



CONDITIONS GÉNÉRALES

SOCIETE SUDILES

NAVIRE BETICO

GÉNÉRALITÉS	4
1- CONDITIONS DE VENTE	4
DEFINITIONS.....	4
CONTACTS ET INFORMATIONS CLIENTS	4
HORAIRE DES ROTATIONS	5
OBLIGATIONS DES PASSAGERS	5
DEPOT DE FRET	6
LES PIECES D'IDENTITE	6
RESPONSABILITE PASSAGERS.....	6
ENFANTS SOUS SURVEILLANCE	7
PERSONNES NECESSITANT UNE ASSISTANCE PARTICULIERE.....	7
PRIX DU PASSAGE, MODE DE RÈGLEMENT ET CONDITIONS DE VALIDITÉ.....	8
PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES.....	8
CLIENT EN COMPTE.....	8
BILLETS CONTINUE PAYS	9
BILLETS SOLIDARITE TRANSPORT	9
BONS CADEAUX	9
MODIFICATION /ANNULATION DE BILLET OU DE FRET PAR LES CLIENTS.....	9
LA LISTE D'ATTENTE	10
RESERVATIONS DE GROUPE.....	11
RESERVATION EN LIGNE	11
2- CONDITIONS DE TRANSPORT	12
SÉCURITÉ À BORD.....	12
A- TRANSPORT DE PASSAGERS.....	12
RESPONSABILITÉ DE LA COMPAGNIE	12
REFUS ET INTERDICTION D'ACCES A BORD	13



BAGAGES 14

BAGAGE A MAINS..... 14

BAGAGE EN SOUTE..... 14

INTERDICTIONS 14

B- TRANSPORT DE FRET..... 14

EMBALLAGE..... 14

VEHICULE..... 15

ANIMAUX, VEGETAUX, PRODUITS AGRICOLES 15

ANIMAUX 15

VEGETAUX 16

MATIERES DANGEREUSES INTERDITES..... 16

MARCHANDISES DANGEREUSES AUTORISEES A ETRE TRANSPORTEES EN
REFERENCE DU CODE IMDG..... 17

ÉTIQUETTES DES MATIERES DANGEREUSES 18

RÉCLAMATIONS 19

CLAUSE DE LIVRAISON SOUS PALAN 19

3- DOMMAGES 19

ASSURANCE 20

4-TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES..... 21

5-DISPOSITIONS FINALES..... 21

6-CONTACTS DE LA COMPAGNIE..... 21



GÉNÉRALITÉS

Tout achat de prestations effectué sur le site internet www.betico.nc, par téléphone auprès de notre service de vente à distance, auprès des agences externes et agréées ou dans les agences Betico emporte acceptation expresse et sans réserve par le client des présentes Conditions Générales de Vente (« CGV »), des Conditions Générales de Transport et des conditions particulières attachées le cas échéant au(x) prestation (s) qu'il a choisi(s).

Les conditions générales sont consultables auprès des agences du Betico et sont accessibles à tout moment sur le site internet [Conditions générales de vente et de transport - Betico](#) et prévaudront le cas échéant, sur tout autre version ou tout autre document contradictoire. Le client accepte que les présentes CGV régissent exclusivement leur relation.

La société SUDILES se réserve le droit de modifier ou de façon plus générale, d'actualiser les présentes conditions générales à tout moment et sans préavis. Elles seront applicables dès leur mise en ligne ou à la date indiquée. Pour le premier cas de figure, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date d'achat ou de la commande.

1-CONDITIONS DE VENTE

DEFINITIONS

Compagnie : Désigne la Compagnie Maritime SUDILES, soit SUDILES, au capital de [10.000.000 francs], dont le siège est situé à LIFOU (98 820) – Siège social de la province des Iles – WE, immatriculé 742 890 qui a émis le billet passagers et/ou fret.

Billet : Désigne le document valide émanant de la Compagnie et donnant droit au transport pour la destination indiquée. Il ne peut être utilisé par un tiers ou cédé.

Fret : Désigne l'ensemble des marchandises transportées.

Expéditeur : Désigne la personne physique ou morale qui envoie la marchandise.

Destinataire : Désigne la personne physique ou morale qui reçoit la marchandise.

CONTACTS ET INFORMATIONS CLIENTS

Lors de l'achat de prestations, le passager doit fournir un contact, au mieux un numéro de téléphone portable local et en service. Le client doit être joignable à tout moment par la Compagnie pour toute communication relative au voyage. Pour les clients n'ayant pas de numéro de téléphone portable local, ils devront indiquer lors de la réservation dans l'un des points de vente ou sur internet, une adresse électronique qu'ils consultent régulièrement avant le voyage. Si possible, ils devront préciser le nom d'un établissement, hôtel ou gîte, où ils



logeront à destination. La Compagnie dégage sa responsabilité si le message, le mail ou l'appel ne parvient pas au passager, notamment si le numéro ou le mail communiqué s'avère erroné ou indisponible.

Lors du dépôt de Fret, l'Expéditeur doit également communiquer le contact téléphonique du Destinataire.

Le client doit vérifier les informations contenues sur les prestations qu'il achète (dates, destinations, noms, descriptions du colis ...) et signaler toute erreur ou anomalie au moment de l'achat. Toute erreur concernant le nom, le prénom, la destination, la description du colis, l'adresse électronique ou encore le téléphone relève de la seule responsabilité du passager/client déclarant.

HORAIRE DES ROTATIONS

Les horaires indiqués sont susceptibles de modifications sans préavis notamment en cas de force majeure, d'évènement imprévisible échappant au contrôle de la Compagnie dont le mauvais temps, et cyclones, les grèves. Nous vous conseillons de vous renseigner la veille de votre départ.

