

Conditions Générales de Vente de la Société du Tramway Touristique de Saint-Trojan

Article 1 – DEFINITION

Les prestations présentées à la gare du p'tit Train de Saint-Trojan ainsi que sur les sites Internet (www.le-ptit-train.com et l'ensemble des sites partenaires et liens redirigeant vers les sites de la STTST et sa vente en ligne) sont proposées par la Société du Tramway Touristique de Saint-Trojan (« STTST »), exploitant du Réseau du p'tit Train de Saint-Trojan.

Société du Tramway Touristique de Saint-Trojan SARL au capital de 50 000€ Siège social : avenue du Débarquement 17 370 Saint-Trojan-les-Bains Tél : 05.46.76.01.26. / ecrire@le-ptit-train.com	SIRET : 717 050 264 000 42 Assurance : MMA - A10211151Z Banque : Crédit Maritime - agence du Château d'Oléron
--	--

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 1^{er} avril 2012. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

Article 2 – CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'utilisation (*ci-après désignées CGV*) s'appliquent à toutes les transactions vendues en gare, sur les sites Internet, par correspondance, ... et pour tout type de prestations (*titres de transport grand public, produits groupe, Journées Excursion, prestations associées, boutique, ...*) conclues entre un client qui peut être une personne physique ou morale (*ci-après désignée client*), et la Société du Tramway Touristique de Saint-Trojan (*ci-après désignée STTST*). Toute transaction réalisée avec le STTST implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions. Le STTST se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, sans préavis. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la transaction.

Article 3 – TARIFS & PROGRAMME

Les tarifs sont fixés annuellement pour les voyages en trains. Sauf mention contraire, les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises, hors frais de dossier et de port si nécessaire (*vente de marchandises, produits de boutique, ...*). Concernant les Journées Excursion et les prestations associées, celles-ci sont susceptibles d'être modifiées en fonction des spécificités que le client souhaite apporter au programme, du contenu souhaité et des modifications tarifaires de nos partenaires en cours d'année.

Article 4 – ACHAT / RESERVATION / COMMANDE

Tout voyageur accédant à un train de la STTST doit impérativement détenir un titre de transport ou équivalent. Pour les groupes, la vente en ligne et certaines Journées Excursion, l'accusé de réception fait office de billet. Le titre de transport STTST donne accès aux emprises des gares et aux trains concernés de la STTST et vaut acceptation des CGV ainsi que du Règlement de Police affiché et disponible dans toutes les gares et sur le site Internet. Le billet devra être présenté à tout moment et à tout agent de la STTST qui en fait la demande, dans les gares et les trains.

Un billet acheté à la gare de Saint-Trojan ou sur un de ses sites (ou sites partenaires) est valable uniquement le jour mentionné sur le titre de transport, sauf mention contraire. L'horaire est au choix du client qui se référera aux tableaux horaires et tarifs figurant sur le site STTST, dans la documentation éditée par la STTST et dans ses gares. Les billets ne sont ni échangeables ni remboursables. Il est préconisé d'arriver à la gare de Saint-Trojan 15 minutes avant le départ du train. Pour les titres de transport émanant de la vente en ligne, l'accès direct au train est possible sous réserve d'être muni de son billet préalablement imprimé.

L'achat d'un billet en ligne doit s'effectuer impérativement au plus tard 24 heures avant la date du voyage. Avant de se rendre à la gare de Saint-Trojan, le client doit impérativement imprimer son titre de transport avec tous les numéros parfaitement lisibles. Le billet est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier blanc au format A4, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression, en format vertical (portrait). Aucun autre support (*numérique par exemple*) ne sera accepté. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles seront considérés comme non valables. Il incombe au client de s'assurer que les coordonnées communiquées lors de l'achat en ligne sont correctes et qu'elles permettront de recevoir la confirmation faisant office de titre de transport, ou de bénéficier des produits et services commandés. Dans l'hypothèse où le client ne recevrait pas cette confirmation par retour de mail sous 24 heures, il incombe au client de contacter le service commercial et administratif.

