



SAS SUDILES

Gare maritime des îles – 1, avenue James Cook
BP 1090 – 98845 Nouméa – Nouvelle-Calédonie
Téléphone : +687 26 01 00

CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT ET DE VENTE 2017

NAVIRE BETICO2

**DISPONIBLES ET A JOUR SUR WWW.BETICO.NC ET DANS TOUTES LES AGENCES
(SOUS RESERVE DE MODIFICATION)**

La Compagnie SUDILES SAS – BP 1094, 98845 NOUMEA CEDEX ci-après dénommée « la Compagnie ».

REGLEMENTATION

Le contrat de transport est régi par les textes en vigueur en Nouvelle-Calédonie et par les présentes conditions générales que le client accepte. La Compagnie se réserve le droit de modifier ou de façon plus générale, d'actualiser les présentes conditions générales à tout moment et sans préavis.

ASSURANCE

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

1. TRANSPORT DE PASSAGERS

En achetant un billet émis par la Compagnie, acheté en ligne sur le site web www.betico.nc ou dans l'une des agences externe et agréées, le client accepte toutes les conditions de transport suivantes.

PRIX DU PASSAGE ET CONDITIONS DE VALIDITE DU BILLET

Quelle que soit la date de la délivrance du billet de transport, il est expressément convenu que le prix du passage sera calculé selon les tarifs en vigueur au jour de l'utilisation du billet. Les prix sont toutes taxes comprises, TGC incluses. Les prix indiqués sont en francs pacifiques (XPF).

Le billet de transport est nominatif et ne peut être utilisé par un tiers ou cédé.

CONTACTS ET INFORMATIONS CLIENTS

Lors de l'achat du billet, le passager doit fournir un contact, au mieux un numéro de téléphone portable local et correct lors de la réservation de ses billets. Le passager doit être joignable par la Compagnie pour toute communication relative au voyage. Pour les passagers 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 mail qu'ils consultent régulièrement avant le voyage. Si possible, Ils devront préciser le nom d'un établissement, hôtel ou gîte, où ils logeront sur place. 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 est erroné ou indisponible.



Le passager doit vérifier les informations contenues sur son billet (dates, destinations, noms...) et signaler toutes erreurs ou anomalie au moment de l'achat. Toute erreur concernant le nom, le prénom, l'adresse email ou encore le téléphone relève de la seule responsabilité du Passager.

OBLIGATIONS DES PASSAGERS

Les passagers se présenteront, munis de leur titre de transport et l'original d'une pièce d'identité valide, au port d'embarquement **UNE HEURE AVANT L'HEURE DE DEPART DU NAVIRE.**

La fin de l'enregistrement des passagers s'effectue **vingt minutes avant le départ du Navire, que ce soit au départ de Nouméa ou des Iles.** Passé ce délai, jusqu'à l'appareillage du Navire, aucun passager ne peut embarquer. Dans le cas d'un retard du passager, ce dernier a la possibilité **UNIQUEMENT** de demander le transfert du billet sur une date ultérieure moyennant les frais de modifications. Aucun remboursement, ni prise en charge (Billet d'avion/hébergement, etc) ne sera effectué.

LES PIÈCES D'IDENTITÉ

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 ou étrangère d'identité ; Le passeport Français ou étranger ; Le permis de conduire Français ou étranger ; La carte de séjour temporaire, la carte de résident, le certificat de résidence de ressortissant Algérien, la carte de ressortissant d'un Etat membre de l'Union Européenne ou de l'espace économique Européen ; Le récépissé de dépôt de demande de pièce d'identité, dans le cas où la demande de pièce d'identité est en cours ; Une déclaration de perte de la Gendarmerie, dans le cas où la pièce d'identité est perdue, Le livret de Famille pour les enfants de moins de 13 ans sous réserve que l'un des parents puisse justifier de son identité avec l'une des pièces citées ci-dessus ;

L'extrait d'acte de naissance pour les enfants de moins de 13 ans ; La carte continuité de l'année en cours. 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 des documents cités ci-dessus est exigé pour le contrôle d'identité du passager.

RESPONSABILITE PASSAGERS

Ils 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 aux seuls locaux de la classe indiquée sur leur billet, sauf autorisation du 2nd Capitaine. A tout moment, des contrôles pourront être réalisés par l'équipage. Tout contrevenant devra payer un supplément égal au tarif de la classe plus élevée, sans préjuger des poursuites judiciaires.

PERSONNES NECESSITANT D'UNE ASSISTANCE PARTICULIERE

Les personnes à mobilité réduite ou malades devront se déclarer lors de la réservation. Le personnel Naviguant s'occupe de toutes les personnes nécessitant un besoin d'assistance, dès l'embarquement à bord du Navire jusqu'au débarquement.

