

## CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT ET DE VENTE NAVIRE

### BETICO2

**DISPONIBLES SUR [WWW.BETICO.NC](http://WWW.BETICO.NC) ET DANS TOUTES LES AGENCES**

**(SOUS RESERVE DE MODIFICATION)**

La Compagnie SUDILES SAS, 98845 NOUMEA CEDEX ci-après dénommée « la Compagnie » ou « le Transporteur ».

#### **REGLEMENTATION**

Le contrat de transport est régi par les textes en vigueur en Nouvelle-Calédonie, et notamment le décret n° 84-810 du 30 août 1984 relatif à la sauvegarde de la vie humaine, à l'habilité à bord des navires et à la prévention de la pollution, l'arrêté du 23 novembre 1987 relatif à la sécurité des navires et les prescriptions issues des divisions applicables (n°160, 170, etc), les dispositions du code des transports telles qu'applicables en Nouvelle-Calédonie et par les présentes conditions générales de transport que le client, ou le passager si ce dernier n'a pas payé le billet, 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 du transporteur sont tenus de contracter une assurance complémentaire auprès de leur propre assureur.

#### **1. TRANSPORT DE PASSAGERS**

##### **BILLET**

Le billet est le document valide émanant de la Compagnie et donnant droit au transport pour la destination indiquée.

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

En achetant un billet émis par la Compagnie, en ligne sur le site web [www.betico.nc](http://www.betico.nc) ou dans l'une des agences externes et agréées, le client accepte toutes les conditions de transport suivantes.

##### **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. Le passager doit être joignable à tout moment 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 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.

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 déclarant.

## **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 :

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.

Ile des Pins :

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

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.

Passé ces délais, jusqu'à l'appareillage du Navire, aucun passager ne peut embarquer. Aucun remboursement, ni prise en charge (Billet d'avion/hébergement, etc) ne sera effectué.

## **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 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 2<sup>nd</sup> Capitaine. À 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.

## **ENFANTS SOUS SURVEILLANCE**

La Compagnie accepte les enfants en bas âge (- de 4 ans) uniquement s'ils sont accompagnés d'un des parents ou d'un adulte majeur : leurs billets doivent impérativement être vendus avec un accompagnateur et ils 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 d'un parent, tuteur ou d'un adulte majeur. Cependant, il est possible de le laisser voyager à bord sous condition d'être sous surveillance d'une personne adulte majeure 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 de refus à bord.

Pendant toute la durée du voyage, les enfants doivent rester impérativement sous la surveillance du parent ou de l'adulte accompagnateur. Les accompagnateurs doivent voyager dans la même classe que les enfants accompagnés.

### PERSONNES NECESSITANT UNE ASSISTANCE PARTICULIERE

Les personnes nécessitant d'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 réduites (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 de petite taille dont la taille est égale ou inférieure à 1m40 ;
- 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 des personnes handicapées 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 en sécurité de ces personnes.

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

### PRIX DU PASSAGE, MODES DE REGLEMENT 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 la réservation du billet. Les prix sont toutes taxes comprises, TGC incluse. Les prix sont indiqués en francs Pacifique (XPF). Le règlement peut être effectué par carte bancaire ou espèces. En raison des nombreux incidents de paiement, les chèques ne sont plus acceptés.

### BILLETS CONTINUITE PAYS

Les passagers concernés doivent présenter leur carte Continuité délivrée par Air Calédonie, pour la réservation. La Nouvelle-Calédonie finance partiellement les billets Continuité Pays. Les conditions réglementaires sont les suivantes : valable en aller simple, au départ de Nouméa, des Iles Loyauté ou de l'île des Pins selon l'île de Résidence du passager, dans toutes les classes, sous réserve de disponibilité.

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.

### BILLETS SOLIDARITE TRANSPORT

Pour la réservation, les passagers concernés doivent présenter obligatoire leur Pièce d'identité, leur Carte Aide Médicale A ou B ainsi que le bon de transport délivrés par la Province des Iles Loyauté. Les conditions réglementaires sont les suivantes : uniquement valable en Aller + Retour, au départ des Iles Loyauté, selon l'île de Résidence du passager, uniquement en classe Eco, sous réserve de disponibilité. La carte Aide Médicale doit obligatoirement être en cours de validité au moment du voyage.

