

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES PAR BATORAMA I.

I. Dispositions générales

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 d'une prestation emporte de plein droit adhésion aux présentes conditions générales de vente.

II. Conditions de réservation et de paiement

• CROISIERES PRIVATIVES : LOCATION DE BATEAUX

Une location de bateaux consiste en une privatisation d'une unité fluviale.

1) Réservation

Toute commande de location de bateau n'est effective qu'après confirmation écrite par mail (reservation@batorama.fr ou accès via le site web www.batorama.fr), par fax ou par courrier (BATORAMA - 9 rue de Nantes - 67100 Strasbourg) précisant date, heure, lieu d'embarquement, circuit choisi et nombre de participants. BATORAMA en accuse réception par retour. 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) Conditions d'accès

Les bateaux sont mis à quai à l'embarcadere convenu une quinzaine de minutes avant le départ. L'heure de départ convenue doit être strictement respectée. Afin de lui permettre de satisfaire le cas échéant à ses engagements ultérieurs, BATORAMA se réserve, en cas de retard des passagers, le droit d'annuler sans autre avis ou de réduire la croisière d'un temps équivalent au retard pris par le client à l'embarquement. Les passagers doivent, en cas de retard probable ou avéré, en avertir sans délai BATORAMA (tél. 03 88 84 13 13) qui peut éventuellement leur faire connaître les possibilités et conditions de décalage d'horaires et prendre les dispositions en conséquence.

3) Tarif et paiement

Le prix de location constitue un forfait indépendant du nombre de passagers. Il est à régler au plus tard le jour de la sortie ; les vouchers établis par les professionnels du tourisme sont acceptés. Les frais des prestations annexes (guide, traiteur) non comprises sont à régler séparément auprès des intervenants extérieurs. BATORAMA se réserve le droit de modifier ses tarifs en cours de saison et, en cas de réduction accordée sur le tarif normal, de disposer à son gré des places non utilisées sans que les visiteurs puissent de ce fait prétendre à une réduction supplémentaire.

4) Retards et défaillances du fait du client :

En cas de non présentation du client ou des passagers au départ ou d'annulation d'une sortie du fait du client moins de 2 jours avant la date prévue, une pénalité représentant 50% du prix TTC convenu est due à BATORAMA.

III. Réglementation de la croisière

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 prévu pour le départ en application des règles susvisées ou en cas d'intempéries de nature à mettre en péril la sécurité des personnes transportées et du personnel, des bateaux ou des ouvrages de navigation.

2) Obligation des passagers

- Les passagers sont priés de se présenter à l'embarcadere indiqué. Les départs ont lieu à des heures précises.
- 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 ni aucun matériel pouvant se révéler dangereux pour les passagers ou le personnel.
- Il est interdit de fumer, de boire et de se restaurer à bord. La restauration est toutefois possible pour les croisières privées 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 matériels causés à bord par lui-même ou un membre de son groupe.
- BATORAMA se réserve la faculté de refuser l'accès à bord en cas de tenue incorrecte.

3) BATORAMA dispose de bateaux couverts et découverts. Les bateaux couverts sont équipés d'un système d'air conditionné (frais en été / chaud en hiver). BATORAMA se réserve le droit de modifier le planning des bateaux sans préavis.

4) Le nombre maximum de passagers admis à bord de chaque unité 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 une personne, à l'exception des enfants de moins de trois ans voyageant dans des poussettes ou sur les genoux de leurs parents. Les places ne sont pas numérotées.

5) BATORAMA se réserve le droit de modifier sans préavis l'affectation des bateaux au service public ou au service de location.

6) Lors de l'embarquement, le personnel de BATORAMA peut demander 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.

IV. Responsabilité

En aucun cas, BATORAMA ne pourra être ni tenue pour responsable ni tenue d'une quelconque indemnité ou remboursement en cas d'impossibilité d'exécuter un service ou en cas de modification du parcours, des horaires ou de la durée d'une croisière, en raison d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit, notamment par suite d'incidents mécaniques, de hautes eaux, de temps bouché, de glaces sur les voies parcourues, d'instructions données pas les agents de la navigation,...

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, sans préjudice des dommages et intérêts qu'il pourra demander en raison du préjudice subi du fait de cette inobservation.

V. Tarifs et règlement

Les conditions tarifaires applicables sont celles correspondant à la date effective de la croisière. La facturation en différé est soumise à un accord exprès préalable de BATORAMA. Dans ce cas, le règlement des sommes dues par l'occupant doit être effectué au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur chaque facture (30 jours à compter de la date d'émission de la facture) et qui est fixée dans le respect de la réglementation en vigueur. Tout retard de paiement entraînera de plein droit et sans formalité, la facturation d'intérêts de retard au taux fixé conformément à la réglementation en vigueur à trois fois le taux d'intérêt légal. Aucun escompte n'est accordé pour paiement comptant ou anticipé.

VI. Divers

- Il est tenu à bord de chacun des bateaux un registre des réclamations.
- BATORAMA se réserve la possibilité de modifier sans préavis les présentes conditions générales

VII. Loi applicable

Tout litige à l'égard du Port autonome de Strasbourg relève de la compétence exclusive des tribunaux compétents de Strasbourg ; seules les lois françaises seront applicables.

• CROISIERES OUVERTES AU PUBLIC : RESERVATION DE PLACES

Une réservation de places implique la participation au service public régulier de transport de passagers tel qu'il est annoncé dans les programmes de BATORAMA.

1) Réservation

Les réservations peuvent indifféremment s'effectuer par mail (reservation@batorama.fr ou accès via le site web www.batorama.fr), par téléphone (03.88.84.13.13), par fax (03.88.84.33.13), par courrier (9 rue de Nantes - 67100 Strasbourg) ou par tout système mis en place par BATORAMA (dont réservations en ligne). Elles sont enregistrées dans la mesure des disponibilités. Un numéro unique leur est attribué, numéro qui est à rappeler lors du passage au guichet. Ces réservations provisoires ne constituent pas un titre de transport. Elles doivent nécessairement être échangées contre un titre de transport au guichet de BATORAMA. Personnes à mobilité réduite : nous consulter.

2) Conditions d'accès

Nul ne peut avoir accès à bord sans titre de transport. Les visiteurs ayant pris la précaution de réserver ont la garantie de trouver une place à bord (sauf dysfonctionnement indépendant de notre volonté). Les embarquements se font dans l'ordre des arrivées. Il est recommandé au public de se présenter ¼ d'heure à l'avance. En cas de retard des visiteurs, les places réservées ou vendues et non occupées sont remises à la disposition du public 5 minutes avant le départ. Les billets non utilisés et non validés peuvent dans ce cas être utilisés pour une autre sortie dans la mesure des places disponibles. Personnes à mobilité réduite : nous consulter.

3) Tarif et paiement

Le règlement s'effectue obligatoirement avant l'embarquement, en espèces (en euros uniquement), et, pour un minimum de 10 euros, par chèque bancaire français, carte bancaire française ou internationale (à l'exception de la carte American Express) et chèque vacances. Les vouchers établis par les professionnels sont acceptés.

Le tarif réduit est accordé aux enfants (de 3 à 18 ans) et aux étudiants (-25 ans) sur présentation d'un justificatif.

Des tarifs spécifiques peuvent être accordés en fonction de la politique commerciale de BATORAMA et d'accords conclus avec ses partenaires.