OBLIGATIONS DES PASSAGERS

Les passagers se présenteront, obligatoirement munis de leur titre de transport et de l'original d'une pièce d'identité en cours de validité, au port d'embarquement. Il est conseillé aux passagers de respecter les heures de convocation afin d'éviter tout retard voir tout manquement.

Selon les ports d'embarquement, les règles d'embarquement diffèrent comme il suit :

Au départ de Nouméa :

- Convocation une heure avant l'heure de départ du navire ;
- Fermeture des ventes trente minutes avant le départ du navire ;
- Fin d'enregistrement vingt minutes avant le départ.

Au départ de l'Île des Pins :

- Convocation une heure avant l'heure de départ du navire ;
- Fermeture des ventes et fin d'enregistrement vingt minutes avant le départ du navire.

Au départ de Lifou, Maré et Ouvéa :

- Convocation deux heures avant l'heure de départ du navire.
- Fermeture des ventes et fin d'enregistrement vingt minutes avant le départ du navire.

Aucun passager ne pourra embarquer après l'appareillage du Navire, et aucun enregistrement ne pourra être effectué après la fermeture de l'enregistrement. Aucun remboursement, ni prise en charge (Billet d'avion/hébergement, etc) ne sera effectué. Le passager qui aura manqué son embarquement ne pourra réclamer à la Compagnie des dommages et d'intérêts.



DEPOT DE FRET

Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, sont considérés comme étant du Fret :

- les glacières, caisses, malles et cartons dont les dimensions dépassent 60*40*40 cm et/ou le poids est inférieur ou égal à 25 Kg ;
- les denrées alimentaires (Ignames, riz, viandes, poulets etc.), transportées en glacière et hors glacière ;
- les végétaux (plantes, fleurs etc.) ;
- les animaux domestiques dans les limites fixées au paragraphe suivant ;
- tous véhicules (Y compris les vélos et motos).

Tout colis supérieur à 25 kilos sera refusé.

La nature du Fret doit être déclarée au moment du dépôt. En cas de fausse déclaration ou de découverte fortuite de matière dangereuse ou interdite, le client s'expose à des poursuites pénales, avec confiscation immédiate du Fret et un rapport pourra être transmis aux autorités compétentes.

LES PIECES D'IDENTITE

- Les pièces d'identité acceptées pour toute réservation de billets, à l'enregistrement en gare ou en agence et à l'embarquement sur le navire sont : la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire Français, Le récépissé de dépôt de demande de pièce d'identité, dans le cas où la demande de pièce d'identité ou de passeport est en cours ;
- Une déclaration de perte de la Gendarmerie, dans le cas où la pièce d'identité est perdue.
- Le livret de famille (sous réserve que l'un des parents puisse justifier de son identité avec l'une des pièces citées ci-dessus) ou l'extrait d'acte de naissance **pour les enfants âgés de 0 à 2 ans ;**

Ces pièces doivent être en cours de validité à la date du voyage.

Pour l'achat des billets, la présentation d'un des documents cités ci-dessus est obligatoire (La photocopie est acceptée).

Le jour du départ, à l'enregistrement et à l'embarquement, l'original d'un de ces documents est exigé pour le contrôle d'identité du passager.

RESPONSABILITE PASSAGERS

Les passagers s'engagent à se soumettre, à bord du navire, aux règlements établis par la Compagnie et à se conformer aux instructions qui leur seront données par les membres de l'équipage.

Les passagers ont accès uniquement aux espaces publics tels que les salons, le sun-deck, le snack, les locaux sanitaires. À tout moment, des contrôles pourront être réalisés par l'équipage.



ENFANTS SOUS SURVEILLANCE

Les nourrissons (- de 4 ans) devront être impérativement accompagnés d'un des parents ou d'un adulte majeur : leurs billets doivent impérativement être vendus avec le même accompagnateur et ils doivent être répertoriés dans le même dossier de réservation. A défaut, l'embarquement pourra leur être refusé.

Pour des raisons de sécurité à bord, les enfants seuls, âgés de 4 ans à 13 ans ne sont pas autorisés à bord. Ils devront être accompagnés et sous la surveillance d'un parent, tuteur ou d'un adulte majeur hors PMR (Personne à Mobilité Réduite). Etant précisé qu'un accompagnateur peut avoir sous sa surveillance au maximum 10 enfants.

Pendant toute la durée du voyage, les enfants doivent rester impérativement sous la surveillance du parent ou de l'adulte accompagnateur, qui assume l'entière responsabilité des agissements des enfants dont il a la garde.

PERSONNES NECESSITANT UNE ASSISTANCE PARTICULIERE

Les personnes nécessitant un besoin particulier de soin (ex. allergies médicamenteuses), ou d'assistance en cas d'urgence, devront se déclarer lors de la réservation afin de procéder à une vérification des conditions de transport. La prise en charge par le personnel naviguant sera effective dès l'embarquement à bord du Navire et jusqu'au débarquement. Sont concernées les personnes à mobilité réduite (PMR) suivantes :

- Des personnes qui utilisent des fauteuils roulants ou atteintes d'une ou plusieurs des déficiences suivantes : physique, visuelle, auditive, cognitive, mentale ou psychique ;
- Les personnes avec un retard de croissance (nanisme)
- Les femmes enceintes de plus de 5 mois ;
- Les personnes âgées de plus de 75 ans ;
- Les personnes marchant difficilement ;
- Les personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans ;

Les femmes enceintes peuvent effectuer un voyage en mer jusqu'à 7 mois de grossesse non révolue. Il est obligatoire d'en informer la Compagnie au moment de la réservation. Nous conseillons aux femmes enceintes et aux personnes malades nécessitant un traitement médical particulier de demander un avis médical avant tout voyage.