**Un délai de deux mois maximums** 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 et de la date de validité de la carte AMG.

### MODIFICATION /ANNULATION DE BILLET PAR LES PASSAGERS

En cas de MODIFICATION (date, nom, destination) ou d'ANNULATION à l'initiative du passager, un forfait de 1000 XPF par trajet et par billet sera appliqué, uniquement applicable pour les adultes et les enfants à partir de 4 ans et dans le respect des délais fixés par la compagnie : à savoir se présenter auprès de l'agence de vente en charge de la réservation **maximum 48 heures avant la date de départ prévue**. 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 disponibles en agence ou en ligne [www.betico.nc](http://www.betico.nc).

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) 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 des billets. Aucun remboursement des frais ne sera effectué si le justificatif est présenté après traitement de la demande.

Le remboursement se fera uniquement par virement bancaire.

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 prévue de la rotation).

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 à la vente. Vingt 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 leur pièce d'identité. Il est exigé de régler **la somme à payer en fonction du tarif en vigueur. Les modes de paiement proposés sont : espèces et carte bancaire.**

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.

Les tarifs applicables pour la liste d'attente 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.

La Compagnie 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. Ils sont calculés en fonction du tarif public.

Les enfants et les nourrissons doivent voyager dans la même classe que les parents ou accompagnateurs. Par conséquent, ces derniers acceptent expressément de payer également leur surclassement.

#### **SÉCURITÉ À 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 autres, 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. Pour ces raisons, les personnes en état d'ébriété et/ou sous l'emprise de produits stupéfiants ne sont pas admises à bord. La possession et la consommation d'alcool ou de drogue ne sont pas autorisées à bord.

#### **REFUS ET INTERDICTION D'ACCES A BORD**

La SAS SUDILES se réserve 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,
- 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 Betico et/ou à bord du Navire) - ayant présenté un défaut de paiement (chèque rejeté),
- 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 de la Compagnie.

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

### **BAGAGES**

Chaque passager, adulte et enfant, a droit à une franchise d'un seul bagage à main et d'un seul bagage de 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.

### **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 DE 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 pourra être toléré un supplément de bagage de 10 Kg par passager qui sera facturé au tarif en vigueur le jour de l'enregistrement. Un bagage de soute supplémentaire de 6kg est autorisé par nourrisson.

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 non réclamés à l'arrivée du navire séjourneront au port, aux frais et risques de leurs propriétaires. **Au-delà de 3 mois**, tout bagage non récupéré sera considéré comme étant définitivement abandonné.

Ils sont remis au personnel lors de l'enregistrement. Une fois enregistrés, les bagages de 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.

### **MARCHANDISES CONSIDÉRÉES COMME ÉTANT DU 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 dépasse 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).

**Au départ de Nouméa** : Les marchandises doivent être déposées au service Fret la veille du départ du Navire, aucune marchandise (fret) n'étant acceptée le jour du départ.

### **Au départ des Iles Loyauté :**

Étant donné le manque d'infrastructure portuaires et de chambres négatives, la réception de Fret, énuméré ci-dessus, se fait le jour du départ.

De plus, les glacières, caisses, malles et cartons **quel que soit leurs dimensions** sont considérés comme étant du Fret et à ce titre sont facturés aux tarifs Fret en vigueur.

### **Précautions à prendre**

Toutes denrées se conservant difficilement et/ou présentant un risque de contamination doivent être transportées uniquement en glacière équipée de poignées pour une meilleure manutention, bien fermée et avec un bouchon pour être parfaitement étanche afin d'éviter tout risque d'écoulement.

L'emballage de vos marchandises doit être suffisamment solide pour éviter tout endommagement, casse ou avarie. Au risque de ne pas pouvoir être embarquées. Soyez particulièrement vigilants pour les marchandises fragiles et de valeurs.

