

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES PAR BATORAMA SAS

## applicables à compter du 01/01/2016

### 1. Préambule

Le déroulement des croisières et locations, ainsi que des prestations éventuellement associées, est soumis aux dispositions des présentes conditions générales de vente. Toute réservation ou achat, y compris via le site internet, d'une prestation emporte de plein droit adhésion aux présentes conditions générales de vente. Les traductions des présentes CGV en [allemand](#) , [anglais](#)  et [italien](#)  sont accessibles. Toutefois, en cas de litige, seule la version française des conditions générales de vente fait foi.

### 2. Conditions de réservation, de paiement et d'accès

#### 2.1. CROISIÈRES ÉVÉNEMENTIELLES

Une croisière événementielle consiste en une privatisation d'une unité fluviale en dehors des créneaux proposés au public (planning de commercialisation pré-défini). Les conditions générales suivantes sont complétées par des conditions particulières figurant sur chaque devis.

##### 2.1.1. Réservation - validation

Une commande de location de bateau n'est enregistrée qu'après validation par le Client du devis préalable émis par BATORAMA et versement de l'acompte stipulé aux conditions particulières, correspondant à 40 % du prix TTC de la prestation à facturer. Le non-encaissement de l'acompte par BATORAMA dans le délai stipulé entraîne de plein droit l'annulation de la réservation.

Le tarif de location constitue un forfait indépendant du nombre de passagers. Le règlement des sommes dues par le client doit être effectué au plus tard le jour de la prestation (sauf conditions spécifiques de paiement différé). S'il y a lieu, les frais des prestations annexes (guide, traiteur...) non comprises sont à régler soit séparément auprès des intervenants extérieurs, soit directement à BATORAMA.

BATORAMA doit être informé de la présence de personnes à mobilité réduite parmi les visiteurs afin d'optimiser le choix de l'unité fluviale qui sera affectée à la location.

##### 2.1.2. Conditions d'accès

Les bateaux sont mis à quai à l'embarcadere convenu une quinzaine de minutes avant le départ. Des conditions particulières de mise à disposition anticipée peuvent être définies entre BATORAMA et le client. L'horaire de départ convenu doit être strictement respecté. Tout retard est décompté à partir dudit horaire nonobstant l'absence de certaines personnes à bord ou d'inachèvement de toute installation à bord de matériel ou de personnel tiers à BATORAMA organisée par le client.

Afin de lui permettre de satisfaire, le cas échéant, à ses engagements ultérieurs, BATORAMA se réserve, en cas de retard à l'embarquement, le droit d'annuler ou d'aménager la croisière sans autre avis et sans préjudice des dispositions du point 6), ou de la réduire d'un temps équivalent au retard pris par le client à l'embarquement sans aucune possibilité de remboursement, même proratisé, dans ce dernier cas. Le client doit, en cas de retard probable ou avéré, en avertir sans délai BATORAMA.

