

SNCM

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

RESERVA – COMPRA – MODIFICACIÓN – PÉRDIDA – CANCELACIÓN - RECLAMACIÓN

Para la venta a distancia en el caso de la legislación sobre el comercio electrónico, el cliente puede acogerse a un derecho de retractación de 24 horas a partir de la conclusión de la venta. Este derecho de retractación es válido hasta 72 horas antes de la salida de la travesía de ida.

Reserva y compra del billete

Durante su reserva se le puede ofrecer una fecha opcional. Pasada dicha fecha y sin confirmación por su parte, se cancelará automáticamente la reserva.

Puede confirmar su reserva mediante un pago parcial de al menos el 20% del valor del dossier, impuestos no incluidos, con lo que recibirá un vale de reserva; el importe restante se debe pagar respetando el plazo indicado. Se editará entonces un documento del cliente y, en función de las redes, un billete cuyas condiciones generales se precisan en el presente documento.

Si el importe restante de la reserva no se paga en el plazo indicado, se cancelará la reserva de plazas en todas las redes, incluyendo Córcega y Cerdeña, y el importe del pago parcial se transformará en un **“haber” después de deducir el 5% de gastos calculados sobre el valor total del dossier, impuestos no incluidos**. Este “haber” tiene **una validez de un año a partir de su fecha de creación**. Puede utilizarse durante este periodo como medio de pago en una nueva compra hacia un destino equivalente. **El importe del “haber” no es reembolsable**.

Las tarifas de transporte que se indican durante el pago parcial podrían modificarse en el momento de pagar el importe restante.

Algunas tarifas requieren el pago total inmediato (sin opción ni pago parcial).

Podrá cargarse un suplemento por combustible por pasajero, por vehículo y por travesía en función de la evolución de los precios de los combustibles.

Directiva 98 /41/CE – art. 5. La reglamentación internacional sobre la seguridad de los buques nos obliga a recoger la información siguiente en el momento de emitir el billete definitivo: apellido, nombre, sexo (hombre o mujer), categoría de edad.

Durante su reserva le pediremos un número de teléfono (preferiblemente móvil) para permitirnos, en la medida de lo posible, avisarle sobre las posibles perturbaciones del tráfico.

Si tiene derecho a una **reducción**, se le pide que lo indique antes del pago del importe restante. Posteriormente no se podrá realizar ningún reembolso ni ninguna modificación de reducción. Debe proporcionar un **justificante** de la reducción y un documento de identidad durante el embarque. A falta de justificantes se realizará un reajuste de la tarifa.

En todas las redes: los dossiers y billetes tienen una validez de un año a partir de la fecha del primer pago (ya sea un pago parcial o total). Las travesías deben realizarse durante el periodo de validez del dossier (la fecha de la travesía de vuelta para ciertas tarifas especiales debe respetar determinados plazos). Transcurrida dicha validez, los dossiers y billetes no serán objeto de modificación, reembolso ni reclamación.

Documentos de la travesía: Se entrega a los clientes, además de las condiciones generales de venta y de transporte,

- **en las líneas de Córcega y de Cerdeña:** un documento del cliente, con el n.º de dossier, que incluye todos los elementos de la travesía y de la tarifa.

- **en las líneas de Argelia y de Túnez:** se edita 1 billete por trayecto, que debe entregarse durante el embarque a cambio de las tarjetas de embarque, y un documento de confirmación del cliente que recapitula todos los elementos de la travesía y de la tarifa. El pasajero debe conservar este último y presentarlo con cualquier solicitud y reclamación.

En caso de una travesía de ida y vuelta, tras las operaciones de control de embarque de la travesía de ida, el cliente debe quedarse con el **billete del trayecto de vuelta.**

Modificación – Todas las redes

En caso de que deba modificar uno o varios de los elementos siguientes al realizar el primer pago: fechas, puertos, buques y tarifas especiales, se le pedirá que realice el pago de los gastos de modificación, como los que se indican abajo (además del reajuste de tarifa).

- **hasta la víspera de la salida,**

→ percepción del 2% de los gastos (si es con tarifa plena) o del 5% de los gastos (si es con tarifa reducida) sobre el importe del dossier, impuestos no incluidos, con un límite máximo por trayecto de 10 € por pasajero y 20 € por vehículo.

