

## SERVICES OCCASIONNELS COLLECTIFS AVEC PRESTATIONS

### Conditions générales de vente - Consommateurs

KEOLIS SEINE MARITIME, dont le siège est 55-57 chemin du nid de verdier à FÉCAMP (76400), est une SAS au capital de 184 920 € - RCS Le Havre B 345 850 831. KEOLIS SEINE MARITIME a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de HDI, 77 Esplanade du Général de Gaulle à LA DEFENSE (92914).

#### PREAMBULE – EXTRAIT DU CODE DE TOURISME

Conformément à l'article R 211-14 du Code de Tourisme, les dispositions des articles R.211-5 à R 211-13 du même code sont reproduites ci-après.

**Article R211-5 :** Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L.211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

**Article R211-6 :** Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1) La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3) Les repas fournis ;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6) Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7) La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8) Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-10 ;

- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12, et R.211-13 ci-après ;
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
- 14) Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R. 211-18.

**Article R211-7 :** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-8 :** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5) Le nombre de repas fournis ;
- 6) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8) Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-10 ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10) Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11) Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12) Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13) La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-6 ci-dessus ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessus ;
- 16) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17) Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus.
- 18) La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19) L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

20) La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R. 211-6.

**Article R211-9 :** L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard septembre jours avant le début du voyage.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R211-10 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R211-11 :** Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R.211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
  - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ;
- et venant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R211-12 :** Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R211-13 :** Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
  - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.
- Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R. 211-6.

#### Article 1 – Objet et portée des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute vente de voyage, séjour, forfait et transport avec prestations faites par Keolis Seine-Maritime.

En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières conclues entre le Client et Keolis Seine-Maritime, les conditions particulières prévalent.

#### Article 2 – Conclusion du contrat et acompte

Le contrat est formé lors de la remise par le client à Keolis Seine-Maritime du devis et des conditions générales de vente signés et accompagnés d'un acompte représentant 30% du prix total de la prestation. La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification par Keolis. Si Keolis fait part au client de l'indisponibilité de la prestation dans un délai de trois jours ouvrés suivant la remise ou la réception de ces documents (cachet de la poste faisant foi), le contrat sera caduc et l'acompte intégralement remboursé au client à l'exclusion de tout autre montant.

#### Article 3 – Paiement intégral du prix

Le client doit impérativement solder son voyage 20 jours avant le départ. En l'absence de paiement du solde dans ce délai, Keolis Seine-Maritime pourra être amenée à considérer que le contrat a été résilié du fait du client et ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage ou d'une manière générale des prestations qui seront considérées comme résiliées par le client. Dans ce cas Keolis Seine-Maritime sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 5 ci-dessus ainsi que les éventuels frais de billetterie et les assurances souscrites qui ne sont pas remboursables.

S'il est consenti au client des délais de paiement, la facture mentionne la date à laquelle le paiement doit intervenir.

Tout retard dans le paiement, après mise en demeure restée sans effet, entraîne de plein droit le versement de pénalités d'un montant au moins équivalent à trois fois le taux légal, telles que définies à l'article L 441-6 du code de commerce, sans préjudice de la réparation, dans les conditions du droit commun, de tout autre dommage résultant de ce retard.

Le non-paiement total ou partiel d'une facture à une seule échéance emporte, sans formalité, la déchéance du terme entraînant l'exigibilité immédiate du règlement, sans mise en demeure, de toutes sommes dues, même à terme, à la date de ce manquement et autorise le transporteur à exiger le paiement comptant avant l'exécution de toute nouvelle opération.

#### Article 4 – Révision du prix

Le prix a été établi sur la base des données économiques connues au jour du devis et notamment : coût des transports et notamment du carburant, redevances et taxes, cours des devises. En cas de variation significative de ces données économiques, Keolis Seine-Maritime se réserve le droit de répercuter ces variations sur le prix de vente, sur justification par tous moyens. Conformément aux dispositions légales, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue.

#### Article 5 – Annulation ou modifications du fait du client

Le client peut annuler le voyage avant le départ par lettre recommandée avec accusé de réception. Le montant des sommes déjà versées lui est restitué, sous déduction des indemnités suivantes :

- plus de 45 jours avant le départ : 10 % du montant du voyage ;
- entre 45 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage ;
- entre 20 et 7 jours avant le départ : 60 % du montant du voyage ;
- moins de 7 jours avant le départ : 90 % du montant du voyage.

