

## CTN

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE

#### **RESERVATION - ACHAT - MODIFICATION - PERTE - ANNULATION- RECLAMATION**

**Pour la vente à distance**, dans le cadre de la législation sur le commerce électronique, le client peut prétendre à un droit de rétractation de 24 heures à compter de la conclusion de la vente. Ce droit de rétractation est applicable jusqu'à 72 heures avant le départ de la traversée aller.

#### **Réservation et achat du billet**

Lors de votre réservation, une date d'option peut vous être proposée. Au delà de cette date et sans confirmation de votre part, la réservation sera automatiquement annulée.

Vous pouvez confirmer votre réservation en effectuant un paiement partiel d'au moins 20% de la valeur du dossier hors taxes et obtenez un bon de réservation ; le solde est à payer en respectant le délai imparti. Un document client et, en fonction des réseaux, un ticket sont ensuite édités dont les conditions générales sont précisées dans le présent document.

Si le solde de la réservation n'est pas payé dans les délais, la réservation des places sur tous les réseaux est annulée et le montant du versement partiel est transformé en **avoir minoré de 5% de frais calculés sur la valeur totale hors taxes du dossier**. Cet avoir a **une validité d'un an à compter de sa date de création**. Il peut être utilisé dans ce délai comme moyen de paiement lors d'un nouvel achat sur une destination équivalente.

**Le montant de l'avoir n'est pas remboursable.**

Les tarifs du transport indiqués lors du paiement partiel peuvent être modifiés au moment du paiement du solde. Certains tarifs nécessitent le paiement total immédiat (sans option, ni paiement partiel).

Un supplément combustible par passager, par véhicule et par traversée pourra être perçu en fonction de l'évolution du prix des carburants.

Directive 98 /41/CE - art .5. La réglementation internationale sur la sécurité des navires impose de recueillir au moment de l'émission du billet définitif, les informations suivantes : nom, prénom, genre (homme ou femme), catégorie d'âge

Lors de votre réservation nous vous demanderons un numéro de téléphone (mobile de préférence) pour nous permettre, dans la mesure du possible, de vous prévenir d'éventuelles perturbations de trafic.

Si vous bénéficiez d'une **réduction**, vous êtes invités à le signaler avant le paiement du solde. Par la suite, il ne pourra être procédé à aucun remboursement ni à aucune modification de réduction. Vous devrez fournir un **justificatif** de celle-ci et une pièce d'identité lors de l'embarquement. L'absence de justificatifs entraînera un réajustement du tarif.

**Sur tous les réseaux : les dossiers et tickets ont une validité d'un an à compter de la date du 1er paiement (qu'il s'agisse d'un paiement partiel ou de la totalité). Les traversées doivent être effectuées durant la période de validité du dossier (la date de la traversée retour pour certains tarifs spéciaux doit respecter certains délais). Au delà de leur validité, les dossiers et tickets ne peuvent pas faire l'objet de modification, de remboursement ou de réclamation.**

**Documents de voyage : Sont remis aux clients**, outre les conditions générales de vente et de transport,

- 1 ticket par trajet est édité, qui doit être remis à l'embarquement contre les cartes d'embarquement, et un document de confirmation client reprenant tous les éléments du voyage et du tarif. Ce dernier doit être conservé par le passager et sera à présenter à toute demande et réclamation.

Dans le cas d'un aller retour, après les opérations de contrôle d'embarquement de la traversée « aller », il doit rester au client **le ticket du trajet RETOUR**.

**Modification** – Si vous êtes amenés à modifier, à l'issue du premier paiement, l'un ou plusieurs des éléments suivants dates, ports, navires, tarifs spéciaux, il vous sera demandé le règlement de frais de modification tels que indiqués ci-dessous (en sus du réajustement de tarif).

#### **- jusqu'à la veille du départ,**

perception de 2% de frais (si plein tarif), 5 % de frais (si tarif réduit) sur le montant hors taxe du dossier avec un plafond par trajet de 10 € par passager et 20 € par véhicule.

#### **- le jour du départ et après**

perception de 10% de frais sur le montant hors taxe du dossier avec un plafond par trajet de 20€ par passager et 40 € par véhicule.

Les frais de modification peuvent varier en fonction du tarif promotionnel appliqué.

Les frais de modification perçus lors de la modification de votre réservation ne sont pas remboursés si vous veniez à l'annuler.