(10% para las tarifas Prima Córcega y en la red de Córcega)

- **el día de la salida y después**

→ percepción del 10% de los gastos sobre el importe impuestos no incluidos del dossier con un límite máximo por trayecto de 20 € por pasajero y 40 € por vehículo.

Los gastos de modificación pueden variar en función de la tarifa promocional aplicada.

Los gastos de modificación percibidos durante la modificación de su reserva no se reembolsan si la ha cancelado recientemente.

Gastos de revalidación en Europa: ascienden a 10 € por persona, por vehículo y por travesía, con límite máximo de 100 € por dossier.

Durante las revalidaciones en Europa de billetes emitidos en África del norte, en divisas no convertibles, la diferencia de tarifas se calculará en función de las tasas de cambio en vigor.

Cancelación de su travesía – Reembolso:

Si se ve en la obligación de cancelar parcial o totalmente su travesía, **diríjase lo antes posible**, y antes de la fecha de salida prevista, a la agencia que realizó sus reservas para cancelar sus plazas y solicitarle el reembolso.

El reembolso y el cambio están sujetos a la presentación del billete del trayecto correspondiente para las líneas de África del norte.

Modalidades de reembolso en la líneas de Córcega y de Cerdeña

Dossier en estado de pago parcial: Si cancela su travesía

- hasta 45 días antes de la salida: se aplican penalizaciones del 10% sobre el importe del dossier, impuestos no incluidos

- de 45 a 30 días antes de la salida: se aplican penalizaciones del 15% sobre el importe del dossier, impuestos no incluidos

- a menos de 30 días antes de la salida: el importe pagado dejará de ser reembolsable y se transformará en un “haber” con deducción del 5% de gastos calculados sobre el valor del dossier, impuestos no incluidos.

En ningún caso se reembolsará el importe de este “haber”.

El dossier se paga en su totalidad: Si cancela su travesía

- a más de 3 días antes de la salida: se aplican penalizaciones del 15% del valor del dossier, impuestos no incluidos, con un límite mínimo de 10 euros por persona, por vehículo y por travesía
- desde 3 días antes hasta la víspera de la salida: se aplican penalizaciones del 40% del valor del dossier, impuestos no incluidos
- el día de la salida o después de la salida: se aplica una penalización del 100% del valor del dossier, impuestos no incluidos.

Particularidad del vehículo: en caso de no embarque “parcial” del vehículo con tracción o arrastrado, no se aceptará ninguna modificación ni reembolso (a excepción de los impuestos). Le recomendamos realizar los cambios como muy tarde la víspera de la salida.

Modalidades de reembolso en las líneas de África del norte

El dossier está en estado de pago parcial: Si cancela su travesía

- hasta 45 días antes de la salida: se aplican penalizaciones del 10% sobre el importe del dossier, impuestos no incluidos
- a menos de 45 días antes de la salida: el importe pagado dejará de ser reembolsable y se transformará en un “haber” tras deducción del 5% de gastos calculados sobre el valor del dossier, impuestos no incluidos. (En ningún caso se reembolsará el importe de este “haber”).

El dossier se paga en su totalidad: Si cancela su travesía

- a más de 3 días antes de la salida: se aplican penalizaciones del 10% del valor del dossier, impuestos no incluidos
- de 3 días a la víspera de la salida: se aplican penalizaciones del 30 % del valor del dossier, impuestos no incluidos
- el día de la salida o después de la salida: se aplica una penalización del 100% del valor del dossier, impuestos no incluidos.

En caso de no embarque “parcial” de los pasajeros o del vehículo con tracción o arrastrado, no se aceptará ninguna modificación ni ningún reembolso (a excepción de los impuestos). Le recomendamos realizar los cambios como muy tarde la víspera de la salida.

Atención, algunos billetes emitidos a tarifas especiales están sujetos a restricciones de modificaciones, de cancelación y de reembolso. Las condiciones están disponibles en todos nuestros puntos de venta.

Durante la compra de cualquier travesía de ida y vuelta se le puede proponer un seguro contra múltiples riesgos, como por ejemplo "Cancelación de travesía", "Equipajes" o "Asistencia a las personas".