Les pénalités prévues au présent article ne sont pas applicables en cas d'annulation conformément aux dispositions de l'article R211-11 du Code de tourisme. Toute prestation non prévue au montant de l'inscription et notamment toute modification de l'itinéraire à la demande du client, fera l'objet d'une facturation complémentaire dès le retour. Le client peut demander une modification des termes du transport en cours de réalisation ; mais le transporteur, le cas échéant représenté par son conducteur, n'est pas tenu de l'accepter. Si le transporteur accepte cette modification, celle-ci doit nécessairement pouvoir se réaliser en respectant les réglementations en vigueur. Elle peut entraîner un réajustement du prix convenu.

#### Article 6 - Réclamations

Les réclamations éventuelles doivent être adressées au vendeur dans les huit jours suivant le retour, par lettre recommandée avec accusé de réception.

## Article 7 – Responsabilité

En aucun cas Keolis Seine-Maritime ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations fournies au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour des dommages indirects. De même, il en pourra être tenu pour responsable de l'exécution des prestations qui seraient achetées sur place par le client et non prévues au descriptif.

## Article 8 – Assurances facultatives clients

Nous avons conclu auprès de la Compagnie Gras Savoye un contrat - cadre vous permettant de bénéficier si vous le souhaitez des garanties de l'assurance frais d'annulation, perte de bagages et assistance - rapatriement. Vous pouvez souscrire ces garanties moyennant paiement d'un supplément par personne payable lors de l'inscription.

## DISPOSITIONS SPECIFIQUES AU TRANSPORT PAR AUTOCARS

### Article 9 - Informations et documents à fournir au transporteur

Préalablement à la mise du ou des autocars à la disposition du groupe constitué, le client fournit au transporteur par écrit, ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation, les indications définies à l'article 3 du contrat type cité à l'article 14 ci-dessous.

### Article 10 - Caractéristiques de l'autocar

Chaque autocar mis à disposition du client par le transporteur doit être :  
- en bon état de marche et répondre en tous points aux obligations techniques réglementaires ;  
- adapté à la distance à parcourir, aux caractéristiques du groupe et aux exigences éventuelles du client ;  
- compatible avec le poids et le volume des bagages prévus.  
Les passagers sont responsables des dégradations occasionnées par leur fait à l'autocar. Le montant des réparations leur sera facturé sur la base des tarifs en vigueur.

### Article 11 - Sécurité à bord de l'autocar

Le nombre maximal de personnes pouvant être transportées ne peut excéder celui inscrit sur l'attestation d'aménagement ou la carte violette.

Le transporteur est responsable de la sécurité du transport, y compris lors de chaque montée et de chaque descente des passagers de l'autocar.

**Le conducteur prend les mesures nécessaires à la sécurité et donne en cas de besoin des instructions aux passagers, qui sont tenus de les respecter.**

Des arrêts sont laissés à l'initiative du transporteur ou du conducteur pour répondre aux obligations de sécurité et de respect de la réglementation sociale relative aux temps de conduite et de repos des conducteurs, ou à d'autres nécessités.

Pour les autocars dont les sièges sont équipés de ceinture de sécurité, le transporteur informe les passagers de l'obligation du port de cet équipement. Sauf exceptions prévues au code de la route, le port de la ceinture s'applique à chaque passager, adulte et enfant. Une amende est encourue par les personnes prises en défaut lors d'un contrôle par les forces de l'ordre.

S'il s'agit d'un groupe accompagné, le transporteur comme le conducteur doivent connaître le nom des personnes ayant une responsabilité d'organisation ou de surveillance, dont la nature doit être précisée. Ces personnes désignées comme responsables doivent connaître les conditions d'organisation du transport convenues avec le transporteur et détenir la liste des personnes composant le groupe. Le client doit prendre les dispositions pour que ces informations leur soient communiquées avant le début du transport.

Si le client en fait la demande, le conducteur donne avant le départ une information sur les mesures et les dispositifs de sécurité, adaptée à la nature du service et aux passagers.

Si l'autocar en est équipé, le siège basculant, dit siège de convoyeur, est uniquement réservé à un conducteur ou à un membre d'équipage.

**Sauf autorisation spéciale de la Direction, il est formellement interdit au conducteur d'être accompagné par une personne étrangère à la clientèle.**

Sauf dérogations légales, le transport de marchandises dangereuses est interdit dans les autocars. Si une dérogation s'applique, le client informe le transporteur.