#### **Frais de revalidation**

En Europe : ils s'élèvent à 10€ par personne, par véhicule et par traversée plafonnés à 100€ par dossier. Lors des revalidations en Europe de billets émis en TUNISIE en dinar Tunisien, la différence de tarifs sera calculée en fonction du taux de change comptable affiché en agence.

#### **Annulation de votre voyage - Remboursement :**

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler partiellement ou intégralement votre voyage, adressez vous au plus tôt et avant la date de départ prévue, à l'agence qui a effectué vos réservations pour faire annuler vos places et en demander le remboursement.

Le remboursement ainsi que l'échange est lié à la présentation obligatoire du ticket du trajet concerné.

#### **Modalités de remboursement**

**Le dossier est en statut paiement partiel** : Si vous annulez votre voyage

- Jusqu'à 45 jours du départ : pénalités de 10% sur le montant du dossier hors taxes

- à moins de 45 jours du départ : le montant versé n'est plus remboursable, il est transformé en avoir minoré de 5% de frais calculés sur la valeur hors taxes du dossier.

(En aucun cas le montant de cet avoir n'est remboursable).

**Le dossier est payé en intégralité** : Si vous annulez votre voyage

- à plus de 3 jours du départ : pénalités de 10% de la valeur du dossier hors taxes

- de 3 jours à la veille du départ : pénalités de 30 % de la valeur du dossier hors taxes

- le jour du départ ou après le départ : pénalité de 100% de la valeur du dossier hors taxes. En cas de non embarquement « partiel » des passagers ou du véhicule tractant ou tracté, aucune modification ni aucun remboursement (à l'exception des taxes) ne seront accordés. Nous vous recommandons d'effectuer les changements au plus tard la veille du départ.

**Attention, certains billets émis à des tarifs spéciaux sont soumis à des restrictions de modifications, d'annulation et de remboursement.**

**Les conditions sont disponibles dans tous nos points de vente.**

**Perte de votre ticket:** En cas de perte ou de vol de votre ticket,

- vous devez informer au plus vite l'agence émettrice ou l'agence CTN, SNCM la plus proche.

- aucun duplicata du ticket ne sera délivré ; sa perte, son vol ou tout autre événement assimilable, entraînera l'achat d'un nouveau ticket,

- sur votre demande, il pourra être remboursé à l'échéance de sa validité. Le remboursement sera effectué après avoir vérifié que le titre n'a pas été utilisé y compris auprès des compagnies représentées.

- si aucun ticket n'est rachaté et si le voyage n'est pas annulé avant le départ, seules les taxes seront remboursées si non utilisées.

#### **Réclamations :**

Seules les réclamations reçues durant la période de validité des dossiers seront traitées. En cas de litige, les tickets ou documents clients ainsi que les originaux des cartes d'embarquement vous seront demandés.

Toutes réclamations concernant la taxation des véhicules devront être présentées préalablement à l'embarquement, aucun remboursement ne sera accordé après le départ.

#### **TRANSPORT DES MINEURS, FEMMES ENCEINTES, PASSAGERS AYANT BESOIN D'ASSISTANCE PARTICULIERE**

\* **Mineurs** : La compagnie n'assure pas le transport des mineurs de moins de 16 ans non accompagnés. Cependant sur demande des parents ou tuteurs légaux, les mineurs âgés de 14 à 15 ans révolus peuvent voyager seuls avec leurs propres pièces d'identité, sous réserve de signature par les parents ou tuteurs légaux, au moment de l'embarquement, du formulaire " Autorisation de voyage d'un mineur non accompagné ", dégageant la responsabilité de la Compagnie.

\* **Les femmes enceintes** peuvent effectuer un voyage en mer jusqu'à 7 mois de grossesse non révolus, sous réserve de présenter un certificat médical autorisant le voyage.

\* **Les passagers ayant besoin d'une assistance** particulière durant le voyage (insuffisance respiratoire, personnes à mobilité réduite, mal voyants, ...) sont invités à le signaler lors de la réservation et à l'embarquement.