Pérdida de su billete en las líneas de África del norte: En caso de pérdida o robo de su billete,

- debe informar de esto lo antes posible a la agencia que ha emitido su billete o a la agencia SNCM/CTN/ENTMV más próxima.
- no se entregará ningún duplicado del billete; ante su pérdida, robo o cualquier otro acontecimiento comparable, se deberá comprar un nuevo billete,
- si lo solicita, se le puede reembolsar al vencimiento de su validez. El reembolso se realizará tras haber verificado la no utilización del título de transporte, esto incluye a las compañías representadas de África del norte.
- si no se compra ningún billete nuevo y si la travesía no se ha cancelado antes de la salida, sólo se reembolsarán los impuestos en caso de no utilización.

Reclamaciones:

Sólo se tratarán las reclamaciones que se reciban durante el periodo de validez de los dossiers. En caso de litigio se le pedirán los billetes o los documentos del cliente, así como los originales de las tarjetas de embarque.

Cualquier reclamación sobre la tasación de los vehículos deberá presentarse antes del embarque; no se aceptará ningún reembolso tras la salida.

TRANSPORTE DE MENORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PASAJEROS CON NECESIDAD DE ASISTENCIA PARTICULAR

* **Menores:** La empresa no asegura el transporte de menores de 16 años no acompañados. Sin embargo, a solicitud de los padres o de los tutores legales, los menores que ya hayan cumplido 14 ó 15 años pueden viajar solos con sus propios documentos de identidad siempre que los padres o tutores firmen, en el momento del embarque, el formulario "Autorización de travesía de un menor no acompañado" que exonera a la empresa de cualquier responsabilidad.

Por consiguiente, la empresa no asumirá ninguna responsabilidad si, a pesar de las anteriores disposiciones, se inscribe a un menor no acompañado en alguna de nuestras travesías.

* **Las mujeres embarazadas** pueden realizar una travesía marítima si no han cumplido aún los 7 meses de embarazo, presentando un certificado médico que las autorice a viajar.

* **Los pasajeros que tengan necesidad de asistencia** particular durante la travesía (insuficiencia respiratoria, personas con discapacidad motriz, discapacitados visuales, etc.) pueden indicar su problema durante la reserva y el embarque.

TRANSPORTE DE ANIMALES

La importación de animales está sujeta a una reglamentación especial. Para animales domésticos (reglamento CE nº 998/2003 y decreto ministerial del 19 de julio de 2002): es necesario presentar un certificado sanitario con vacunación puesta al día.

Conforme a la reglamentación en vigor los perros de 1ª y 2ª categoría deben llevar un bozal.

Los perros de 1ª categoría están prohibidos en los espacios públicos, incluido en jaulas. Éstos deben viajar, en las líneas de Córcega y de Cerdeña, en el vehículo de sus propietarios y bajo entera responsabilidad de éstos. En las líneas de Argelia y de Túnez no se admiten estos perros debido a la duración de la travesía.

Importación de productos alimenticios de origen animal (reglamentos CE nº 745/2004 y CE nº 136/2004): se prohíbe la importación de carne fresca, productos cárnicos, leche y productos lácteos.

Le recomendamos se informe con los servicios sanitarios y veterinarios competentes sobre las reglamentaciones en vigor en los países de salida y de destino.

EN EL EMBARQUE

Las horas límite de registro y de presentación se precisan en los documentos del cliente y en los billetes.

Formalidades de embarque: además del billete,

En las líneas de Córcega: la SNCM y sus representantes se reservan el derecho de verificar sus documentos de identidad, documentación de su vehículo y documentos justificantes de reducción. *Se efectúan controles de identidad.*

En las líneas internacionales: es obligatorio presentar los documentos de identidad y la documentación del vehículo. Se exigirá la presentación de justificantes de reducción.

La **entrada** en los **territorios de Túnez y Argelia** está sujeta, para los ciudadanos de la Unión europea, a la presentación **OBLIGATORIA** del **pasaporte* válido** y/o del VISADO. En caso de no admisión, los pasajeros en cuestión deberán efectuar el regreso corriendo los gastos a su cuenta, sin derecho a reembolso por el trayecto de ida realizado.