Les personnes à mobilité réduites (PMR) sont des personnes qui utilisent des fauteuils roulants ou atteintes d'une ou plusieurs des déficiences suivantes :

Physique, visuelles, auditives, cognitives, mentales ou psychiques ;



Personne de petite taille dont la taille est égale ou inférieure à 1m40;

Femme enceinte de plus de 5 mois;

Personne âgée : toutes personnes âgées de plus de 75 ans;

Personne marchant difficilement : toutes personnes qui ne peuvent marcher sans aide, monter sur les marches de la coupée ou se déplacer sur de longues distances;

Personne accompagnée d'enfants de moins de 4 ans;

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

LE SURBOOKING

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 à la vente. Dix personnes peuvent s'inscrire sur ladite liste et pour se faire elles doivent se présenter le jour du départ à partir de 05h30 au départ de Nouméa, sur présentation de leurs pièces d'identité. Il est exigé de justifier **la somme à payer en fonction du tarif surbooking qu'ils sont susceptibles de payer une fois à bord. Les modes de paiements proposés sont : par CB, Chèque ou espèces.** Les tarifs appliqués sont hors tarifs spéciaux, réquisitions ou autre.

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.

Le règlement du billet s'effectue à bord du Navire auprès de l'équipage.

Les tarifs applicables pour le surbooking sont disponibles à la billetterie ou sur demande à bord, et seront indiqués au moment de l'inscription sur la liste.

LE SURCLASSEMENT

Sous réserve de disponibilité de place dans la catégorie de siège souhaitée, les passagers munis d'un titre de transport peuvent, le jour du départ, demander le surclassement moyennant un supplément tarifaire à régler auprès d'un membre de l'équipage. On entend par surclassement, le changement d'une classe à une classe supérieure. Les tarifs applicables pour les surclassements sont disponibles à la billetterie ou sur demande à bord et sont calculés en fonction du tarif public (hors tarifs spéciaux et promotionnels, Continuité Pays, Solidarité transport ou prise en charge par tous organismes).

Les enfants et les nourrissons doivent voyager dans la même classe que les parents ou accompagnateurs. Ce pourquoi, ces derniers acceptent expressément de payer le surclassement.

SECURITE A BORD

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

Ceci inclus toute personne dont l'attitude ou le comportement ne serait pas compatible avec le respect de la sécurité des passagers ou du navire, ou serait susceptible de nuire à l'ordre public. Les personnes en état d'ébriété ne sont pas admises à bord, la consommation d'alcool ou de drogue est interdite à bord.



PASSAGER INTERDIT DE BORD

La SAS SUDILES se réserve le droit d'interdire l'accès au Navire, sur une période définie, à toutes personnes ayant un comportement inapproprié vis-à-vis du personnel et/ou des clients/passagers, ayant causées un dommage sur les biens de la Société (Dégradations de la Gare Maritime des Iles/de l'ensemble des agences Betico et/ou à bord du Navire) et/ou ayant présentées un défaut de paiement (Chèque rejeté).

La vente de billet pour ces personnes est automatiquement bloquée dans le logiciel de réservation.

ENFANTS SOUS SURVEILLANCE

-La Compagnie n'accepte pas de « Nourrisson » (- de 4 ans) non accompagné ou sous surveillance : leurs billets doivent impérativement être vendus avec un accompagnateur. Les billets doivent être répertoriés dans le même dossier de réservation.

-Pour des raisons de sécurité à bord, la Compagnie n'accepte pas d'enfant (de 4 ans à – de 13 ans) non accompagné. Cependant, il est possible de le laisser voyager à bord sous conditions d'être sous surveillance d'une personne adulte, majeur et hors PMR (Personne à Mobilité Réduite), maximum 10 enfants par accompagnateur.

Tout accompagnateur accepte expressément de compléter et de signer un formulaire présenté par l'agent de vente lors de la réservation, en certifiant que les renseignements fournis sur ce formulaire sont exacts.

A noter, qu'en cas de fausse déclaration, le client encourt un risque d'interdiction de bord.

BAGAGES

Chaque passager, adulte et enfant, a droit à un seul bagage à main et à un seul bagage en soute. Tout bagage doit impérativement être identifié avec le nom & prénom, l'adresse & le numéro de téléphone de son propriétaire.

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*50*40 cm, pour un poids maximum de 15 Kg pour les adultes (13 ans et plus) et 10 Kg pour les enfants (entre 4 ans et 13 ans). Il sera toléré pour les adultes uniquement un supplément de bagage de 10 Kg qui sera facturé au tarif en vigueur le jour de l'enregistrement. Ils sont remis au personnel lors de l'enregistrement. Un bagage en soute supplémentaire de 6kg est autorisé par nourrisson.

