure fixée par le Transporteur, soit si aucune heure n'a été fixée, au moins 60 minutes avant l'heure du départ annoncée.

Pour faciliter l'accès à bord des navires, les personnes à mobilité réduite peuvent bénéficier de prestations complémentaires :

- La mise à disposition de fauteuils roulants en gares de Lorient et Quiberon.

- La mise à disposition d'une voiturette en gares de Lorient et Quiberon.

- Un service de chariot à bagages en gares de Lorient, Groix, Quiberon, Belle-Île, Houat et Hoëdic. Ces services seront proposés gratuitement sur réservation auprès de la centrale d'appel, par e-mail, ou lors de la réservation au guichet.

La mise à disposition de fauteuils roulants

Pour assurer la prise en charge d'une personne à mobilité réduite, deux fauteuils roulants sont disponibles aux guichets. Le client sera pris en charge selon les modalités définies en amont entre l'utilisateur et le service client. Depuis le guichet, ou le stationnement minute à un horaire précis, le client sera escorté par un agent d'escale jusqu'à l'embarquement sur le navire.

Le bagage, limité à 1 et 15kg, sera pris en charge avec la personne. La mise à disposition d'une voiturette électrique

En fonction de la période de l'année, et sous réserve de la disponibilité

du service, le client pourra opter sur réservation pour une prise en charge en voiturette électrique qui s'effectuera dès le stationnement minute en face de la gare. L'accompagnement s'effectuera alors selon les modalités définies en amont, entre l'utilisateur et le service client. Le client sera transporté jusqu'au navire. Le service de chariot à bagages :

Ce service est limité à 1 bagage et jusqu'à 15kg. La prise en charge débute depuis le guichet avec le bagage étiqueté et se termine avec la restitution du bagage en gare maritime d'arrivée. Mesures de sécurité propres aux Personnes à mobilité réduite :

Si les besoins particuliers de la Personne à mobilité réduite dont le Transporteur aurait connaissance le justifient, ce dernier pourra également demander que la Personne à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne capable de fournir l'assistance requise durant la traversée. Nonobstant les précédentes stipulations, le Transporteur est en droit de refuser une réservation, de délivrer un Billet ou d'embarquer une Personne à mobilité réduite si :

- Le respect des exigences en matière de sécurité le justifie,

- Les infrastructures / les équipements du port ou du navire rendent l'embarquement, le débarquement ou le transport de la Personne à mobilité réduite impossible (étant, toutefois, précisé que les navires BreizhGo Océane sont conçus selon les normes de la Division 190 de la réglementation maritime française).

- Le service d'as-

sistance à personne à mobilité réduite est déjà réservé sur la croisière concernée et la Transdev Océane n'est pas en mesure d'assurer un service d'assistance additionnel dans de bonnes conditions.

Dans ces hypothèses, le Transporteur rembourse le prix du Billet acheté par la Personne à mobilité réduite.

### **Article 13. Enfants accompagnés ou seuls**

Les enfants de moins de 14 ans voyagent sous la surveillance et la responsabilité de leurs parents ou d'un autre adulte qui en a la charge. Cependant, sur demande des parents ou tuteurs légaux, les mineurs âgés de 10 à 13 ans révolus peuvent voyager seuls, sous réserve de la signature par les personnes ayant l'autorité parentale (parents ou tuteurs légaux), au moment de la réservation ou de l'achat de leur Titre de transport (abonnement ou billet) du formulaire « Autorisation de voyage d'un mineur non accompagné », disponible aux guichets du Transporteur. Par conséquent, Transdev océane ne sera pas responsable de pertes, dommages de toutes natures ou frais résultant du refus d'embarquement d'un enfant de moins de 14 ans voyageant seul. Transdev Océane n'assure en aucun cas le transport des enfants de moins de 10 ans non accompagnés. Par ailleurs, pour les Passagers mineurs (de moins de 14 ans), Transdev Océane pourra refuser de leur vendre des Billets via le site Internet ou aux guichets, si lesdits Passagers ne disposent pas d'autorisation écrite des personnes ayant l'autorité parentale.