La Compagnie peut refuser le transport ou l'embarquement à des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite lorsque :

- Le transport de la personne concernée est impossible dans des conditions sûres ou réalisable sur le plan opérationnel ;
- Leur nombre est supérieur au nombre de places réservées à leur usage à bord ;
- Les dimensions du navire ou de ses portes d'accès rendent physiquement impossible l'embarquement ;
- Les conditions de mer ou de vent ne permettent pas la sécurité de ces personnes.



La Compagnie n'impose pas d'accompagnateur mais peut refuser un passager en situation de handicap ou à mobilité réduite si elle juge que le transport n'est pas réalisable en toute sécurité.

PRIX DU PASSAGE, MODE DE RÈGLEMENT ET CONDITIONS DE VALIDITÉ

Quelle que soit la date de la délivrance du billet et/ou de la date de dépôt de Fret, il est expressément convenu que le prix du transport sera calculé selon les tarifs en vigueur au jour de la réservation. Les prix sont toutes taxes comprises (TGC incluse). Les prix sont indiqués en francs Pacifique (XPF). Seuls les tarifs disponibles sur www.betico.nc/tarifs/ font foi et sont modifiables sans préavis. Le règlement peut être effectué par carte bancaire ou espèces. En raison des nombreux incidents de paiement, les chèques ne sont plus acceptés.

Les taux de TGC applicables sont indiqués sur les justificatifs ou les factures. Ils peuvent varier en fonction des prestations et des destinations dans le cas où la destination choisie serait couverte par un marché/contrat provincial.

Des frais de dossier sont applicables pour toute réservation de billet et/ou de transport de Fret et ne sont pas remboursables en cas d'annulation de la part du client.

Des tarifs spéciaux peuvent être proposés, pour les professionnels ainsi que les détenteurs de la carte transport. Pour toutes informations complémentaires, nous vous invitons à vous renseigner auprès des agences Betico [ou sur le site internet](#).

PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Des prestations supplémentaires peuvent être achetées selon les conditions tarifaires en vigueur. Ces prestations, tel que la pré-réservation de repas au snack, de bagages supplémentaires, d'excédents bagages... sont soumises aux mêmes règles que les prestations transport de personnes (billet). Elles sont utilisables uniquement pour le voyage auquel elles sont rattachées. En conséquence toute modification du ticket de transport peut entraîner une modification tarifaire des prestations supplémentaires ou l'impossibilité de souscrire à ces prestations.

CLIENT EN COMPTE

Une convention d'ouverture de compte devra être préalablement complétée et signée entre le client et la Compagnie.

Conditions de commande :

Pour la passation des commandes, un devis sera communiqué au client et la commande sera définitive après signature, précédée de la mention « bon pour accord » par le client ou acceptation par courriel.

Conditions de facturation et de règlement :

Les factures devront être payées **dans un délai de 30 jours à compter de la date de réalisation de la prestation.**



Cas de retard et/ou défaut de paiement :

Le défaut de paiement d'une facture après plusieurs relances restées sans réponse, autorise la Compagnie à suspendre la convention, en bloquant notamment le compte client, et à suspendre toute prestation de service en faveur du Client.

Tous frais complémentaires (par exemple en cas de recouvrement par voie d'huissier de justice) pourront être réclamés au client sur justification.

BILLETS CONTINUITE PAYS

Ces billets sont délivrés aux résidents des Iles bénéficiaires de la carte transport. La Nouvelle-Calédonie finance partiellement les billets Continuité Pays selon les conditions applicables.

Aucun remboursement, ni annulation, ni modification de nom ne sera possible en cas d'annulation de rotation ou à la demande du passager. Il sera possible uniquement de transférer le billet sur une autre date en fonction de la disponibilité des places.

BILLETS SOLIDARITE TRANSPORT

Pour la réservation, les passagers concernés doivent présenter obligatoirement leur pièce d'identité, leur carte Aide Médicale ainsi que le bon de transport délivrés par la Province des Iles Loyauté. La carte Aide Médicale doit obligatoirement être en cours de validité au moment du voyage.

Aucun remboursement, ni annulation, ni modification de nom ne sera possible en cas d'annulation de rotation ou à la demande du passager. Il sera possible uniquement de transférer le billet sur une autre date en fonction de la disponibilité des places et de la date de validité de la carte AMG.

BONS CADEAUX

Ils sont émis sous forme de bons d'achat et sont vendus dans l'ensemble des points de vente de la Compagnie ou sur le site de réservation en ligne www.betico.nc. La valeur des bons est définie au moment de leurs achats. Le bénéficiaire pourra les utiliser uniquement pour l'achat de prestations proposées par la Compagnie (Billetterie ou Fret) en agences ou en ligne (pas utilisable à bord du Navire) sur tous les voyages confirmés et sous réserve de disponibilité. En fonction du montant des prestations choisies, il peut éventuellement avoir un surplus à payer. Les bons d'achats doivent être utilisés en une fois, si le montant total n'est pas atteint la différence ne sera pas remboursé (pas de rendu de monnaie). Cependant ils peuvent être complétés par un autre moyen de paiement (espèces, carte bancaire). **La durée de validité pour réserver et pour voyager est indiqué sur le bon.** Passé ce délai, ils seront considérés comme perdus. Les bons d'achat sont nominatifs. En conséquence, ils ne peuvent être ni vendus ni remboursés.