* (esto incluye también a los niños salvo si figuran en el pasaporte del padre o madre que realiza la travesía)

Importante: en ocasiones se aplican **restricciones temporales o definitivas** así como **formalidades específicas** al entrar en el territorio de los países de África del norte y en el territorio europeo (formalidades aplicables a los pasajeros, a sus vehículos, a sus equipajes, a las mercancías y a los animales de compañía); éstas son susceptibles de modificaciones en cualquier momento por parte de las autoridades, y por consiguiente la SNCM le aconseja seriamente que se informe en los consulados y embajadas antes de la salida.

Tarjeta de embarque: se edita una tarjeta por pasajero, por vehículo y por servicio adicional durante las formalidades de control el día de la salida durante el embarque.

Ella permite el acceso a bordo, al aparcamiento y a las prestaciones anexas, y su presentación es obligatoria.

En caso de pérdida, de robo o de cualquier otro acontecimiento comparable, **el pasajero deberá abonar nuevamente el precio del trayecto.**

Esta tarjeta deberá conservarse a bordo y tras la travesía para poder presentarla durante cualquier solicitud o reclamación.

Durante el embarque, en todas nuestras líneas, **cualquier reserva** que presente **anomalías de tasación** y realizada de manera no **conforme con la reglamentación** en vigor se **reajustará** (pago de la diferencia de tarifa) y se aplicarán **tasas de modificación** de 10 € por persona, por vehículo y por travesía.

Líneas de Argelia y de Túnez: embarque de los vehículos

El embarque a bordo de los transbordadores de vehículos de turismo de más de 1,80 m de alto y de vehículos utilitarios de más de 2,30 m de alto, por una sobrecarga de la baca o presencia de un baúl de equipajes, se autoriza dentro del límite de espacios disponibles, tras el abono del impuesto por altura (cuyo importe y fecha de aplicación figuran en los folletos horarios) y tras acuerdo formal de los comandantes.

A BORDO

Le precisamos que no es sistemática la presencia de un médico a bordo de los buques.

Le informamos que no se permite fumar en ninguno de las buques (decreto nº 2006 – 1386 del 15/11/2006) salvo en las cubiertas exteriores señaladas.

No es apropiado para niños menores de 6 años dormir en la litera de arriba (decreto del 19/08/95).

A excepción de los equipajes que se dejan en los vehículos, el resto debe estar identificado con el nombre y el apellido del pasajero.

En todas nuestras líneas usted puede viajar en instalaciones con camas (cabinas o compartimentos), sillones, o sin asiento. Las instalaciones con camas se venden:

- *con ocupación exclusiva: usted dispone de una cabina privada a la cual sólo tienen acceso los miembros de su familia, incluyendo sus hijos sin asiento,*
- *con ocupación no exclusiva: pueden instalarse en su cabina personas del mismo sexo aparte de su familia. En este caso sus hijos sin asiento no pueden ser admitidos en su instalación. No se garantiza la agrupación de su familia en una misma cabina.*

Al reservar un sillón se le instalará en un salón de “sillones”.

Cuando viaja sin asiento puede ocupar los asientos y banquetas situados en los espacios comunes del buque.

Sólo se autorizará a subir a bordo de un buque a los pasajeros que tengan una reserva firme para el destino de dicho buque y que presenten sus tarjetas de embarque.

Cualquier cambio de instalación que se realice a bordo se calculará en base al importe de la instalación a tarifa plena.

Sólo se admiten a bordo de las buques los **vehículos** que funcionen con GPL y que dispongan de una **válvula de seguridad**.

CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE

PASAJEROS –ART.1 – El presente contrato se rige por la ley modificada del 18 de junio de 1966 y sus decretos de aplicación, pero sólo en los casos y límites en que estos textos legales sean obligatorios para las partes, y además por las condiciones y estipulaciones mencionadas a continuación.