La réservation est obligatoire pour les Journées Excursion consacré aux groupes de 20 personnes et plus. Certaines Journées Excursion (*prestation associée notamment*) nécessitent le règlement partiel à la réservation. Le montant total des prestations vendues est calculé selon le nombre réel de personnes composant le groupe, sauf disposition contraire. Le solde est à régler avant le départ du train ou, en cas d'accord commercial, à réception nette de facture et sans escompte. Dans le cas où le nombre de personnes composant le groupe est inférieur aux prévisions, la facturation tient compte du chiffre réel.

Article 5 – REGLEMENT

Le règlement des prestations s'effectue à la commande. En cas d'accord commercial, les factures adressées au client « groupe » sont payables à réception nette et sans escompte.

Pour utiliser la vente en ligne des sites STTST et partenaires, le client doit être âgé d'au moins 18 ans et capable juridiquement de contracter. Concernant la vente en gare, les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés à minima d'un adulte responsable. Exception est faite pour la vente de souvenirs. La STTST se réserve le droit de refuser aux mineurs l'accès aux gares et aux trains en l'absence d'une personne responsable, particulièrement pour les mineurs âgés de moins de 12 ans.

Les règlements acceptés sont les cartes bancaires nationales et internationales (*CB, Visa, Eurocard Mastercard*), les chèques bancaires et postaux (*à l'ordre de la STTST*), les espèces, les mandats administratifs ainsi que les chèques vacances (*ANCV*) et les chèques cultures (*Groupe Chèque Déjeuner*). Pour la vente en ligne, seules les cartes bancaires mentionnées sont valides, les autres cartes ne sont pas acceptées (*American Express, ...*).

Article 6 – ANNULATION

La STTST se réserve le droit de modifier ses programmes, voire de les annuler pour des raisons techniques, météorologiques ou en cas d'événements extérieurs indépendants de sa volonté. En cas d'annulation de son fait, celui-ci proposera un échange de dates pour le voyage ou un remboursement, au choix du client. Seul le remboursement des sommes versées peut être réclamé, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dédommagement. Dans le cadre des Journées Excursion, la STTST se réserve le droit d'annuler une prestation lorsque le nombre de personnes inscrites est inférieur aux minima prévus pour cette prestation.

En cas d'annulation par le client, les titres de transport pour le grand public (*individuels*) sont échangeables pour la saison en cours et remboursables jusqu'au jour de départ, sauf mention contraire (*Journées Excursion, ...*). Concernant la vente en ligne, les clients non présents dans un point de vente STTST sont priés de contacter le Service Commercial et Administratif afin d'obtenir les modalités à distance. Pour les groupes, les arrhes perçues sont transférables pour une autre date de voyage lors de la saison en cours, par contre, aucun remboursement n'est possible : elles sont conservées au bénéfice de la STTST.

Article 7 – RESPONSABILITE

L'entrée dans les emprises de la STTST et/ou l'accès aux trains vaut pleine et entière acceptation du Règlement de Police et des CGV. Il est demandé à tous les clients (grand public & groupe) d'être présents en gare environ 15 minutes avant le départ des trains. L'attention de tous est attirée sur le respect des horaires. Il est rappelé aux responsables des groupes et des familles qu'ils doivent assurer la surveillance des personnes qui sont sous leur responsabilité, en particulier les mineurs. L'inscription d'un groupe n'empêche pas la scission éventuelle de celui-ci, étant donné les tailles variables des groupes et la diversité de capacité des matériels présents sur le réseau de la STTST. Tout voyage interrompu ou abrégé à l'initiative du client ne pourra donner lieu à un remboursement même partiel.

La STTST s'engage à informer les clients, dans un délai raisonnable, par tout moyen approprié et dans la mesure du possible, de la survenance d'un événement pouvant remettre en cause la réalisation de la prestation prévue. La STTST ne peut être tenu pour responsable des frais supplémentaires éventuellement à la charge du client et occasionnés directement ou indirectement par des retards, avaries, intempéries, ... (*liste non exhaustive*).

La responsabilité de la STTST, conformément au Règlement de Police, est entièrement dérogée en cas de dégradation ou de vol d'effets personnels dans les emprises du Réseau. Concernant les sites STTST et partenaires, la STTST ne garantit pas l'absence d'anomalies, d'erreurs, d'interruptions ou de pannes et la compatibilité avec l'ensemble des systèmes de navigation et de configuration des matériels informatiques. La STTST ne peut contrôler l'ensemble des sites sur lesquels elle renvoie ou les liens hypertextes d'autres sites (*partenaires ou non*), elle n'est en aucun cas responsable de leur contenu.