MODIFICATION /ANNULATION DE BILLET OU DE FRET PAR LES CLIENTS

En cas de MODIFICATION (date, nom, destination) ou d'ANNULATION à l'initiative du passager, **un forfait sera appliqué par trajet et par billet et dans le respect des délais fixés par la compagnie. Le montant et le délai du forfait peuvent varier en fonction des conditions tarifaires de la prestation choisie.** Pour les billets promotionnels



et offres référencés dans les magazines, les guides et supports presses, le passager devra se référer aux conditions particulières de l'offre disponible en agence ou en ligne www.betico.nc.

Les tarifs sont soumis à disponibilité et varient suivant la période de voyage.

En cas de modification de la date de voyage à la demande du client,

Le client devra régler la différence tarifaire en supplément d'éventuels frais de modification ou être remboursé dans le cas contraire.

En cas de modification / annulation de voyage par la compagnie,

Aucun surplus ne sera facturé au client. *Voir section A – Transport de passager – Responsabilité de la compagnie*

Toutes prestations de FRET achetées en tarif aller-retour sont modifiables ou remboursables si le trajet aller n'a pas encore été utilisé. Toutes prestations liées à la BILLETTERIE et achetées en tarif aller-retour sont uniquement modifiables (pas remboursables) si le trajet aller a déjà été utilisé.

De plus selon les conditions tarifaires en vigueur des frais de modification ou d'annulation peuvent être appliqués.

Pour toute demande de modification ou d'annulation de billets sans frais pour une raison justifiée (santé, deuil, etc), un justificatif (certificat du médecin, certificat de décès, etc) est exigé et doit être présenté à l'agent de vente, **dans un délai de 7 jours** (à compter de la date du voyage prévu) pour que l'opération puisse être acceptée. Seul le passager concerné ainsi que son conjoint et ses enfants peuvent demander la modification ou l'annulation sans frais. Aucun remboursement de ces frais ne sera effectué si le justificatif est présenté après traitement de la demande. Le remboursement se fera uniquement par virement bancaire.

Pour ce cas, les frais de dossier ne sont pas remboursables.

Lors d'une annulation de rotation, la modification ou le remboursement du billet doit être réclamé auprès de la Compagnie Maritime **dans un délai de 7 jours** (à compter de la date du voyage annulé). Le remboursement est valable uniquement pour les billets achetés au tarif public.

LA LISTE D'ATTENTE

Il s'agit d'une liste d'attente faite à la « dernière minute », le jour du départ lorsqu'il n'y a plus de places disponibles. Les personnes peuvent s'inscrire sur ladite liste et pour se faire elles doivent se présenter le jour du départ, sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité. Il est exigé de régler **la somme à payer en fonction du tarif en vigueur.**

A la fin de l'enregistrement et de l'embarquement des passagers présents au départ et sous réserve de la disponibilité des places, le Second Capitaine indique le nombre de personnes possible à embarquer.

L'embarquement se fait par ordre de priorité en fonction de la liste établie en amont, il est susceptible que des personnes ne puissent pas embarquer par manque de sièges. Ces billets sont remboursés intégralement après le départ du navire.

Les tarifs applicables pour la liste d'attente sont disponibles à la billetterie et [sur le site internet](#) ou sur demande à bord, et seront indiqués au moment de l'inscription sur la liste.



RESERVATIONS DE GROUPE

Des conditions particulières ainsi que des tarifs spéciaux, disponibles peuvent être proposés pour les réservations de groupe.

Pour tous renseignements, nous vous invitons à consulter [le site internet](#) ou à contacter le service de réservation par mail à l'adresse groupe@betico.nc.

RESERVATION EN LIGNE

Toute erreur sur les données saisies en ligne sur le trajet, la date du voyage, la catégorie tarifaire et les informations sur les passagers à savoir la catégorie, le nom, le prénom l'adresse électronique ou encore le téléphone relève de la seule responsabilité du déclarant ou passager.

L'inexactitude de ces données peut conduire à un refus d'embarquement ou à une demande de surplus à payer notamment en cas de modification.

Les billets sont automatiquement envoyés par mail après la transaction. Le passager doit en prendre connaissance, pour vérifier l'exactitude de l'ensemble des données. Dans le cas où il y a la moindre erreur, le passager doit se rapprocher de la Compagnie **dans un délai de 24h après avoir effectué la réservation**.

Le passager doit indiquer avec vigilance et précision ses coordonnées complètes permettant ainsi à la Compagnie de le contacter sur le territoire de la Nouvelle-Calédonie en cas d'urgence.



2-CONDITIONS DE TRANSPORT

SÉCURITÉ À BORD

Le Capitaine a autorité absolue pour prendre les décisions qui sont nécessaires afin de garantir la sécurité et la sûreté du navire. Ces décisions comprennent entre autres, le refus d'embarquer des passagers ou leurs effets et le refus de charger des marchandises.

A- TRANSPORT DE PASSAGERS

RESPONSABILITÉ DE LA COMPAGNIE

En cas d'annulation liée à un événement extérieur à la Compagnie, relevant notamment de force majeure (telles que les conditions météorologiques défavorables, des grèves, ...), les frais et risques de séjour et toutes conséquences directes ou indirectes induites par l'un de ces événements resteront à la charge des passagers et seuls les billets seront modifiables ou remboursables selon les conditions tarifaires, **dans un délai de 7 jours maximum à compter de la date prévue de la rotation annulée.**

En revanche, si la Compagnie annule ou modifie une rotation de son propre chef, cette dernière s'engage, en accord avec le client à :

- Proposer au client de décaler à une date ultérieure sans frais supplémentaire.
- Rembourser le billet selon les conditions tarifaires.
- Réacheminer le client à la destination indiquée sur le billet dans un délai raisonnable. Le passager qui n'est pas résident de l'île du point de départ concerné par l'annulation pourra bénéficier d'un bon de prise en charge pour ses frais de restauration et d'hébergement uniquement auprès d'établissements partenaires.