ART. 2 – Este billete es personal e intransferible – Se acuerda expresamente, independientemente de la fecha de emisión de este billete, que el precio del pasaje se calculará siempre según las tarifas en vigor al día de su uso. Como consecuencia, el portador del presente billete se compromete formalmente a abonar, en caso de aumento de las tarifas, el importe del aumento antes del embarque – el precio del pasaje se adquiere a todo ruego. Este billete sólo es válido para la salida indicada. Si no contiene ninguna fecha de salida, sólo podrá utilizarse durante el año siguiente a la fecha de su emisión y en función de los puestos disponibles. Transcurrido dicho plazo perderá su validez, incluso para su reembolso.

ART. 3 – Los pasajeros se comprometen a respetar en todos los casos los reglamentos establecidos por la compañía a bordo de sus buques. Sólo tendrán acceso a los locales de la clase indicada en su billete salvo autorización del Comisario. Los infractores deberán pagar el suplemento del pasaje equivalente a la tarifa de la clase más alta, además de someterse a los procesos judiciales pertinentes.

ART. 4. La compañía se reserva el derecho de sustituir el buque anunciado por cualquiera de sus buques. Se aplicará la tarifa del buque que se pone en servicio dependiendo de si ésta es inferior o superior a la tarifa anunciada previamente, por lo que el pasajero deberá abonar la diferencia entre las tarifas o ésta se le reembolsará.

ART. 5. – A cada pasajero adulto se le asigna para su equipaje una franquicia de 60 kg en clase de cabina (40kg a cada niño) y de 30 kg en clase económica (20 kg a cada niño) en las líneas de Argelia (ENTMV), 60 kg por adulto y 40 kg por niño en clase única en las líneas de Argelia y de Túnez, 30 kg en todas las clases en las otras líneas. El excedente se tasa según la tarifa de la Compañía. Las agencias de la Compañía deben registrar los equipajes antes del embarque. Los equipajes no reclamados a la llegada de un buque permanecerán en el puerto a cuenta y riesgo de sus propietarios. Los pasajeros se comprometen a inscribir en cada paquete-equipaje su nombre y su destino, con caracteres bien visibles y de forma permanente.

ART. 6 – Los pasajeros se comprometen a no embarcar como equipaje objetos que no sean de índole personal. Se especifica que no deben embarcarse mercancías. Los infractores deberán pagar el doble del flete, y ni el Capitán ni la empresa asumirán ninguna responsabilidad por pérdidas o daños.

ART. 7.- Cualquier pasajero que haya embarcado o colocado en sus equipajes algún material inflamable, explosivo o peligroso, como cerillas, pólvora, cartuchos, películas, petardos, etc... u objetos cuya importación esté prohibida o que no cumpla con las leyes y reglamentos de aduana o de la policía, será responsable ante la Compañía o ante cualquier otro transportista por los daños y gastos que puedan resultar de su embarque, además de someterse a las penalizaciones dictadas por las leyes francesas y extranjeras.

ART. 8. La Compañía renuncia a cualquier responsabilidad por los equipajes u objetos no registrados por los pasajeros, así como el dinero, las especies, títulos, joyas y otros objetos preciosos, si no han sido

declarados y tasados por su valor durante su presentación contra recibo al Comisario de a bordo. El transportista sólo aceptará la declaración de valor que esté precedida por un inventario del contenido y contra el pago de un impuesto del 1% calculado sobre el valor declarado.

ART. 9. – En los casos en que la Compañía esté encargada del transporte de los paquetes-equipajes durante un periodo anterior al embarque o posterior al desembarque, se acuerda expresamente que ella actúa como representante a nombre de los propietarios de los equipajes y que su responsabilidad no sustituye a la de los transportistas empleados. En todos los casos, la responsabilidad de la Compañía por los equipajes comienza en el embarque y termina en el desembarque.

ART. 10. - La Compañía no se compromete a entregar los equipajes registrados, fuera del horario laboral normal de la aduana. No se admitirá ninguna reclamación por retraso en la puesta a disposición. La Compañía se reserva el derecho de embarcar los equipajes en el buque previsto o en alguno de los dos siguientes, sin aviso previo a los pasajeros.