**Concernant plus spécifiquement les transports en commun d'enfants, le client doit :**

- veiller à ce que les personnes désignées comme responsables aient les connaissances nécessaires en matière de sécurité pour les transports en commun d'enfants ;
- demander aux personnes désignées comme responsables de dispenser les consignes de sécurité à appliquer (danger autour de l'autocar, obligation de rester assis...), notamment celle concernant le port obligatoire de la ceinture de sécurité dans les véhicules qui en sont équipés, et de veiller à leur respect ;
- donner consigne aux personnes désignées comme responsables de compter les enfants un à un lors de chaque montée et descente de l'autocar ;
- veiller à répartir dans l'autocar les accompagnateurs en liaison avec le conducteur, notamment en fonction des exigences de sécurité.

Le prix de transport initialement convenu est révisé en cas de variations significatives des charges de l'entreprise de transport, qui tiennent à des conditions extérieures à cette dernière, tel notamment le prix des carburants, et dont la partie demanderesse justifie par tous moyens.

### Article 12 – Bagages

La perte ou la détérioration de bagage liée à un accident résultant de l'utilisation de l'autocar donne lieu à une indemnisation du passager par le transporteur pour tout dommage justifié dont il sera tenu pour responsable. Le montant maximal de l'indemnisation est fixé à 1 200 € par bagage. Ce montant peut être majoré dans le cadre d'une clause particulière conclue entre les parties.

Le transporteur est responsable des bagages placés en soute. Ces bagages doivent faire l'objet d'un étiquetage par leur propriétaire mentionnant leur identité.

En cas de perte ou d'avarie de bagages placés en soute sans lien avec un accident lié à l'utilisation de l'autocar, dont les conditions sont précisées au premier alinéa du présent article, l'indemnité que devra verser le transporteur pour tout dommage justifié dont il sera tenu pour responsable est limitée à la somme de 800 € par unité de bagage. Cette limite d'indemnisation ne s'applique toutefois pas en cas de faute intentionnelle ou inexcusable du transporteur.

Le cas échéant, les pertes et avaries de bagages placés en soute, sans lien avec un accident lié à l'utilisation de l'autocar, doivent immédiatement faire l'objet de réserves écrites émises par le client ou par le passager auprès du transporteur. Une protestation motivée les confirmant doit lui être adressée par lettre recommandée ou par acte extrajudiciaire, au plus tard dans les trois jours ouvrés suivants la fin du transport.

Le transporteur, ou son préposé-conducteur, se réserve le droit de refuser les bagages dont le poids, les dimensions ou la nature ne correspondent pas à ce qui avait été convenu avec le client, ainsi que ceux qu'il estime préjudiciables à la sécurité du transport.

**Les bagages à main, dont le passager conserve la garde, demeurent sous son entière responsabilité. Avant l'exécution du service, le client informe chaque passager des dispositions ci-dessus, notamment en ce qui concerne la garde des bagages à main et la limite d'indemnisation des bagages placés en soute.** A la fin du transport, le client, son représentant et les passagers sont tenus de s'assurer qu'aucun objet n'a été oublié dans l'autocar. Le transporteur décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de vol de tout ce qui pourrait y avoir été laissé. Une assurance bagage peut être souscrite.

### Article 13 - Diffusion publique de musique ou projection d'une oeuvre audiovisuelle dans un autocar

La diffusion publique dans un autocar d'oeuvres musicales, cinématographiques, télévisuelles ou d'enregistrements personnels doit faire l'objet d'une déclaration préalable et être autorisée par les titulaires de droits d'auteur. En aucun cas le transporteur ne pourra être tenu pour responsable en cas de diffusion illicite à l'initiative du client ou des passagers.

### Article 14 - exécution du contrat de transport

Le transporteur peut sous-traiter l'exécution de la prestation de transport à un autre transporteur public routier de personnes, sous réserve d'en informer le donneur d'ordre avant le départ. Dans cette hypothèse, il garde vis-à-vis du donneur d'ordre l'entière responsabilité des obligations découlant du contrat.

### Article 15 - Evénement ou incident en cours de service

Si, au cours de l'exécution du service, un événement ou un incident survient et rend impossible le déroulement de tout ou partie de ce service dans les conditions initialement prévues au contrat, le transporteur prend, dans les meilleurs délais, les mesures propres à assurer la sécurité et le confort des passagers. Dans le même temps, il prend l'attache du client pour lui demander ses instructions quant à la suite du service.

Si l'événement ou l'incident est imputable au transporteur, le client peut prétendre, en cas de préjudice prouvé, à indemnisation qui ne pourra excéder le prix du transport.