### **Article 14. Animaux de compagnie**

Les animaux voyagent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire lequel doit prendre toutes les mesures pour éviter tout incident. Tous les chiens doivent être tenus en laisse. En aucun cas ils ne peuvent prendre place sur les sièges. Les chiens de 1ère et 2ème catégorie devront être muselés et tenus en laisse.

Les animaux de très petite taille voyagent gratuitement s'ils sont dans un panier ou dans une cage tenue par leur propriétaire. Transdev Océane, par l'intermédiaire de son personnel, en particulier le capitaine du navire, peut refuser l'accès à bord d'un navire d'un animal qui pourrait présenter des risques pour les Passagers.

Aucun remboursement ou échange de Billet ne sera possible.

Toute admission à bord d'un animal ne dégage en aucun cas la responsabilité du Passager en charge de l'animal en cas d'agression, de dommages de toutes natures causés par cet animal.

### **Article 15. Dégradations**

Toute dégradation causée au navire, aux installations, aux autres Passagers ou aux tiers par un Passager ou par des objets, personnes ou animaux sous sa garde relèvera de la seule et entière responsabilité du Passager. Il devra réparer l'intégralité des préjudices ainsi causés, et tous autres dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par le Transporteur ou des tiers concernés.

### **Article 16. Dommages aux personnes et aux biens**

16.1 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'imprudance 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.

**16.2 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 Transdev Océane.

#### **Article 17. Bagages**

Chaque Passager peut transporter en franchise ses bagages personnels peu encombrants et dans

la limite de 30 kg par personne sans qu'il y ait de péréquation entre passagers. L'excédent de bagages et les bagages volumineux sont taxés au tarif colis non accompagnés. Le bagage désigne tout article transporté à l'exception d'un animal vivant ou de marchandise encombrante ou volumineuse. Les bagages doivent être étiquetés et identifiés au nom et adresse de leur propriétaire. Transdev Océane ne sera pas tenue responsable des pertes, dommages de toute nature, ou frais résultant du non-respect de cette règle par le Passager. Transdev Océane a le droit de refuser un bagage qui n'est pas correctement préparé, étiqueté ou qui est visiblement endommagé. 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. Transdev Océane décline en conséquence toute responsabilité en cas de vol, disparition, perte ou avarie de bagages ou effets personnels, sauf dans les cas visés à l'article 17.2. De même, Transdev Océane n'est pas responsable des pertes, dommages de toutes natures ou frais liés aux bagages ou autres biens personnels (autre que les bagages confiés à Transdev Océane et non réclamés) laissés dans ses locaux ou sur ses navires. Tout colis ou bagage non identifié sera considéré comme colis suspect et pourra être détruit par les autorités policières. Le transport de marchandises dangereuses sur les navires à passagers est strictement réglementé et est soumis à déclara-

tion préalable auprès de Transdev Océane. 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 Transdev Océane. 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 Transdev Océane et les tiers. Tout Passager qui aura embarqué à l'insu de Transdev Océane 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 Transdev Océane et les tiers. En cas de perte ou oubli d'un objet à bord, le Passager doit se rendre à la gare maritime pour signaler la perte ou l'oubli, téléphoner au numéro du Centre Service Clients ou adresser une demande par le formulaire de contact disponible via notre site internet : <https://aide.oceane.breizhgo.bzh/hc/fr/requests/new>

#### **Article 18. Traitement de données à caractère per-**

#### **sonnel**

Le Transporteur 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 »).

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, ainsi que pour la défense de ses intérêts ou répondre de ses obligations légales. Les données relatives aux Passagers pourront également être utilisées aux fins de sollicitations promotionnelles ou d'information sur les produits et services du Transporteur ou des sociétés du groupe auquel il appartient. Le Transporteur garantit que chaque Passager peut s'opposer à tout moment à ces sollicitations.

Pour les traitements visés ci-dessus, le Transporteur agit en qualité de responsable de traitement au sens de la Règlementation. Les données collectées ne seront conservées que pour la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été

elles ont été recueillies. De manière générales les données collectées relatives aux Passagers pourront être conservées jusqu'à cinq années à compter de la clôture de l'exercice civil au cours duquel une transaction commerciale a été conclue.