ART. 11. Ni el Capitán ni la Compañía responderán por los desvíos, las modificaciones o las interrupciones de los servicios, ni por los retrasos en las salidas y llegadas del buque, ni por la no coincidencia en las llegadas, salidas o correspondencias de los buques y los trenes, ni por casos de cuarentena. Los gastos sanitarios, de alimentación y otros (dada esta hipótesis) correrán por cuenta de los pasajeros. En concreto, ni el Capitán ni la Compañía responderán por el retraso en la ejecución del contrato de transporte, ni por su no ejecución, ni por las consecuencias que puedan provocar las averías, las malas condiciones del tiempo, el desempleo, la guerra civil o extranjera, las huelgas totales o parciales, las coaliciones de patronos, de obreros, de oficiales, de marineros, de empleados, ya sea que estén o no al servicio de la Compañía, ya sea por el desarme o la parada parcial o total de las buques de la Compañía originados por cierres generales o parciales, sin importar cuáles sean sus promotores: ellos renuncian así a cualquier responsabilidad por las consecuencias de estas irregularidades o interrupciones o ceses del servicio, y los riesgos y gastos de estancia correrán por cuenta de los pasajeros.

ART. 12. - Se permite al Capitán remolcar y socorrer buques en cualquier situación; desviar, realizar salvamentos y trasbordos, con renuncia de los pasajeros a cualquier reclamación por este concepto.

ART. 13. – Los pasajeros o sus derechohabientes sólo responsabilizarán a la compañía por los daños corporales ocurridos a los pasajeros a bordo, durante las operaciones de embarque o desembarque, así como por las pérdidas o averías que afectan a los equipajes de los pasajeros en las condiciones fijadas por la ley francesa modificada del 18 de junio de 1966 y sus decretos de aplicación que rigen la responsabilidad de los transportistas marítimos.

ART. 14. – Los animales vivos, cuya presencia está prohibida en los locales para pasajeros, se aceptan sin ninguna garantía contra pérdidas, enfermedades o muerte; la Compañía no asume ninguna responsabilidad por los daños de cualquier índole que puedan ocurrir durante el transporte marítimo.

ART. 15. – El pasajero deberá expresar sus reservas a la compañía por cualquier daño personal que le ocurra, por carta certificada y con acuse de recibo, como muy tarde 15 días después de la fecha del desembarque. De no ajustarse a esta indicación, y salvo prueba de lo contrario, se asumirá que el pasajero ha desembarcado sano y salvo.

VEHÍCULOS. - El presente contrato se rige por la ley modificada del 18 de Junio de 1966 y sus decretos de aplicación, o por el Convenio Internacional de Bruselas del 25 de Agosto de 1924, pero sólo en los casos y límites en que estos textos sean obligatorios para las partes. El transporte de los vehículos se realiza sin garantía de plazos. Las fechas de escalas del buque que figuran en las circulares de horarios o avisos de la Compañía se proporcionan a modo informativo. La Compañía se reserva el derecho de embarcar los vehículos en el buque previsto o en alguno de los dos siguientes, así como en el compartimento de cubierta, sin aviso previo a los pasajeros. No se pagará ningún daño ni interés en caso de retraso en la entrega de los vehículos, ni en caso de inmovilización provocada por averías.

DISPOSICIONES COMUNES.

a) Todas las limitaciones, exoneraciones y estipulaciones del presente contrato sobre la responsabilidad del transportista se aplican también, si corresponde, a la responsabilidad de sus agentes, de sus buques, de

sus empleados y demás representantes, así como a la responsabilidad, en caso de verse comprometida, de los propietarios, agentes, empleados y demás representantes de cualquier buque sustituido.

b) La ilegalidad o la nulidad de una cláusula, de un apartado o de alguna estipulación de este contrato, no afectará ni invalidará ningún otro apartado o estipulación de dicho contrato.

c) **El tribunal competente para conocer las dificultades que podrían producirse por la ejecución del presente contrato es la jurisdicción comercial o civil de Marsella o de cualquier otro puerto de ejecución de la prestación.**

IMPORTANTE. - Cuando se utilice este título de transporte a beneficio de un transportista que no sea la S.N.C.M., las condiciones generales de Pasajes son las del transportista en cuestión, las cuales el pasajero afirma conocer y aceptar, la S.N.C.M. sólo actuará en ese caso a título de representante del transportista real.