Si l'événement ou l'incident est imputable au client, celui-ci en assume les conséquences financières dans la limite du prix du transport.

- Si l'événement ou l'incident est dû à la force majeure :
- les coûts supplémentaires de transport par autocar sont à la charge du transporteur ;
  - les coûts supplémentaires autres que de transport par autocar sont à la charge du client ;
  - les délais supplémentaires ne donnent pas lieu à indemnisation.

### Article 16 – Principales règles sociales applicables au transport routier de voyageurs

- LA DUREE MAXIMALE JOURNALIERE DE CONDUITE est fixée à **9 heures**, pouvant être portée à **10 heures deux fois par semaine**.

- L'AMPLITUDE MAXIMALE, qui est le temps entre l'heure de mise en route et l'heure de fin de service au dépôt, est de 12 heures, pouvant être portée à 14 heures sous certaines conditions. En cas de double équipage, l'amplitude est portée à 18 heures maximum.

Dans la journée, une nouvelle période d'amplitude sera possible après un repos d'au minimum **9 heures consécutives**.

- LA DUREE MAXIMALE DE CONDUITE EN CONTINUE est de **4 h 30 (4 h 00 la nuit, soit de 21h00 à 6h00)** à l'issue de laquelle une pause de 45 min (au cours de laquelle le conducteur n'exerce aucune activité physique) doit être obligatoirement prise. Il est possible de fractionner cette pause pendant la période de conduite continue (1 arrêt de 15 min et 1 arrêt de 30 min).

- LE TEMPS DE REPOS JOURNALIER (entre 2 journées de travail) est de **11 heures consécutives**, si le repos est pris à domicile et de **9 heures s'il est pris à l'extérieur**. Il peut aussi être fractionné avec une période d'au moins 8 heures consécutives et 4 heures prises par période d'au moins 1 heure (12 heures au total).

### Article 17 – Liste nominative des passagers

Conformément aux dispositions de l'arrêté ministériel du 3 juillet 2009, une liste nominative des passagers embarqués devra obligatoirement se trouver à bord du véhicule pour tout service collectif de transport occasionnel hors de la zone constitué par le département de prise en charge et des départements limitrophes.

En cas de transport en commun d'enfants, la liste devra en outre comporter les coordonnées téléphoniques d'une personne à contacter pour chaque enfant transporté.

L'établissement de cette liste est de la responsabilité du donneur d'ordre qui devra la remettre à son représentant à bord de l'autocar ou, en son absence, au conducteur, et complétée du numéro d'immatriculation de l'autocar.

Le transporteur devra s'assurer de la présence de la liste avant le départ du véhicule.

### Article 18 – Réclamations

Pour toute contestation, le Client pourra écrire à Keolis Seine Maritime, 55-57 chemin du nid de verdier à FECAMP (76400) ou téléphoner au 02.35.28.19.88, n° d'appel non surtaxé.

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.612 et suivants du Code de la Consommation, le Client, après avoir saisi le service client Keolis Seine Maritime 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). MTV - Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 PARIS Cedex 17

### Article 19 – Données Personnelles

#### Définitions :

**Service** : mise à disposition d'un autocar, conducteur(s) inclus pour assurer un transport  
**Prestations** : transport seul ou associé à d'autres services à caractère culturel ou touristique  
**Clients** : toute personne morale ou physique agissant pour le compte d'un groupe constitué  
**Participants** : voyageurs transportés et membres d'un groupe constitué  
**Partenaires commerciaux** : tout prestataire nécessaire à la conduite du voyage commandé (hôtels, restaurants, sites culturels ou touristiques, guides ou offices de tourisme, agences de voyages, compagnies d'assurance, la liste n'étant pas exhaustive).

**19.1** Keolis Seine Maritime collecte et traite des données personnelles, dont il est responsable de traitement, pour les finalités suivantes :

- Gestion et proposition de devis pour les Prestations demandées,
- Gestion, suivi et information clients concernant les Prestations souscrites,
- Gestion de l'enquête de satisfaction dans le cadre de la Prestation souscrites adressée au Client,
- Gestion de la facturation des prestations souscrites,
- Gestion des réclamations dans le cadre des Prestations souscrites,
- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation) proposés par Keolis Seine Maritime,
- Gestion des demandes d'information concernant les Prestations proposées,
- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre des Prestations souscrites,
- Réalisation d'analyses statistiques sur les prestations proposées,
- Gestion des demandes d'exercices de droits.