Dans le cas d'un réacheminement, si et quand cela est matériellement possible, la Compagnie indiquera au passager la conduite à tenir. La Compagnie prendra en charge des frais de transport (hors excédent bagages et toutes marchandises considérées comme du Fret), de restauration (hors boissons) et d'hébergement, pour un maximum de 3 nuits et dans un établissement conventionné avec la Compagnie.

Le budget par repas et par personne à la charge de la Compagnie est de maximum 2 000 F TTC par adulte et 1 500 F TTC par enfant (hors desserts et boissons).

Dans le cas d'une prise en charge pour un réacheminement, si le passager ne se présente pas au départ prévu, la Compagnie ne s'engage pas à le replacer sur un autre voyage. Le passager devra gérer lui-même le report de son billet avec d'éventuels frais supplémentaires à sa charge. Le billet bateau ne sera pas remboursé.



Si le passager prend en charge les frais sans l'accord préalable de la Compagnie et/ou dans un établissement non conventionné avec la compagnie, celle-ci ne s'engage pas à les rembourser dans leur intégralité.

Le contrat de transport couvre seulement le transport assuré par la Compagnie, du quai du point d'origine au quai du point d'arrivée. D'une manière générale, la Compagnie ne peut être tenue responsable des dommages indirects, subsidiaires ou consécutifs au contrat de transport sauf si le dommage causé est une conséquence de la faute du Transporteur ou à un manquement à ses obligations de résultat et de sécurité. Elle conseille aux passagers qui combinent différents types de transport durant leur séjour (bateau, avion international et/ou domestique) de souscrire à une assurance voyage spécifique pour l'ensemble des déplacements et bagages et de prévoir un laps de temps suffisant et raisonnable entre les trajets pour palier à tout incident d'exploitation sur le réseau maritime et/ou aérien. La Compagnie ne remboursera aucun billet dans le cas d'un retard ou annulation de la correspondance précédent le voyage et effectué par un tiers.

REFUS ET INTERDICTION D'ACCES A BORD

L'accès à Bord est interdit à toute personne dont l'attitude ou le comportement ne serait pas compatible avec le respect de la sécurité des passagers ou du navire, ou qui serait susceptible de nuire à l'ordre public.

Par ailleurs, toute personne proférant des menaces à l'encontre de la société et/ou du personnel dans le cadre de son activité se verra interdit temporairement d'accès à bord du navire.

La Compagnie se réserve donc le droit de refuser l'accès au Navire, **au moment de l'embarquement**, à toute personne qui se trouve dans un des cas suivants :

- ayant un comportement inapproprié ou agressif ou encore insultant vis-à-vis du personnel et/ou des clients/passagers,
- n'ayant pas une tenue correcte
- se présentant en état d'ébriété ou d'ivresse, ou sous l'emprise de drogue ou médicament,
- ayant causé un dommage sur les biens de la Société (Dégradations de la Gare Maritime des Iles/de l'ensemble des agences et/ou à bord du Navire)
- refusant de se soumettre aux contrôles d'identité ou de sûreté ou refusant de fournir une preuve de son identité,
- ayant procédé à une fausse déclaration lors de la réservation ou ayant fraudé,
- nécessitant une assistance particulière non demandée lors de la réservation du billet.

Le passager à l'origine d'un ou plusieurs incidents graves intervenus à bord ou en lien avec la Compagnie et répertoriés par cette dernière, pourra se voir interdire l'accès à bord pendant une période déterminée par décision notifiée et discrétionnaire de la direction.



BAGAGES

Chaque passager, adulte et enfant, a droit à une franchise d'un seul bagage à main et d'un seul bagage en soute. Tout bagage doit impérativement être identifié avec le nom & prénom, l'adresse & le numéro de téléphone de son propriétaire. Afin de se prémunir contre tous risques et par mesure de sécurité, tous les bagages doivent être correctement fermés et sécurisés au moyen de cadenas spéciaux ou système similaire.

Tout bagage peut être fouillé par un agent de sûreté pour des raisons de sécurité et sûreté.

BAGAGE A MAINS

Ce sont les sacs, valises, cartons, petites glacières dont les dimensions n'excèdent pas : 30*40*50 cm, pour un poids maximum de 6 Kg. Les passagers sont seuls responsables des bagages qui demeurent sous leur garde exclusive.

BAGAGE EN SOUTE

Ce sont les sacs, valises, dont les dimensions n'excèdent pas : 80*40*50cm pour un poids maximum de 15 Kg pour les adultes (13 ans et plus) et 10 Kg pour les enfants (à partir de 4 jusqu'à 12 ans). Il pourra être toléré un supplément de bagage de 10 Kg et ou un bagage supplémentaire par passager qui sera facturé au tarif en vigueur le jour de l'enregistrement. Un bagage en soute supplémentaire de 6kg est autorisé par nourrisson.

Les bagages sont remis au personnel lors de l'enregistrement. Une fois enregistrés, les bagages en soute ne seront plus accessibles aux passagers et seront remis qu'une fois l'arrivée au port de destination. L'accès à la soute est interdit aux passagers.

INTERDICTIONS

Est interdit le transport de toute matière, produit ou objet inflammable, explosif, toxique, dangereux (allumettes, poudre, cartouche, pétard, etc...) ou prohibé dans les bagages personnels à main et en soute.