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.

#### **Clause de livraison sous palan :**

Du fait d'un manque d'infrastructures portuaire aux îles loyauté, la responsabilité de la SAS Sudiles s'arrête à la livraison des marchandises sous palan. Une fois que les marchandises sont déchargées du navire, elles seront sous la responsabilité du propriétaire de la marchandise. Le déchargement constituera la délivrance et un accomplissement complet du contrat et le transporteur sera exonéré de toute responsabilité à compter de ce moment. 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.

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.

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

#### **ANIMAUX**

Les animaux vivants sont strictement interdits à bord dans les zones passagers. Sous réserve de l'accord préalable des responsables du service Fret, il peut être admis en cale des animaux domestiques (chiens ou chats) transportés en cage avec carnet de vaccination à jour, sans aucune garantie en cas de blessure, de perte, maladie ou mortalité. Les animaux voyagent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire sans assurance particulière de la Compagnie.

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

#### **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.

#### **MARCHANDISES DANGEREUSES AUTORISEES A ETRE TRANSPORTEES EN REFERENCE DU CODE IMDG**

- Soumis à déclaration auprès de la compagnie. ***Les armes 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 déclassées. 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 lors de la réservation et se 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 expresse du passager. En cas d'opposition, la compagnie peut refuser l'accès à bord.

Tout passager qui aura embarqué ou placé dans ses bagages ou dans le fret une matière dangereuse 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 dommages et dépenses 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 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.

## ÉTIQUETTES DES MATIERES DANGEREUSES – VOIR ANNEXE

### 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, des modifications rotations spéciales programmées aux Iles, des cas de quarantaine, de guerre, ou encore de grève totale ou partielle du personnel de la Compagnie ou de tiers. Les passagers renoncent à toute réclamation de ce chef. Les frais et risques de séjour et toutes conséquences directes ou indirectes induites par l'un de ces évènements resteront à la charge des passagers et seuls les billets seront modifiables ou remboursables (hors tarifs spéciaux), dans un délai de 7 jours maximum à compter de la date prévue de la rotation.

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 prévu 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.

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. 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 pourra être tenue responsable par un incident causé par un autre transporteur.

Toutes les limitations, exonérations et stipulations du présent contrat concernant la responsabilité de la Compagnie, s'appliquent aussi, le cas échéant à la responsabilité de ses agents, de ses navires, de ses employés et autres représentants, et aussi à la responsabilité au cas où elle serait engagée, des propriétaires, agents, employés et autres représentants de tout navire substitué.

### DOMMAGES

Par dommage, la Compagnie entend couvrir les cas de décès, blessure, perte totale ou partielle, ou autre préjudice de toute nature qui surviennent du fait du transport maritime, ou qui sont en rapport avec celui-ci.

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. Le formulaire « Attestation Bagage » 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 Bagage », 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.

#### Dommages 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 indemniserà 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.

### **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 paiement 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. Les règlements peuvent être effectués par carte bancaire ou par virement bancaire.

### **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 déclarant ou Passager.

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

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.

### **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 email à [dpo@betico.nc](mailto: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.**

## **2. 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.



### **3. CONTACTS DE LA COMPAGNIE**

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

- SERVICE RECOUVREMENT / REMBOURSEMENT : [recouvrement@betico.nc](mailto:recouvrement@betico.nc)
- SERVICES BILLETTERIE : NOUMEA : 26 01 00 / LIFOU : 45 06 66 / MARE : 45 05 85 / ILE DES PINS : 44 22 42
- SERVICE FRET : 26 01 00 – [fret@betico.nc](mailto:fret@betico.nc) / [fret2@betico.nc](mailto:fret2@betico.nc)
- SUGGESTIONS, PROPOSITIONS, AMELIORATIONS DU SERVICE : [serviceclient@betico.nc](mailto:serviceclient@betico.nc)
- DEMANDE DE RESERVATION DE GROUPE (plus de 30 personnes) : [groupe@betico.nc](mailto:groupe@betico.nc)