Les passagers sont invités à ne placer ni argent, ni objet précieux dans leurs bagages, la Compagnie déclinant toute responsabilité à ce titre en cas de perte, disparition ou vol. Les bagages non réclamés à l'arrivée du navire séjourneront au port, aux frais et risques de leurs propriétaires.

Une fois enregistrés, les bagages en soute ne seront plus accessibles aux passagers et seront remis qu'une fois arrivée au port de destination. L'accès au garage est interdit aux passagers.

MARCHANDISES CONSIDEREES COMME ETANT DU FRET

A ce titre, ils doivent être déposés au service Fret la veille du départ du Navire, aucune marchandise (fret) n'étant acceptée le jour du départ.

Sont considérés comme étant du fret :

- les glacières, caisses, malles et cartons dont les dimensions dépassent : 60*40*40 cm et/ou le poids dépasse 25 Kg ;
- les denrées périssables (Ignames, Viandes, Riz etc.), transportées hors glacière ;
- les végétaux (Plantes, Fleurs etc.) ;
- tous véhicules (Y compris les vélos et Motos).

INTERDICTIONS

Est interdit le transport de toute matière, produit ou objet inflammable, explosif, toxique, dangereux (allumettes, poudre, cartouche, pétard, etc...) ou prohibé que ce soient pour le transport des marchandises considérées comme étant du Fret et dans les bagages personnels en soute ou à main.

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 secondaire.
 Indication du groupe de compatibilité - à laisser en blanc si les propriétés explosibles constituent le risque secondaire.

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

* Indiquer le nombre de compartiments

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



MARCHANDISES DANGEREUSES AUTORISEES A ETRE TRANSPORTEES EN REFERENCE DU CODE IMDG

- Le transport à bord du navire d'une arme de catégorie A, B, C et D est soumis à déclaration auprès de la compagnie. L'arme, les munitions sont remises à la compagnie avant l'embarquement. Durant la traversée, les armes et munitions sont stockés à bord du navire dans un local sécurisé. Ces armes et munitions sont restituées à son propriétaire lors du débarquement. Un maximum de 200 cartouches classées UN0012 et UN 0014 de la classe 1.4S est autorisé à être transporté par passager. Ces cartouches sont rangées dans leurs boîtes d'origine. Ces cartouches ne doivent pas inclure de munitions contenant des projectiles explosifs ou incendiaires.
- Le transport à usage médical de bouteilles d'oxygène est autorisé sous couvert d'une ordonnance d'un médecin.
- Les passagers sont autorisés à transporter des cartouches de gaz dans la limite maximum de 2 cartouches de 450 grammes.
- Un passager est autorisé à transporter des produits d'hygiène courant dans ces bagages. 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 et se signaler au moment de l'enregistrement à un agent compagnie.

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

Tout contrevenant devra payer un supplément égal au double du tarif Fret en vigueur. En cas de fausse déclaration sur la nature du produit ou de présence de matières dangereuses dans un des bagages ou marchandises Fret, le client s'expose à des poursuites pénales. La marchandise sera immédiatement confisquée et examinée par l'autorité compétente.

RESPONSABILITE DE LA COMPAGNIE

Le Capitaine et la Compagnie ne répondent ni des déroutements, notamment en cas de sauvetage d'un autre navire, ni des modifications d'itinéraires, ni des interruptions de services ou des retards dans les départs et arrivées du navire, ni des annulations de rotation du navire pouvant résulter d'évènements indépendants de leur volonté telles que les conditions météorologiques défavorables, de modifications rotations spéciales programmées sur les Iles, de cas de quarantaine, de guerre, ou encore de grève totale ou partielle du personnel de la Compagnie ou de tiers. Les frais et risques de séjour et toutes conséquences induites par ces évènements resteront à la charge des passagers mais les billets seront modifiables ou remboursables (hors tarifs spéciaux).

Par exception aux dispositions ci-dessus, en cas d'annulation d'une rotation en raison de problèmes techniques du navire, tout passager devra contacter le service commercial de la Compagnie pour demander soit un remboursement du prix du billet, soit le réacheminement vers la destination finale à savoir le port prévue d'arrivée et ce, dans les meilleurs délais.

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, de restauration (hors boissons) et d'hébergement, pour un maximum de 3 nuits et dans un établissement conventionné avec la Compagnie.

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.



DOMMAGES

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, 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 l'avarie est constatée, lors du débarquement contradictoirement avec la Compagnie. Le formulaire « Attestation Bagage », sera présenté à la Compagnie, au plus tard à l'arrivée du navire, accompagné des factures justificatives. La compagnie remboursera au prorata de la vétusté des effets personnels déclarés perdus ou endommagés.

Dommages corporels :

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.