#### 2.2. CROISIÈRES RÉGULIÈRES OUVERTES AU PUBLIC

##### 2.2.1. Modalités d'achat

- a) Billets individuels : L'achat direct intervient aux différents lieux de vente ou par internet, sans possibilité ni de réservation préalable ni de paiement différé. La fermeture de la vente au guichet intervient 30 minutes avant le départ (20 minutes pour un achat aux bornes présentes à l'embarcadere et 1h05 sur internet). Le client choisit le nombre de billets désirés, le jour et l'heure de la visite, en fonction des disponibilités, étant précisé que l'achat de plus de vingt (20) billets à plein tarif est soumis aux Conditions Générales de Vente « Groupes » applicables aux groupes. Certains créneaux peuvent être complets et donc indisponibles.
- b) Billets « groupe » (**ensemble d'au moins 20 personnes** payant plein tarif) ou destinés aux professionnels du tourisme : Ces billets sont commercialisés jusqu'à une heure de l'horaire de départ, soit en achat direct (guichet, bornes automatiques ou internet), soit dans le cadre d'une demande de réservation qui peut s'effectuer par téléphone ou par tout système mis en place par BATORAMA (dont réservations en ligne). Cette demande de réservation est enregistrée dans la mesure des disponibilités. Le client choisit le nombre de billets désirés, le jour et l'heure de la visite. Elle est validée après paiement de l'acompte prévu correspondant à 20% du prix total TTC suivant le délai de paiement défini, étant précisé que le contrat est formé à l'issue du processus de réservation dès que l'acompte est payé. Le non-paiement de l'acompte dans le délai fixé et mentionné par Batorama entraîne l'annulation de plein droit et sans préavis de l'option. Lorsque cela est stipulé dans les conditions particulières ou résulte d'un accord commercial préalable validé par Batorama, aucun acompte ne sera demandé et le contrat sera alors formé dès l'acceptation par Batorama de la demande du client. Au plus tard 60 minutes avant l'horaire de départ choisi, le client est tenu de régler le solde du prix des billets au guichet de vente, aux bornes automatiques ou par internet pour obtenir les titres de transport. Le défaut de paiement du solde dans ce délai entraîne l'annulation de la réservation ; Batorama conserve alors l'acompte à titre de frais d'annulation et peut librement disposer des places. La modification du nombre de passagers à la hausse par le client avant le paiement du solde impliquera une nouvelle demande d'acompte par Batorama si la quantité augmente de plus de 10 passagers et intervient plus de 7 jours avant le départ.
- c) **Privatisation d'une croisière régulière** : Cette prestation correspond à l'achat pour un prix forfaitaire de la totalité des places disponibles sur un départ quel que soit le nombre de passagers embarqués (dans la limite de la capacité du bateau). Cette prestation est commercialisée jusqu'à 2 heures avant l'horaire de départ, soit en achat direct au guichet, soit dans le cadre d'une demande de réservation qui peut s'effectuer par téléphone ou par tout système mis en place par BATORAMA (dont réservations en ligne). Cette demande est enregistrée dans la mesure des disponibilités. Le client choisit le jour et l'heure de la visite. Cette demande est validée après paiement de l'acompte prévu correspondant à 20% du prix total TTC dans le délai défini, étant précisé que le contrat est formé à l'issue du processus de réservation dès que l'acompte est payé. Le non-paiement de l'acompte dans le délai fixé et mentionné par Batorama entraîne l'annulation de plein droit et sans préavis de l'option. Au plus tard 120 minutes avant l'horaire de départ choisi, le client est tenu de régler le solde du prix au guichet de vente, aux bornes automatiques ou par internet pour obtenir les titres de transport. Le défaut de paiement du solde dans ce délai entraîne l'annulation de la réservation ; Batorama conserve alors l'acompte à titre de frais d'annulation et peut librement disposer du bateau et des places.

##### 2.2.2. Conditions d'accès

Nul ne peut avoir accès à bord sans titre de transport. Les embarquements se font dans l'ordre des arrivées au quai. Il est demandé au public de se présenter à l'embarquement ¼ d'heure à l'avance. Aucun remboursement n'est possible en cas de non présentation à l'embarcadère et à l'horaire indiqué.

### 2.2.3. Tarif et paiement

Les conditions tarifaires en vigueur sont affichées au guichet et disponibles sur le site internet ([www.batorama.com](http://www.batorama.com)). Le prix est stipulé en euros TTC, payable en cette seule monnaie. Pour bénéficier de certains avantages ou tarifs réduits, il peut être demandé de produire un justificatif en caisse, lors de l'embarquement ou à bord.

Le règlement s'effectue en espèces (en euros uniquement), et, pour un minimum de 10 euros, par chèque bancaire français, carte bancaire française, chèque vacances et carte bancaire internationale (à l'exception des cartes American Express et Diner's Club). En cas de paiement par carte bancaire, Batorama n'est pas responsable de tous les frais sur les transactions par carte bancaire occasionnés le cas échéant par la variation du taux de change ou pour d'autres raisons. Les vouchers (ou bons d'échange) établis par les professionnels agréés sont acceptés à partir de 20 passagers après validation du management commercial de BATORAMA.

### 2.2.4. Restriction d'utilisation du billet

Le billet délivré après paiement n'est valable que pour la date et le créneau horaire indiqués sur celui-ci. Le billet ne peut être repris ni échangé ou remboursé (hormis le cas prévu au paragraphe 6). Tout billet étant personnel et incessible, le billet ne peut être revendu par le client à un tiers. En cas de perte ou de vol, les billets ne sont pas remboursés.