B- TRANSPORT DE FRET

EMBALLAGE

Toutes marchandises qui seront transportées devront être préalablement emballées par l'expéditeur. La compagnie se réserve le droit de demander un réemballage de la marchandise avant prise en charge ou encore de vérifier en présence de l'expéditeur le contenu de l'emballage si des doutes subsistent quant à son état avant emballage. L'emballage des marchandises doit être suffisamment solide pour éviter tout endommagement, casse ou avarie. En cas d'emballage insuffisant, la compagnie pourra prendre des réserves sur ce reçu, c'est-à-dire qu'elle sera dégagée de toutes responsabilités en cas de dégradation durant le transport.

Les objets coupants, tranchants, contondants, pointus doivent être emballés correctement de sorte que le bord tranchant ou pointu ne soit pas exposé lors de la réception, du stockage et du chargement. Les glacières doivent



être en bon état, avoir des poignets, leurs bouchons et ne pas fuir. Les marchandises fragiles devront porter sur leur emballage la mention manuscrite : « Fragile » et devront être signalées à l'enregistrement.

VEHICULE

Il sera demandé au moment de l'enregistrement du véhicule de fournir une copie des documents suivants : carte grise du véhicule, attestation d'assurance en cours de validité. A sa prise en charge, un document descriptif de l'état du véhicule sera rédigé par l'agent de fret et signé par le propriétaire.

Pour l'île des Pins, une autorisation de la Mairie est obligatoire pour toute personne non-résidente de l'île.

En cas de dégradation, la direction se réserve le droit de la prise en charge ou non de tout dédommagement.

ANIMAUX, VEGETAUX, PRODUITS AGRICOLES

Le transport se fait sans aucune garantie de perte, maladie ou mortalité. Les animaux voyagent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire sans assurance de notre compagnie.

Certains animaux, végétaux, produits agricoles peuvent être interdits de transport et/ou nécessitent des autorisations particulières. Renseignez-vous auprès du service fret de Nouméa avant dépôt.

En cas de doute, il est possible de contacter les services ci-dessous :

- Province des îles Loyauté - Direction du Développement Durable et des Recherches Appliquées
- Service Environnement - Tél : 45.51.82. Courriel : sec_ddra@loyalty.nc
- Province des îles Loyauté - Direction de l'Economie Intégrée - BP50 98820 Wé
Tél : 45 51 71. Courriel : dde@loyalty.nc
Vétérinaire : Dr Barnaud - Tél : 45 51 68 / 73 53 44 - Courriel : a-barnaud@loyalty.nc
- Service d'Inspection Vétérinaire, Alimentaire et Phytosanitaire (SIVAP)
Direction des Affaires Vétérinaires, Alimentaires et Rurales (DAVAR)
Section quarantaine et santé animale
B.P. M2 - 98849 NOUMEA Cedex
Tel : 73.32.66 ou 24.37.45
Courriel : davar.sivap-sa@gouv.nc pour le service végétaux / Site Internet : www.davar.gouv.nc
- Groupement de défense sanitaire du végétal (GDSV). Chambre d'agriculture, Nouméa.
Tél : 24.31.60 - Mob : 71.72.69. Courriel : sophie.tron@canc.nc
- Réseau d'Epidémiologie Surveillance Apicole (RESA). Tél : 51 59 50. Courriel : resa@adecal.nc

ANIMAUX

Les animaux sont strictement interdits à bord du navire dans les espaces passagers. Sous réserve de l'accord préalable des responsables du service Fret, il peut être admis en soute certains animaux domestiques (chiens ou chats) transportés en cage. Selon l'animal, des documents supplémentaires peuvent être demandés, tel que :

- Carnet de vaccination,



- Certificat sanitaire délivré par un vétérinaire praticien incluant un examen clinique et un déparasitage,
- Autorisations écrites d'importation délivrées par la mairie, les autorités coutumières de l'île de destination et la province des îles Loyauté,
- Certificat sanitaire délivré par le SIVAP qui implique un protocole définissant les conditions d'exportation telles que la période d'isolement, les traitements et les inspections.

Les Abeilles et matériel apicole usagé sont interdits.

Par exception aux dispositions ci-dessous, la Compagnie accepte les chiens d'assistance aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite sans facturation supplémentaire. Ils sont autorisés dans les espaces passagers, y compris dans les zones où se trouvent les services de restauration.

VEGETAUX

Certains végétaux sont interdits d'importation et d'exportation ou soumis à autorisation en raison des risques d'introduction d'espèces invasives, de nuisibles ou de maladies.

Tel que : palmiers et cocotiers, compost fabriqués...

Par conséquent, le transport de ces végétaux sera interdit à bord du navire au départ de Nouméa.

MATIERES DANGEREUSES INTERDITES

Pour des raisons de sécurité, est interdit le transport de toute matière, produit ou objet inflammable, explosif, toxique, dangereux (allumettes, poudre, pétard, etc...).

En cas de doute sur la dangerosité d'un produit et son autorisation à bord, le client doit en faire la vérification et le signaler au moment du dépôt de la marchandise à un agent.

Toute dissimulation ou fausse déclaration de marchandises prohibées entraînera la responsabilité de son propriétaire.

Un contrôle des colis peut être opéré par les agents de la compagnie avec le consentement expresse du client. En cas d'opposition, la compagnie peut refuser la réception du fret.

En cas de fausse déclaration sur la nature du produit ou de présence de matières dangereuses dans un colis fret, le client s'expose à des poursuites pénales. La marchandise sera immédiatement confisquée et examinée par l'autorité compétente.