**19.2** Elles sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées de Keolis Seine Maritime (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants dans l'Union européenne auxquelles fait appel Keolis Seine Maritime dans le cadre de l'exécution du Service ( hébergeur etc.), ainsi qu'à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où Keolis Seine Maritime serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la Loi.

**19.3** Keolis Seine Maritime pourra transmettre certaines données relatives au Client et aux Participants à la Prestation lorsque cela est nécessaire :

- à ses Partenaires commerciaux intervenant dans le cadre de la Prestation proposée, notamment dans le cadre des affectations dans certains lieux d'hébergement et lors de certains transferts. Dans ce cadre, les partenaires commerciaux agissent en tant que responsables de traitement distincts.
- à ses assureurs exclusivement dans le cas où le client a souscrit pour bénéficier des prestations d'assurance proposées dans le cadre de la Prestation. Dans ce cadre, l'assureur agit en tant que responsable de traitement distinct.

**19.4** Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et la promotion des Services de Keolis Seine Maritime. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité sur [www.keolis-seine-maritime.com/politique-de-confidentialite](http://www.keolis-seine-maritime.com/politique-de-confidentialite).

**19.5** Conformément à la réglementation applicable, les données sont traitées lorsqu'il y a un fondement légal qui permet à Keolis Seine Maritime de le faire.

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle) concernent :

- Gestion et proposition de devis pour les Prestations demandées,
- Gestion, suivi et information clients concernant les prestations souscrites,
- Gestion de l'enquête de satisfaction dans le cadre de la prestation souscrites adressée au Client,
- Gestion de la facturation des prestations souscrites,
- Gestion des réclamations dans le cadre des prestations souscrites,

Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime concernent :

- Gestion des demandes d'information concernant les prestations proposées,
- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre des prestations souscrites,

Réalisation d'analyses statistiques sur les prestations proposées,

Les finalités de traitement reposant sur l'obligation légale, concernent :

- La gestion des demandes des clients d'exercice de leurs droits

Les données collectées sur le fondement du consentement du Client, concernent :

- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation)

proposés par Keolis Seine Maritime.

**19.6** Concernant la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation) proposés par Keolis Seine Maritime, le Client peut s'opposer à recevoir ce type de sollicitation via l'adresse [donneespersonnelles.seinemaritime@keolis.com](mailto:donneespersonnelles.seinemaritime@keolis.com), et ou via le lien/adresse indiquées lorsque chaque envoi/sollicitation.

**19.7** Les données sont traitées et hébergées au sein de l'UE.

Toutefois, des transferts de données en dehors de l'UE peuvent intervenir. Tout transfert de données en dehors de l'UE est réalisé avec des garanties appropriées qui sont conformes à la réglementation applicable en la matière, soit car les pays destinataires bénéficient d'une décision d'adéquation, soit car ces transferts sont encadrés par la mise en place de Clause Contractuelles Types validées par la Commission Européenne. Pour plus d'informations sur l'encadrement de ces transferts vous pouvez nous contacter aux adresses de contact indiquées à l'article 9.9.

**19.8** Pour plus d'informations concernant le traitement de données personnelles de Keolis Seine Maritime, le client se réfère à la Politique de confidentialité disponible sur [www.keolis-seine-maritime.com/politique-2-confidentialite](http://www.keolis-seine-maritime.com/politique-2-confidentialite)

**19.9** Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles et de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée. 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 Keolis Seine Maritime, 55-57 chemin du nid de verdier à FECAMP (76400), par e-mail à [donneespersonnelles.seinemaritime@keolis.com](mailto:donneespersonnelles.seinemaritime@keolis.com)

**19.10** 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 : [donneespersonnelles.seinemaritime@keolis.com](mailto:donneespersonnelles.seinemaritime@keolis.com)

#### Article 20 – Démarchage téléphonique

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, Keolis Seine Maritime 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).

#### Article 21 – Décret n° 2016-1550 du 17 novembre 2016

Les dispositions du contrat type applicable aux services collectifs occasionnels, créé par le décret 2016-1550 du 17 novembre 2016, ont un caractère supplétif. Elles s'appliquent donc en cas de silence des présentes conditions générales de vente qui prévalent dans les rapports entre le transporteur et le client.

#### Article 22 – Exclusion du droit de rétractation

Le délai de rétractation de quatorze jours n'est pas applicable aux présentes conditions générales de vente, conformément à l'article L.221-2 du Code de la consommation. Compte tenu de la fourniture en ligne de prestations de transport, le devis est réputé ferme, définitif et irrévocable.