#### **TRANSPORT DES ANIMAUX**

L'importation d'animaux est soumise à une réglementation spéciale. Pour les animaux domestiques (règlement CE n° 998/2003 et arrêt ministériel du 19 juillet 2002) : il est nécessaire de produire un certificat sanitaire avec vaccins à jour. Conformément à la réglementation en vigueur les chiens de 1ère et 2ème catégories doivent porter une muselière. Les chiens de 1ère catégorie sont interdits dans les espaces publics y compris les chenils. Sur la ligne Tunisie et en raison de la durée de la traversée ces chiens ne sont pas admis  
**Importation de produits alimentaires d'origine animale** (règlements CE n° 745/2004 et CE n° 136/2004) : importation interdite de viandes fraîches, produits à base de viande, lait et produits laitiers. Nous vous recommandons de vous renseigner auprès des services sanitaires et vétérinaires compétents sur les réglementations en vigueur dans les pays de départ et d'arrivée.

#### **A L'EMBARQUEMENT**

**Heures limites d'enregistrement et heures de présentation sont précisées dans les documents clients et sur les tickets.**

**Formalités d'embarquement : outre le billet,**

la présentation des pièces d'identité, de la carte grise du véhicule est obligatoire. Les justificatifs de réductions seront demandés.

L'entrée sur le territoire tunisien est soumise, pour les ressortissants de l'Union Européenne, à la présentation **OBLIGATOIRE de passeport\* en cours de validité** et éventuellement de VISA. En cas de non admission, les passagers concernés devront effectuer le retour à leurs frais, sans pouvoir prétendre au remboursement du trajet aller effectué.

\* (y compris pour les enfants sauf s'ils sont portés sur le passeport de l'un des parents effectuant le voyage)

**Important : des restrictions temporaires ou définitives** ainsi que des **formalités spécifiques** sont parfois applicables à l'entrée sur le territoire tunisien et sur le territoire européen (formalités applicables aux passagers, à leurs véhicules, à leurs bagages, aux marchandises et aux animaux de compagnie) ; elles sont susceptibles de modifications à tout moment par les autorités, par conséquent, la CTN vous conseille vivement de vous renseigner auprès des consulats et ambassades avant tout départ.

**Carte d'embarquement** : une carte par passager, par véhicule, par service additionnel est éditée lors des formalités de contrôles le jour du départ à l'embarquement.

Elle permet d'accéder à bord, au garage et aux prestations annexes et doit impérativement être présentée.

En cas de perte, de vol ou de tout autre événement assimilable, **le passager devra s'acquitter de nouveau du prix du trajet.**

Cette carte devra être conservée à bord et après la fin du voyage afin de pouvoir être présentée lors de toute demande ou réclamation.

A l'embarquement, sur toutes nos lignes, **toute réservation** présentant des **anomalies de taxation** et effectuée **sans respect de la réglementation** en vigueur sera **réajustée** (paiement de la différence de tarif) et des **taxes de modification** seront perçues.

#### **Embarquement des véhicules**

L'embarquement à bord des car-ferries des véhicules de tourisme de plus de 1,80 m de haut et des véhicules utilitaires de plus de 2,30 m de haut par suite d'une surcharge de la galerie sur le toit ou la présence d'un coffre à bagages est autorisé dans la limite des places disponibles, après perception de la taxe hauteur (dont les montants et les dates d'application figurent dans les livrets horaires) et après accord formel des commandants.

#### **A BORD**

Le couchage en hauteur ne convient pas à des enfants de moins de 6 ans.

A l'exception des bagages restant dans les véhicules, tous les autres sacs et bagages doivent être identifiables au Nom et Prénom du passager.

Sur toutes nos lignes vous pouvez voyager en installations couchées (cabines ou compartiments), fauteuils ou sans installation. Les installations couchées sont vendues :

- soit en occupation exclusive : vous disposez d'une cabine privative, seules les personnes de votre famille y ont accès, y compris vos enfants sans installation,

- soit en occupation non exclusive : des personnes du même sexe autres que celles de votre famille peuvent être installées dans votre cabine. Dans ce cas, vos enfants sans installation ne peuvent pas être admis dans votre installation. Le regroupement de votre famille dans une même cabine n'est pas garanti. En réservant un fauteuil, vous êtes installés dans un salon « fauteuils ».

En voyageant sans installation, vous pourrez occuper les sièges et banquettes situés dans les espaces communs du navire.

Seuls les passagers ayant une réservation ferme pour la destination du navire et munis de leurs cartes d'embarquement seront autorisés à monter à bord de ce même navire.