Lors de la vente en ligne, la STTST ne peut être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du fait du client, d'un tiers ou de force majeure (*avarie du matériel, moyen de connexion, ...*), sauf dysfonctionnement avéré d'un site STTST.

Article 8 – CONDITION DE TRANSPORT

La STTST s'efforce de proposer les meilleures conditions de réalisation de ses prestations à l'ensemble de ses clients. Suite aux aléas techniques toujours possibles sur des matériels anciens, le mode de traction initial ne peut être formellement garanti. Pour la clientèle grand public, vente en ligne incluse, il n'existe pas de réservation de places spécifiques. L'achat d'un titre de transport donne accès aux emprises de la STTST et au train correspondant au trajet mentionné sur le billet, charge au client de se présenter 15 minutes avant le départ pour pouvoir choisir sa place, en libre choix sauf voitures réservées. L'obtention d'une place assise n'est pas garantie, quelques voitures possédant une possibilité d'accueillir des voyageurs debout sur la ou les plateformes d'extrémité s'il y a lieu.

Pour les groupes et les Journées Excursion mentionnées, la réservation étant obligatoire, la STTST leur assure une place assise par personne prévue et facturée. Dans le cas où le nombre de personnes composant le groupe n'atteint pas la capacité maximale de la voiture, la STTST se réserve le droit de permettre l'accès à d'autres clients ayant acquitté leur titre de transport pour le trajet ou la prestation concernée.

En cas d'annulation de dernière minute ou d'avarie technique du fait de la STTST, cette dernière mettra tout en place si possible pour proposer des solutions de substitution acceptables par le client (*retard, changement du mode de traction, ...*) si celui-ci ne souhaite ni l'échange ni le remboursement de son titre de transport.

Article 9 – RECLAMATION & SERVICE APRES VENTE

Toute réclamation doit être transmise à l'attention du gérant de la STTST par lettre recommandée avec accusé de réception à la STTST dans un délai de 48 heures à compter du jour du voyage ou du fait en question. Toute demande d'informations, de précisions, de réclamations, de corrections et de droits d'accès aux données collectées par la STTST lors des actes de vente doit lui être adressée. Dans le cas de la vente de marchandises, le client doit immédiatement en vérifier l'état et leur conformité par rapport au contrat. Dans le cas où l'objet est trop abîmé, le client doit le refuser. Les emballages doivent être conservés en bon état. Les réclamations doivent être faites dans les conditions décrites ci-dessus, sous 48 heures. Tout retour de marchandise nécessite l'accord écrit des 2 parties.

Article 10 – ASSURANCE

La STTST est assurée Responsabilité Civile auprès de la compagnie MMA sous contrat n°A10211151Z.

Article 11 – SECURITE

Toute pénétration dans les emprises et/ou les trains de la STTST vaut pleine et entière acceptation du Règlement de Police de la STTST. Les voyageurs s'engagent à le respecter sans restriction. Des extraits sont affichés dans les gares, le document est disponible sur simple demande dans les gares de la STTST et sur le site Internet. La STTST rappelle qu'il est interdit de fumer à bord des trains. L'accès aux plateformes d'extrémité des voitures se fait sous la responsabilité d'un adulte juridiquement responsable. Il est strictement interdit de cheminer sur ou le long des voies de la STTST (*en gare ou en ligne*) sans accord de cette dernière. Tout voyageur doit obéissance immédiate et passive aux consignes de sécurité des agents de la STTST. Tout contrevenant s'expose à des sanctions n'ouvrant pas droit à dédommagement, indemnisation ou remboursement, même lorsque ces sanctions après avertissement ont conduit à l'expulsion sans indemnité et ainsi empêché la réalisation de tout ou partie des prestations.

Article 12 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout différend relatif à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles entre les parties ne pouvant donner lieu à un règlement à l'amiable, sera soumis à la juridiction des tribunaux de La Rochelle, même en cas de pluralité de défendeurs. La STTST se réserve le droit de saisir le tribunal territorialement compétent dont relève le client.