MARCHANDISES DANGEREUSES AUTORISEES A ETRE TRANSPORTEES EN REFERENCE DU CODE IMDG

Sont soumis à une déclaration préalable avant transport auprès de la Compagnie, et avec l'accord du Capitaine :

- Les armes qui peuvent être transportées sous réserve de fournir les documents suivants :
Attestation de détention d'arme avec copie d'une pièce d'identité justifiant de sa propriété ainsi que le permis de chasse de l'année en cours.
Les armes doivent être déchargées et déculassées. L'arme doit être remise à la Compagnie avant l'embarquement. Durant la traversée, les armes sont stockées à bord du navire dans un espace sécurisé et sont restituées à son propriétaire lors du débarquement.
- Le transport à usage médical de bouteilles d'oxygène est autorisé sous couvert d'une ordonnance d'un médecin.
- Les cartouches de gaz dans la limite maximum de 2 cartouches de 450 grammes.
- Les produits d'hygiène courant : la quantité nette totale de ces produits inflammables ne doit pas dépasser 2 kg ou 2 L maximum (exemple : 4 aérosols de 500 mL chacun).
Ces articles incluent les produits tels que les fixatifs/laques pour cheveux, les parfums et les eaux de Cologne, fixateurs/vernis à ongles, etc.

En cas de doute sur la dangerosité d'un produit et son autorisation à bord, le passager doit en faire la vérification lors de la réservation et les signaler au moment de l'enregistrement à un agent de la Compagnie.

Des contrôles bagages et des palpations de sécurité peuvent être opérés par des agents habilités de la Compagnie avec le consentement express du passager. Néanmoins, en cas d'opposition du passager, la Compagnie peut refuser l'accès à bord.

Tout passager qui aura embarqué ou placé dans ses bagages ou dans le fret, une marchandise dangereuse ou interdite, ou qui ne serait pas conforme aux lois et règlements de douane ou de police, sera responsable vis-à-vis de la Compagnie des frais ainsi que des dommages et intérêts pouvant résulter de leur embarquement sans préjudice des pénalités édictées par les lois applicables.

En cas de fausse déclaration sur la nature du produit ou de présence de marchandises dangereuses ou interdites dans un des bagages ou Fret, le client s'expose à des poursuites pénales. La marchandise sera immédiatement confisquée et examinée par l'autorité compétente.



ÉTIQUETTES DES MATIERES DANGEREUSES

ÉTIQUETTES, MARQUES ET SIGNAUX

Étiquettes de la classe

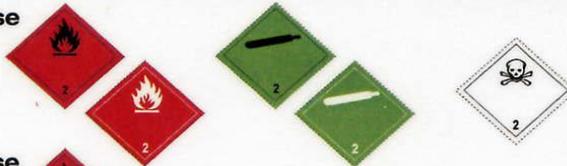
1



** Indication de la division – à laisser en blanc si les propriétés explosibles constituent le risque subsidiaire.
* Indication du groupe de compatibilité – à laisser en blanc si les propriétés explosibles constituent le risque subsidiaire.

Étiquettes de la classe

2



Étiquettes de la classe

3



Étiquettes de la classe

4



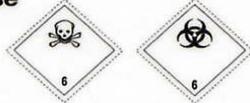
Étiquettes de la classe

5



Étiquettes de la classe

6



Étiquettes de la classe

7



Étiquettes de la classe

8



Étiquettes de la classe

9



Marque de
POLLUANT MARIN



Marque pour le
TRANSPORT À TEMPÉRATURE ÉLEVÉE



Signal de
MISE EN GARDE POUR LES ENGIN DE TRANSPORT SOUS FUMIGATION



* Insérer la mention qui convient

Pour de plus amples informations sur l'emploi des étiquettes, des marques et des signaux, voir la partie 5 du Code IMDG.



RÉCLAMATIONS

Toutes réclamations concernant le Fret doivent être faites à l'arrivée du navire auprès du second capitaine, et/ou d'un agent Fret qui établira un constat lu et approuvé par les deux parties. En l'absence de ce constat, aucun dédommagement ne pourra être demandé à la Compagnie.

CLAUSE DE LIVRAISON SOUS PALAN

Une fois que les marchandises sont déchargées du navire, elles seront sous la responsabilité exclusive du propriétaire de la marchandise.

Il est donc de la responsabilité du propriétaire d'être présent à l'arrivée du navire pour réceptionner la marchandise et s'assurer de la continuité de la chaîne du froid, le cas échéant.

Dans tous les cas, et même en cas de transport inopiné, ou non déclaré, ces denrées ne seront pas remboursées par la Compagnie en cas de vol, perte, ou avaries subis après le transfert du Fret.

Tout contrevenant devra payer un supplément égal au double du tarif Fret en vigueur.

3- DOMMAGES

"Par dommage, la Compagnie entend couvrir les cas de décès, blessure, incapacité temporaire ou permanente, ou tous autres préjudices subis par les passagers de toute nature qui surviennent lors du transport maritime (phase de chargement et déchargement incluse)".

Les passagers sont responsables de tout dommage causé (par eux ou toute personne sous leur garde) au navire, ses installations et agréments, aux autres passagers, à leurs bagages, au personnel et aux tiers, ainsi que de toute sanction, contravention ou autre qui leur serait imputable et signifiée par toute autorité, notamment administrative ou judiciaire.

Dommages aux bagages (perte, avarie) :

Toute réclamation sera recevable si le dommage est constaté immédiatement, lors du débarquement contradictoirement avec la Compagnie et que la responsabilité de la Compagnie est établie. Le formulaire « Attestation perte et dégradation » complété par le passager et contre signé par le second capitaine du navire ou l'agent d'escale SUDILES sera présenté à la Compagnie, au plus tard à l'arrivée du navire, accompagné des factures justificatives.