**Tout changement d'installation effectué à bord sera calculé sur la base du montant de l'installation au plein tarif.**

Seuls les **véhicules** fonctionnant au **GPL** et équipés d'une **soupape de sécurité** sont admis à bord des navires.

#### **CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT**

ART. 1 Le présent contrat est régi, soit par les dispositions du Code de Commerce Maritime Tunisien notamment dans ses articles 150 à 158 et 219 à 255, soit par la convention internationale signée à Bruxelles le 29 avril 1961, mais seulement dans le cas où ces textes légaux sont obligatoires pour les parties, et en outre par les conditions ci-après.

ART. 2 - Ce billet est personnel et ne peut être cédé. Les passagers doivent être à bord une heure avant l'heure fixée pour le départ. Quelle que soit la date de la délivrance du présent billet, il est expressément convenu que le prix du passage sera toujours calculé d'après les tarifs en vigueur au jour de l'utilisation. En conséquence, le porteur du présent s'engage formellement à acquitter, en cas de hausse des tarifs, le montant de l'augmentation avant son embarquement. Le prix du passage doit être payé intégralement avant l'embarquement. Le prix des billets pris à bord est majoré de 10 %. Le passage est acquis à tout événement. Toutefois le passager peut annuler son contrat conformément aux conditions générales de ventes en vigueur. Ce billet n'est valable que pour le départ indiqué ci-contre. S'il ne porte aucune date de départ, il ne pourra être utilisé que durant l'année qui suivra la date de son émission. Passé ce délai, il deviendra nul, même pour en obtenir le remboursement.

ART. 3. - Les passagers s'engagent à se soumettre dans tous les cas aux règlements établis par la Compagnie à bord de ses paquebots. Ils n'ont accès qu'aux locaux de la classe indiquée sur leur billet sauf autorisation du Commissaire. Tout contrevenant devra payer le supplément du passage au tarif (majoré de 50 %) de la classe la plus élevée sans préjudice de toutes poursuites.

ART. 4. - La Compagnie conserve le droit de substituer l'un de ses paquebots à celui annoncé pour le départ. Le tarif du paquebot mis en service sera appliqué suivant qu'il sera supérieur ou inférieur au tarif primitivement annoncé, le passager devra acquitter le supplément ou obtiendra le remboursement de la différence des tarifs.

ART. 5. - Il est alloué à chaque passager adulte, pour ses bagages, une franchise de 60 kg en classe cabine et 30 kg en classe économique sur les lignes Tunisie/France et Tunisie/Italie et vice versa. L'excédent est taxé suivant le tarif de la Compagnie. Les bagages doivent être enregistrés avant l'embarquement par les agences de la Compagnie ou par les gares de chemins de fer s'il s'agit d'un enregistrement direct. Les bagages non réclamés à l'arrivée du navire séjourneront au port, aux frais et risques de leurs propriétaires. Les passagers s'engagent à inscrire sur chaque colis, bagage leur nom et leur destination en caractères très apparents et de façon durable.

ART. 6 - Il est interdit de charger comme bagage des objets autres que ceux qui servent à l'usage personnel du passager, notamment des marchandises. En cas de contravention à cette interdiction, le Capitaine et la Compagnie n'encourent aucune responsabilité pour pertes ou dommages.

ART. 7. - Il est interdit d'embarquer ou de placer dans ses bagages une matière inflammable, explosive ou bien des objets ou produits dont l'importation est prohibée, ou encore qui ne sont pas conformes aux lois et règlement de douane et de police. Tout contrevenant à ces interdictions est passible pour ce seul fait d'une pénalité de 20 dinars tunisiens ou de leur équivalent en devises, envers la Compagnie, sans préjudice de la responsabilité qu'il aura encourue vis-à-vis de la Compagnie ou de tout autre transporteur pour tous dommages qui en résulteraient, l'ensemble sans préjudice des pénalités édictées par les lois tunisiennes et étrangères.

ART. 8. - La Compagnie décline toute responsabilité pour les bagages ou objets non enregistrés par les passagers, ainsi que pour l'argent, les espèces, titres, bijoux et autres objets précieux, s'ils n'ont été déclarés et taxés sur leur valeur lors de leur remise contre reçu au Commissaire du bord. Toute déclaration de valeur ne sera acceptée par le transporteur que précédée d'un inventaire du contenu et contre paiement d'une taxe de 1 % calculée sur la valeur déclarée. Les animaux domestiques vivants sont acceptés sans aucune garantie de perte, maladie ou mortalité.