### 2.2.5. Type de bateau mis à disposition

Il est expressément stipulé que le type de bateau (couvert climatisé ou découvert) mis au départ des croisières est hors du champ contractuel et décidé librement par Batorama jusqu'à l'heure d'embarquement, en fonction des conditions climatiques et des contraintes d'exploitation. La mention du type de bateau présente sur les sites web ou les différents supports d'information n'est donc qu'indicative. La responsabilité de Batorama ne saurait dès lors être engagée en cas de modification du type du bateau.

## 3. Réglementation des croisières événementielles, privatives et ouvertes au public

3.1. BATORAMA fera tout ce qui est en son pouvoir pour assurer le bon déroulement de la croisière dans les conditions prévues à la réservation ou au programme. Les croisières étant soumises aux règles de la navigation fluviale, BATORAMA se réserve le droit d'apprécier le caractère navigable ou non des voies d'eau empruntées. Les croisières pourront être annulées ou modifiées à tout moment à compter de la réservation, y compris le jour du départ et durant la croisière, en cas d'intempéries constitutives de force majeure au sens de l'article 4 qui seraient de nature à mettre en péril la sécurité des personnes transportées et du personnel, des bateaux ou des ouvrages de navigation.

### 3.2. Obligations des passagers :

- Les passagers doivent se présenter à l'embarcadère de départ 15 minutes avant l'horaire de départ. Les départs ont lieu à des heures précises.
- Les enfants de moins de 13 ans doivent obligatoirement être accompagnés par une personne majeure.
- A compter du moment où il est invité à embarquer, chaque passager devra se conformer immédiatement et strictement aux instructions données par le personnel du bateau dans l'intérêt de la sécurité de la navigation et de l'ordre à bord.
- Il ne sera admis sur le bateau aucun animal, hormis les chiens guides d'aveugle et autres animaux d'assistance.
- Il est interdit d'introduire sur le bateau des objets qui, par leur destination ou leurs caractéristiques, présentent un risque pour la sécurité des personnes, des installations ou du bateau.
- Il est interdit de fumer, de boire et de se restaurer à bord. La restauration est toutefois possible pour les croisières privatives sur autorisation expresse de BATORAMA.
- BATORAMA décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou de dégâts causés aux vêtements, bagages à main, matériel et autres objets personnels des clients et passagers.
- BATORAMA se réserve le droit de facturer au client tout dégât de matériel causé à bord par lui-même ou un membre de son groupe.
- BATORAMA se réserve la faculté de refuser l'accès à bord, ou de débarquer le passager en cause en cours de croisières, en cas de tenue incorrecte, de comportement inadapté à la croisière, de non-respect de l'une des obligations du présent article ou des consignes ou instructions données. Ces mesures n'ouvrent aucun droit à indemnisation ou compensation pour le passager concerné. BATORAMA peut réclamer à ce dernier réparation de tout préjudice subi du fait des manquements ou agissements, ou l'appeler en garantie en cas de mise en cause.

Il est de la responsabilité de la personne ayant effectué la réservation de s'assurer que l'ensemble des participants a pris connaissance de ces conditions et obligations et les acceptent.

3.3. Le nombre maximum de passagers admis à bord est indiqué sur chaque bateau. Ce nombre peut être amené à varier en fonction des places réservées aux personnes à mobilité réduite. Chaque enfant compte pour un passager. Les places ne sont pas numérotées. Chaque passager, y compris ceux bénéficiant d'un tarif gratuit, doivent être munis d'un billet (billet groupe éventuellement).

3.4. Lors de l'embarquement pour des croisières régulières ouvertes au public, le personnel de BATORAMA demandera aux accompagnateurs et aux chauffeurs des groupes de justifier de leur qualité par tout moyen, et en particulier par la présentation d'une carte professionnelle, pour qu'ils puissent bénéficier de la gratuité de la prestation, à raison d'un accompagnateur par groupe et du chauffeur. Les accompagnateurs sont garants du respect des consignes et obligations énumérées ci-dessus et des instructions spécifiques données par l'équipage auprès de leur groupe.