Les données à caractère personnel sont hébergées principalement sur le territoire de l'Union Européenne. En cas de transfert hors de l'Union Européenne, le Transporteur ne fait appel qu'à des prestataires présentant les garanties suffisantes aux fins d'assurer la confidentialité et la sécurité des données. Les relations avec ces partenaires sont, le cas échéant, encadrées par les clauses contractuelles types publiées par la Commission Européenne.

A l'occasion de l'accès ou de l'utilisation de certains services par les Passagers, le Transporteur est susceptible d'apporter des informations complémentaires ou spécifiques relatifs aux traitements de données mis en œuvre pour ces services, et recueillir des consentements spécifiques des Passagers. Pour obtenir toute précision complémentaire sur les traitements de données mis en œuvre par le Transporteur ou pour l'exercice des droits qui leurs sont reconnus par la Règlementation (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris profilage), les Passagers peuvent s'adresser par courrier électronique à : [contact@compagnie-oceane.fr](mailto:contact@compagnie-oceane.fr) ou par courrier postal au : « Service Protection des Données » du Transporteur (l'adresse figurant à l'Article 1- Préambule).

En cas de cessation de la délégation de service public, ou au cours de celle-ci en cas d'audit, des données concernant les Passagers

peuvent être communiquées au délégataire du service de transport : le Conseil Régional de Bretagne. A toutes fins utiles ou pour en savoir plus sur la Politique du Groupe Transdev en matière de Protection des Données, toute personne concernée peut également s'adresser par email au DPO (délégué à la protection des données) du Groupe Transdev à l'adresse suivante : [dataprivacy@transdev.com](mailto:dataprivacy@transdev.com), en précisant ses coordonnées complète et en identifiant le Transporteur. Il est porté à la connaissance des Passagers que l'autorité de contrôle en France est la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

#### **Article 19. 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 transbordements, les Passagers renonçant de ce chef à toute réclamation.

#### **Article 20. Sous-traitance**

Le Transporteur est autorisé à sous-traiter ses prestations. Le Transporteur est responsable de la bonne exécution des prestations par ses sous-traitants.

#### **Article 21. Recours à la médiation**

Les Conditions générales de vente de prestations de transport de personnes, de véhicules et de marchandises sont soumises au droit français.

Toute réclamation devra être envoyée au support BreizhGo Océane à l'adresse ou par courriel aux coordonnées précisées ci-dessous.

Le Passager peut effectuer une réclamation dans un délai de trois (3) mois à compter de la date des faits au sujet desquels il effectue sa réclamation.

Le Passager, après avoir fait une réclamation auprès du support BreizhGo Océane et à défaut de réponse sa-

tisfaisante ou n'aurait pas obtenu de réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de la réclamation, a la possibilité de saisir le Médiateur Tourisme et Voyage dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite.

La saisine préalable de Transdev Océane est une condition de recevabilité de la demande du Passager auprès du Médiateur Tourisme et Voyage.

La médiation ne s'applique qu'aux litiges de nature contractuelle. Le médiateur n'est pas compétent concernant les litiges de nature délictuelle et notamment ceux liés aux infractions des règles de transport. Cette saisie peut se faire en ligne [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur  
MTV Médiation Tourisme  
et Voyage

BP 80 303

75 823 Paris Cedex 17

A défaut de parvenir à une résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes Conditions générales de vente de prestations de transport de personnes, de véhicules et de marchandises sera soumis aux tribunaux compétents du lieu où demeure le Passager au moment de la conclusion du contrat ou du lieu où le dommage est survenu, au choix de ce dernier, nonobstant référé, pluralité de demandeurs, défendeurs ou appel en garantie. La présente disposition n'a vocation à s'appliquer que pour les Passagers répondant aux définitions de Consommateur ou de Non-Professionnel.

#### **Article 22. Juridiction et loi applicable**

Tout litige de l'application des présentes conditions générales de transport sera de la compétence des Tribunaux du ressort de la cour d'appel de Rennes, si le litige est entre Transdev Océane et un Professionnel. Dans le cas où le litige oppose Transdev Océane et un Consommateur ou un Non-Professionnel, le litige est de la compétence du lieu où demeurerait le Consommateur ou Non-professionnel au moment de la conclusion du contrat ou du lieu où le dommage est survenu, au choix de ce dernier. Le contrat est conclu en langue française et le droit français est seul applicable.