ART. 9. - Dans le cas où la Compagnie est chargée du transport des colis-bagages pour une période antérieure à l'embarquement ou postérieure au débarquement, il est expressément convenu qu'elle agit comme mandataire pour le compte des propriétaires des bagages et que sa responsabilité n'est pas substituée à celle des transporteurs employés. Dans tous les cas, la prise en charge des bagages par la Compagnie commence à l'embarquement et se termine au débarquement.

ART. 10. - La Compagnie ne prend aucun engagement de procéder à la livraison des bagages enregistrés en dehors des heures normales de travail et ouvrables de douane. Aucune réclamation pour retard dans la mise à disposition ne sera admise.

ART. 11. - Le Capitaine et la Compagnie ne répondent pas des déroutements, des modifications d'itinéraires, ni des interruptions de services ou des retards dans les départs et arrivées du navire, ni de la non-coïncidence dans les arrivées, départs ou correspondances de paquebots et de trains, ni des cas de quarantaine, les frais sanitaires de nourriture et autres étant - dans cette hypothèse - à la charge des passagers. Le Capitaine et la Compagnie ne répondent pas, notamment, du retard dans l'exécution du contrat de transport, ni de son inexécution, ni de toutes les conséquences pouvant résulter d'avaries, de chômage, de guerre civile ou étrangère, de grèves totales ou partielles, de coalitions de patrons, d'ouvriers, d'officiers, de matelots, d'employés quelconques, qu'ils soient ou non au service de la Compagnie, soit du désarmement ou de l'arrêt partiel ou total des navires de la Compagnie provenant de lock-out généraux ou partiels, quels qu'en soient les promoteurs : il déclinent, par suite, toute responsabilité pour les conséquences de ces irrégularités ou interruptions ou suppressions de service et les frais et risques de séjour seront à la charge des passagers.

ART. 12. - Il est permis au Capitaine de remorquer, de porter secours aux navires dans toutes situations, de dérouter, de faire tous sauvetages et tous transbordements, les passagers renonçant à toute réclamation de ce chef.

ART. 13. - Pour les dommages corporels survenus à la personne des passagers, soit à bord, soit pendant les opérations d'embarquement ou de débarquement, ainsi que pour les pertes et avaries affectant les bagages des passagers, la responsabilité de la Compagnie ne pourra être engagée par les passagers eux-mêmes ou leurs ayants droit que dans les conditions et limites fixées par le Code de Commerce Maritime Tunisien ou selon le cas dans les conditions et limites fixées par la Convention Internationale de Bruxelles du 29 avril 1961.

ART. 14. - Pour tout retard dans la délivrance des bagages, préjudiciable aux passagers et engageant la responsabilité de la Compagnie, l'indemnité due par celle-ci ne pourra excéder 20 % de l'indemnité qui sera due en cas de perte des dits bagages. De toute manière, la Compagnie se réserve un délai d'un mois pour la recherche des colis égarés. Pour les animaux accompagnants les passagers, l'indemnité due par la Compagnie, au cas où sa responsabilité serait engagée, ne pourra excéder la somme de 7,62 € par animal.

ART. 15. - Pour tous dommages survenus à sa personne, le passager doit immédiatement et sans retard aviser le Commissaire de bord : il devra en outre adresser des réserves à la Compagnie par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 10 jours après la date du débarquement. Faute de se conformer à cette prescription, le passager sera présumé, sauf preuve du contraire, avoir débarqué sain et sauf.

ART. 16 : - a) toutes les limitations, exonérations et stipulations du présent contrat concernant la responsabilité du transporteur 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 elles seraient engagées, des propriétaires, agents, employés et autres représentants de tout navire substitué.

b) L'illégalité ou la nullité d'une clause, d'un paragraphe ou d'une stipulation quelconque de ce contrat, n'affectera ni n'invalidera un paragraphe ou stipulation dudit contrat.

c) Le Tribunal compétent pour connaître des difficultés auxquelles l'exécution du présent contrat pourrait donner lieu, est, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs ou de connexité, le Tribunal de 1ère Instance de Tunis. Le passager déclare accepter cette juridiction et s'interdit de poursuivre la Compagnie devant tout autre Tribunal.