## 4. Responsabilité

4.1. En aucun cas, BATORAMA ne pourra être ni tenue pour responsable ni tenue d'une quelconque indemnité en cas d'événement de force majeure (tel que notamment hautes eaux, temps bouché, glaces sur les voies parcourues et autres cas d'intempéries bloquantes, avaries mécaniques, décision des autorités compétentes ou autres gestionnaires des voies d'eau parcourues) ayant entraîné une impossibilité d'exécuter un service ou une modification du parcours, des horaires ou de la durée d'une croisière. Si la formule prévoit un traiteur, les éléments pourront être livrés et facturés au client, sans générer de frais supplémentaires pour BATORAMA.

4.2. BATORAMA décline toute responsabilité sur les conséquences de l'inobservation par les clients et passagers des présentes conditions générales de vente et des règlements de police générale et particulier, ou des instructions des autorités publiques, sans préjudice des dommages et intérêts qu'il pourra demander en raison du préjudice subi du fait de cette inobservation.

## 5. Règlement

5.1. Conformément à l'article L. 121-20-4 2° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux prestations de BATORAMA. Tout achat d'un billet est définitif.

5.2. Les conditions tarifaires applicables sont celles de la date effective de la prestation telles que définies à la date de vente de ladite prestation au client. Les tarifs sont révisés périodiquement. Des tarifs spécifiques peuvent être accordés en fonction de la politique commerciale de BATORAMA et d'accords conclus avec ses partenaires.

5.3. Sans préjudice des dispositions en matière d'annulation, tout retard de paiement entraînera de plein droit et sans formalité (ni rappel, ni mise en demeure préalable), la facturation d'intérêts de retard au taux de l'intérêt légal majoré de cinq points. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € sera due par tout professionnel pour tout retard de paiement. Aucun escompte n'est accordé pour paiement comptant ou anticipé.

5.4. Le tarif de la croisière ouverte au public n'est affecté qu'à la croisière. Les commentaires sont offerts et facultatifs.

## 6. Annulation de la commande ou de la réservation

### 6.1. Annulation par le Client

Toute annulation doit être notifiée à BATORAMA par écrit, la date de la réception de l'annulation fera foi pour l'application des frais d'annulation prévus ci-après.

#### 6.1.1 Annulation totale

Le Client peut procéder à l'annulation totale de sa réservation ou de ses tickets dans les conditions suivantes :

Type de prestation commercialisée	Délai de notification de l'annulation à Batorama (par rapport à l'horaire de départ ou de démarrage de la prestation)	Frais d'annulation
« Croisière régulière » ouverte au public	Supérieur à 24 h	Aucun frais d'annulation
	Entre 24h et 1 h*	des frais d'annulation représentant 20% du prix TTC de la prestation sont dus par le Client
	Inférieur à 1 h*.	des frais d'annulation représentant 100% du prix TTC de la prestation sont dus par le Client
	Non présentation à l'horaire de départ	des frais d'annulation représentant 100% du prix TTC de la prestation sont dus par le Client
Privatisation d'un bateau destiné à une « Croisière régulière »	Supérieur à 72 h	Aucun frais d'annulation
	Entre 72 h et 2 h	des frais d'annulation représentant 20% du prix TTC de la prestation sont dus par le Client
	Inférieur à 2 h	des frais d'annulation représentant 100% du prix TTC de la prestation sont dus par le Client
	Non présentation à l'horaire de départ	des frais d'annulation représentant 100% du prix TTC de la prestation sont dus par le Client
Croisières événementielles	>J-15	Aucun frais d'annulation
	<=J-15 et >J-7	des frais d'annulation représentant 20% du prix TTC de la prestation sont dus par le Client
	<=J-7 et >J-3	des frais d'annulation représentant 30% du prix TTC de la prestation sont dus par le Client
	<=J-3	des frais d'annulation représentant 40% du prix TTC de la prestation sont dus par le Client
	Non présentation à l'horaire de démarrage de la prestation	des frais d'annulation représentant 50% du prix TTC de la prestation sont dus par le Client

(\*)Délai porté à 1h10 pour les opérations effectuées sur internet

Il est stipulé que les frais d'annulation visés ci-dessus sont ceux correspondant uniquement à l'annulation de la prestation de transport et/ou de mise à disposition du bateau dans le cadre des privatisations, à l'exclusion des frais pour les prestations éventuellement associées (traiteur, animation à bord...) liées à la privatisation, lesquels seront facturés en sus selon les conditions portées à la connaissance du Client sur le devis préalable. Les frais d'annulation seront déduits du montant de l'acompte et/ou de tout autre paiement qui aurait déjà été effectué.