En supplément du formulaire « Attestation perte et dégradation », en cas d'avarie, la compagnie pourra demander au passager de rapporter son bagage pour un examen détaillé.

La compagnie remboursera sur facture uniquement au prorata de la vétusté des effets personnels déclarés perdus ou endommagés.

Si les factures justificatives n'ont pas été remises **dans un délai de 3 mois maximum suivant le voyage**, la compagnie se réserve le droit sans préavis de ne pas donner suite à la réclamation.



Dommmages corporels : Pour les dommages corporels survenus au passager, soit à bord, soit pendant les opérations d'embarquement ou de débarquement, la responsabilité de la Compagnie ne peut être engagée par le passager lui-même ou ses ayants droit que dans les conditions et limites fixées par la législation applicable en Nouvelle-Calédonie ou les règles internationales régissant la responsabilité du transporteur maritime. En particulier, le transporteur indemnisera la victime de dommages corporels à un montant équivalent à l'unité de compte fixée à l'article 3 de la convention d'Athènes de 2002 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages dans les limites fixées à l'article 7 de cette même convention (clause Paramount). Pour tout dommage survenu à sa personne, le passager devra se manifester au plus tard à l'arrivée du Navire le jour-même et adresser des réserves à la Compagnie par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 48 heures après la date du débarquement. Faute de se conformer à cette obligation, le passager sera présumé avoir débarqué sans dommages corporels.

ASSURANCE

Les marchandises et bagages sont assurés contre les risques ordinaires de transport (casse, chute, choc). Les clients désireux d'assurer des risques spéciaux (oxydation, fragilité, vol, etc.) ou des valeurs supérieures à la limitation de responsabilité du transporteur) sont tenus de contracter une assurance complémentaire auprès de leur propre assureur.

En fonction de la marchandise transportée, la compagnie propose une assurance (franchise facturée). En cas de perte ou de dégradation, afin de prétendre à un remboursement, il sera demandé obligatoirement au client de fournir la facture. La compagnie se réserve le droit d'évaluer le montant à rembourser en fonction de sa date d'achat (vétusté).

Si le client ne dispose pas de justificatif, un dédommagement au poids peut être proposé : 100frs/kg
Sont exclus pour tout dédommagement :

- **Pour le transport de véhicules roulants confiés à l'assuré :**

Les rayures et éraflures des carrosseries, peintures et vernis, la rouille et/ou oxydation, la crevaison des pneumatiques, le vol des autoradios et de tout accessoire non solidairement fixés sur le véhicule comme les balais d'essuie-glace, les antennes de réception radio et/ou de télécommunication, les enjoliveurs de roue, les marques et autres.

- **Pour le transport de fret, de marchandises diverses (produits secs non périssables) :**

Tous dommages imputables à l'usure des biens assurés en raison de leur état de biens d'usage et d'occasion, les appareils ou équipements de réception radio, de guidage ou de télécommunication y compris les antennes embarquées à bord du véhicule transporteur, tout type d'appareil ou équipement portatif et accessoires (téléphone mobile, baladeur, PDA, GPS ou ordinateur), les espèces, cartes de crédits, chéquiers ou tout autre titre ou valeur, les bijoux ou objets en métaux précieux).

Pour rappel, la compagnie décline toute responsabilité en cas de vol sous palan. Les passagers sont invités à ne placer ni argent, ni objet précieux, ni objets de valeurs, ni objets fragiles dans leurs bagages,



la Compagnie déclinant toute responsabilité à ce titre en cas de perte, disparition ou vol et ou dégradation. Les bagages à mains sont sous la surveillance exclusive du passager.

4-TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Sauf mention contraire, les données personnelles des clients particuliers collectées par la Compagnie, responsable du traitement au sens de la loi Informatique et Libertés, ont pour finalité l'enregistrement nominatif des passagers rendu obligatoire par la réglementation maritime, le traitement de la facturation et la communication notamment commerciale liée à l'organisation de voyages. En aucun cas, ces données ne pourront être utilisées pour une autre finalité que celles visées ci-dessus. La Compagnie s'engage à protéger et assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles de ses clients conformément à la réglementation, en particulier en prenant toutes les précautions d'usage pour empêcher que les données puissent être déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

La Compagnie ne conserve pas les données personnelles des clients particuliers au-delà de trois années, à compter de la date de la collecte des données.

Le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données personnelles, dans la limite des obligations légales du Transporteur. Pour exercer ses droits, le Client adresse sa demande par courriel à dpo@betico.nc, accompagnée d'une copie d'un titre d'identité portant signature du client. Il recevra une réponse dans **un délai maximum de deux mois**.

5-DISPOSITIONS FINALES

Les présentes dispositions générales sont également applicables en cas de mise en place d'un navire de remplacement qui serait affrété par la Compagnie à un autre armement. Toutes limitations, exonérations et stipulations concernant la responsabilité de la Compagnie s'appliquent aussi, le cas échéant, à son personnel et autres représentants du navire, ainsi qu'aux propriétaires, employés et autres représentants de tout navire de remplacement.

6-CONTACTS DE LA COMPAGNIE

Pour toute information supplémentaire, la Compagnie reste joignable au 26 01 00 aux horaires d'ouverture. Ci-dessous les courriels des différents services :

- SERVICE FRET : fret@betico.nc
- SERVICE COMPTABILITE : compta@betico.nc
- SERVICE COMMERCIAL : serviceclient@betico.nc
- DEMANDE DE RESERVATION DE GROUPE (plus de 10 personnes) : groupe@betico.nc