#### Article 23 – Droit applicable

Le contrat est soumis à la législation française. Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes Conditions générales de vente seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les juridictions compétentes.

## CRISE SANITAIRE / COVID-19

### Dispositions particulières aux Conditions Générales de Vente Conditions applicables à la vente et aux conditions de voyage

#### I) Voyager à bord de nos cars

Dans le contexte de l'épidémie de Covid-19 et conformément aux directives de l'État, **le port du masque est obligatoire à partir de 11 ans et ce tout au long du voyage.**

#### II) Voyager en France

Depuis le 9 août 2021, **le pass sanitaire est applicable aux voyageurs dès 12 ans et 2 mois** révolus pour accéder :

- o aux lieux de loisirs et de culture tels que les cinémas, musées, théâtres, parcs d'attractions, parcs animaliers, bateaux, salles de sport et piscines, ...
- o aux restaurants, bars, cafés (terrasses comprises), dans les centres commerciaux définis par arrêté préfectoral, ou lors de transports inter-régionaux en autocar.

Il appartient au donneur d'ordre de s'enquérir des conditions sanitaires applicables à tous les membres du Groupe. La responsabilité de Keolis Seine Maritime ne saurait être engagée en raison d'un manquement trouvant sa cause dans le défaut de pass sanitaire.

Pour obtenir un pass sanitaire, trois preuves sont possibles :

- o un certificat de vaccination complet (avec 2 doses quand le vaccin le nécessite, et ce depuis au moins une semaine),
- o un certificat de rétablissement de la Covid-19 **datant d'au moins 11 jours et de moins de 6 mois**,
- o ou un certificat d'un test RT-PCR ou antigénique négatif datant de moins de 24 heures

**Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site du Ministère des Solidarités et de la Santé.**

#### III) Voyager à l'étranger

Il appartient au donneur d'ordre de s'enquérir tant des formalités douanières que des conditions sanitaires applicables à tous les membres du groupe. La responsabilité de Keolis Seine Maritime ne saurait être engagée en raison d'un manquement trouvant sa cause dans le défaut de pass sanitaire.

**Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site du Ministère des Affaires Etrangères.**

#### IV ) Annulation d'un transport sans prestations annexes :

##### 1) Annulation de votre voyage pour raisons médicales :

L'infection ou la suspicion d'infection à la Covid-19 (cas contact, isolement ou contamination) d'un ou de plusieurs membres du groupe, ne constitue pas un motif d'annulation valable, la pandémie n'étant plus considérée comme un cas de force majeure. Nous recommandons pour couvrir ce risque la souscription auprès de Keolis Seine Maritime d'une assurance spécifique « Pandémie » couvrant l'annulation, l'assistance et les bagages, auprès notre assureur Gras Savoye. Cette assurance est nominative et peut être souscrite pour un minimum de 10 personnes par groupe.

##### 2) **Autres cas d'annulation, en lien avec la crise sanitaire, intervenant entre la date de réservation et la date prévue du voyage :**

Pour les cas tels que :

- o Confinement du lieu de départ ou de destination,
- o Mesure de couvre-feu ne permettant plus l'exécution d'un voyage à forte amplitude,
- o Changement des conditions d'accès ou Fermeture des sites culturels ou touristiques, hôtels et/ou restaurants, sur décision gouvernementale,
- o Annulation d'un évènement culturel ou sportif, sur décision gouvernementale et/ou préfectorale,
- o Pour les scolaires : fermeture de classe dès le 1<sup>er</sup> cas, sur décision gouvernementale et/ou académique.

**Jusqu'à 3 jours avant la date initiale de départ prévu : report gratuit.**

L'acompte est conservé et sera déduit du prochain projet, si réalisé dans les 6 mois à compter de la date prévue du voyage.

**Jusqu'à 3 jours avant la date de départ prévu, si report impossible ou non réalisable sous 6 mois : remboursement de l'acompte après retenue de frais de dossier (10 % du montant TTC estimé de la facture).**

En dehors de ces clauses exceptionnelles mais soumises à conditions, nos conditions générales de vente s'appliquent.

##### 3) **Autres cas d'annulation (en dehors de la crise sanitaire)**

Nous vous invitons à vous reporter à nos conditions générales de vente.

#### V ) Annulation d'un transport avec prestations annexes

Dans tous les cas, nous vous invitons à vous reporter à nos conditions générales de vente.