#### 6.1.2 Annulation partielle (billets pour une « Croisière régulière » ouverte au public)

Le Client peut procéder à l'annulation partielle (entendue comme la diminution du nombre de passagers initialement commandés) de sa réservation ou de ses tickets dans les conditions suivantes :

Délai de notification de l'annulation partielle à Batorama (par rapport à l'horaire de départ ou de démarrage de la prestation)	Frais d'annulation
Supérieur à 24 h	Aucun frais d'annulation
Entre 24 h et 1 h*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si l'annulation porte sur moins de 10 places : aucun frais d'annulation</li> <li>Si l'annulation porte sur 10 places et plus : des frais d'annulation représentant 20 % du prix TTC des places annulées sont dus par le Client</li> </ul>
Inférieur à 1 h*.	Des frais d'annulation représentant 100 % du prix TTC des places annulées sont dus par le Client
Non présentation à l'horaire de départ	Des frais d'annulation représentant 100 % du prix TTC des places non occupées sont dus par le Client

(\*)Délai porté à 1h10 pour les opérations effectuées sur internet

Les frais d'annulation seront déduits du montant de l'acompte et/ou de tout autre paiement qui aurait déjà été effectué.

## 6.2. Annulation ou circuit partiel du fait de BATORAMA

### 6.2.1. Annulation totale du circuit prévu

En cas d'annulation de la totalité des prestations par Batorama ou d'impossibilité de naviguer, hors cas de force majeure, BATORAMA propose, au choix du client :

- Pour un billet pour une « Croisière régulière ouverte au public » : un autre départ pour un circuit similaire, un billet « open » (contremarque pour un billet à utiliser dans un délai défini par Batorama et d'un minimum de trois mois) ou le remboursement intégral.
- Pour une privatisation : un autre départ pour un circuit similaire pour une date et un horaire à définir en fonction des disponibilités ou le remboursement intégral.

BATORAMA ne sera pas tenu responsable de tout dommage direct ou indirect qui résulterait de cette annulation ou impossibilité.

#### **6.2.2. Réalisation d'un circuit partiel**

En cas d'impossibilité d'effectuer la totalité de la croisière prévue, pour quelque raison que ce soit (panne mécanique, crues intempéries, interdiction administrative, etc....) – hors cas de force majeure – , une réduction de prix sera appliquée au Client au prorata du parcours effectué.

#### **6.2.3. Modalités de remboursement**

Aucun remboursement direct n'est possible au guichet. Tout remboursement sollicité par le client se fait obligatoirement par demande écrite adressée par voie postale ou déposée, dans un délai maximum d'un mois après la date de la prestation, en utilisant le formulaire remis par le personnel de BATORAMA ou à disposition au guichet ; ce formulaire complété doit être accompagné du billet original. Aucune demande de remboursement ne sera prise en compte au-delà de ce délai.

#### **7. Protection des données personnelles**

Afin de traiter les commandes et proposer ses services, BATORAMA est amené à effectuer un traitement des données personnelles concernant le client qui sont recueillies à l'occasion de l'inscription sur le Site et/ou de toute commande de billet. Les informations relatives à la collecte des données personnelles sont accessibles dans leur intégralité dans la partie « Politique de confidentialité » du site internet.

#### **8. Divers**

BATORAMA se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales, la nouvelle version s'appliquant aux contrats conclus à compter de l'affichage de celle-ci. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres dispositions figurant dans les documents transmis par le client.

#### **9. Litige**

Seules les lois françaises sont applicables. Tout litige à l'égard de BATORAMA relève des tribunaux compétents de Strasbourg. Dans le cas d'un client consommateur ou non-professionnel, les tribunaux compétents de leur lieu de domicile peuvent alternativement être choisis.