

Conditions générales de ventes - CTN

Réservation - achat - modification - perte - annulation - réclamation

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.

RESERVATION 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.

MODIFICATIONS

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 ET 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.

MODALITES 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 racheté et si le voyage n'est pas annulé avant le départ, seules les taxes seront remboursées si non utilisé.

RECLAMATION

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 de mineurs - femmes enceintes - passagers ayant besoin d'assistance particulière

* **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.

Par conséquent la Compagnie ne pourra être tenue pour responsable de quelque cause que ce soit, dans le cas où, malgré les dispositions ci-dessus, un mineur non accompagné serait inscrit sur l'une de nos traversées.

* **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 VEHICULES

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.