ANIMAUX

Les animaux sont strictement interdits à bord du navire. Sous réserve de l'accord préalable des responsables du service Fret, il peut être admis en soute des animaux domestiques (chiens ou chats) transportés en cage avec carnet de vaccination, sans aucune garantie de perte, maladie ou mortalité. Les animaux voyagent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire sans assurance.

2. CONDITIONS DE VENTE

BILLETS CONTINUITE PAYS

Les passagers concernés doivent présenter leur carte Continuité délivrée par Air Calédonie, pour la réservation. Les conditions à respecter et imposées par le Gouvernement sont : uniquement valable en Aller + Retour, au départ des Iles Loyauté ou de l'île des Pins selon l'île de Résidence du passager, en classe économique sous réserve de disponibilité.

Un délai de **deux** mois maximum est à respecter entre le premier billet Aller au départ des Iles vers Nouméa et le deuxième billet retour au départ de Nouméa vers les Iles. Aucun remboursement, ni annulation et modification de nom ne sera possible en cas d'annulation de rotation ou sur la demande du passager. Il sera possible uniquement de transférer le billet sur une autre date en fonction de la disponibilité des places en classe Economique.

BILLETS SOLIDARITE TRANSPORT

Les passagers concernés doivent présenter obligatoire leur Pièce d'identité et leur Carte Aide Médicale A ou B de la Province des Iles Loyauté. Les conditions de vente à respecter sont les mêmes que celles de la continuité Pays expliquées ci-dessus. La carte Aide Médicale doit obligatoirement être en cours de validité au moment du voyage.



MODIFICATION /ANNULATION DE BILLET PAR LES PASSAGERS

En cas de MODIFICATION (date, nom, destination) ou d'ANNULATION un forfait de 1000 XPF par trajet et par billet sera appliqué, uniquement pour les adultes et les enfants à partir de 4 ans. Les passagers ont la possibilité de reporter leur voyage pour les billets non utilisés le jour du départ dans un délai de 7 jours ouvrables moyennant les frais de modifications. Il n'y aura pas de remboursement de billet ni de modification de nom valable le jour du départ et après. Les billets promotionnels et offres référencés dans les magazines, les guides et supports presses ne sont pas remboursables mais modifiables avec les frais.

Pour toute demande de modification ou d'annulation de billets sans frais pour une raison quelconque (santé, deuil, etc), un justificatif (certificat du médecin, certificat de décès, etc) est exigé et doit être présenté à l'agent de vente pour que l'opération puisse être effectuée. Uniquement le passager concerné ainsi que le conjoint et les enfants peuvent demander la modification ou l'annulation sans frais des billets. Aucun remboursement des frais ne sera effectué si le justificatif est présenté après avoir traité la demande.

LE REMBOURSEMENT

Lors d'une annulation d'une rotation, la modification ou le remboursement du billet doit être réclamé auprès de la Compagnie Maritime **dans un délai de 15 jours** (à compter de la date prévue de la rotation).

RESERVATIONS DE GROUPE

On considère un groupe à compter de 30 passagers (remise de 10%) et à compter de 50 passagers (remise de 15%). Les remises sont applicables uniquement sur les tarifs adultes et enfants en vigueur. Des facilités de paiements sont proposées. Il sera possible de modifier ou d'annuler les billets jusqu'à maximum 20% du nombre total de passagers avant le départ.

Un acompte de 50% sera demandé lors de la réservation et le solde 15 jours avant le départ.

RESERVATION EN LIGNE

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

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

Une facture ainsi que l'ensemble des 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 au transporteur de le contacter sur le territoire de la Nouvelle-Calédonie en cas d'urgence.

3. 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.

L'illégalité ou la nullité d'une clause, d'un paragraphe ou d'une stipulation quelconque des présentes conditions générales, n'affectera ni n'invalidera le reste desdites conditions. Tout litige relatif à l'application des présentes conditions générales sera soumis à la seule compétence des tribunaux de Nouméa.



SAS SUDILES

Gare maritime des îles – 1, avenue James Cook
BP 1090 – 98845 Nouméa – Nouvelle-Calédonie
Téléphone : +687 26 01 00

4. CONTACTS DE LA COMPAGNIE

Si besoin d'informations supplémentaires, ci-dessous les contacts des différents services :

- SERVICE RECOUVREMENT / REMBOURSEMENT : recouvrement@betico.nc
- SERVICE COMMERCIAL : 26 65 36 - vente@betico.nc
- SERVICE BILLETTERIE :
- NOUMEA : 26 01 00 / LIFOU : 45 06 66 / MARE : 45 05 85 / ILE DES PINS : 44 22 42
- SERVICE FRET : 26 65 38 – fret@betico.nc
- DEMANDE RESERVATION DE GROUPE (plus de 30 passagers) : groupe@betico.nc