

Conditions Générales de Vente

ARTICLE 1 – DEFINITION

Les prestations présentées dans les gares du Train Touristique Guîtres Marcenais ainsi que sur les sites internet (www.trainguitres.fr, les sites partenaires et liens redirigeant vers le site TTGM et sa vente en ligne) sont proposées par l' Association des Amis du Chemin de fer de la Vallée de l'Isle (AACFVI), exploitant du Train Touristique Guîtres Marcenais.

ASSOCIATION DES AMIS DU CHEMIN DE FER DE LA VALLEE DE L'ISLE

(Association sans but lucratif - Loi 1901 – J.O. du 21.03.1998)

Service Commercial, Administratif, gare et siège social

13, avenue de la gare 33230 Guîtres

05.57.69.10.69 / commercial.aacfvi@trainguitres.fr

SIRET : 42353538400014– APE : 4931Z

Banque : Crédit Agricole d' Aquitaine

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 1er janvier 2020. 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 gares, sur les sites internet, par correspondance... et pour tout type de prestations (titres de transport grand public, produits, groupe, journées à thème, prestations associées, boutique...) conclues entre un client qui peut être une personne physique ou morale (ci-après désignée client), et le Train Touristique Guîtres Marcenais (ci-après désigné TTGM).

Toute transaction réalisée avec le TTGM implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions. Le TTGM 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 et sont uniques quel que soit le mode de transport (vapeur, diesel ou autorail) pour les voyages en train. 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 à thème et les prestations associées, celles-ci sont susceptibles d'être modifiées en fonction des modifications techniques et tarifaires de nos partenaires en cours d'année.

ARTICLE 4 – ACHAT / RESERVATION / COMMANDE

Tout voyageur accédant à un train du TTGM doit impérativement détenir un titre de transport ou équivalent.

Pour les groupes, le billet sous format « PDF » joint à la confirmation de réservation fait office de billet.

Pour la vente en ligne et certaines journées à thème, le billet sous format « PDF » joint à la confirmation de réservation fait office de billet.

Le titre de transport TTGM donne accès aux emprises des gares et aux trains concernés du TTGM et vaut acceptation des CGV ainsi que du Règlement de Police affiché et disponible dans toutes les gares.

Le billet devra être présenté à tout moment et à tout agent du TTGM qui en fait la demande, dans les gares et les trains.

Un billet acheté dans une des gares du TTGM ou par le biais de la vente en ligne (Site internet www.trainguitres.fr) 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 TTGM, dans la documentation éditée par le TTGM et dans ses gares.

Les billets sont échangeables pour la saison en cours et remboursables jusqu'au jour de départ, sauf mention contraire.

Il est préconisé d'arriver dans la gare de départ souhaitée 30 minutes avant le départ du train.

Pour les titres de transport émanant de la vente en ligne, il devra être présenté au guichet avant le départ du train.

Achat en ligne

L'achat d'un billet en ligne doit s'effectuer impérativement au plus tard 48 heures avant la date du voyage.

Le client doit impérativement présenter au guichet le titre de transport avec tous les numéros parfaitement lisibles. 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.

Réservation

La réservation est obligatoire pour certaines journées à thème explicitement mentionnées ainsi que pour les groupes.

Les inscriptions se font dans la limite des places disponibles.

Certaines journées à thème (prestation associée notamment) nécessitent le règlement intégral à la réservation.

Le montant total des prestations vendues est calculé selon le nombre réel de personnes composant le groupe, sauf disposition contraire (Journées à thème par exemple).

Le solde est à régler avant le départ du train ou, en cas d'accord commercial, à réception nette de facture et sans escompte. Le nombre définitif de personnes transportées doit être arrêté au plus tard 48 heures avant la date de réalisation de la prestation, faute de quoi la réservation ne peut être garantie.

Dans le cas où le nombre de personnes composant le groupe est inférieur aux prévisions, la facturation tient compte du chiffre réel. Dans le cas où le comptage dépasse le chiffre prévisionnel, le TTGM se réserve le droit de refuser l'accès aux trains si le transport ne peut s'effectuer dans de bonnes conditions (plus de places disponibles...).

Le TTGM ne peut être tenu pour responsable d'une variation du nombre de participants ayant pour conséquence l'impossibilité d'honorer les prestations convenues préalablement.

ARTICLE 5 – REGLEMENT

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

Pour utiliser la vente en ligne du site internet TTGM, le client doit être âgé d'au moins 18 ans et capable juridiquement de contracter. Concernant la vente dans les gares, les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés à minima d'un adulte responsable. Exception est faite pour la vente de souvenirs et de titres de transport grand public (hors tarification groupe) aux mineurs de plus de 12 ans, sous réserve de l'accord d'un adulte responsable. Le TTGM se réserve le droit de refuser aux mineurs l'accès aux gares et aux trains en l'absence d'une personne responsable.

Les règlements acceptés sont les **cartes bancaires nationales et internationales (CB, Visa, Eurocard Mastercard)**, les chèques bancaires et postaux (à l'ordre de l'Association des Amis du Chemin de fer de la Vallée de l'Isle (AACFVI)), les espèces, **les mandats administratifs** ainsi que les chèques vacances (ANCV – Pas de rendu monnaie). Pour la vente en ligne, seules les cartes bancaires mentionnées sont valides, **les autres cartes ne sont pas acceptées.**

ARTICLE 6 – ANNULATION

Le TTGM 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 pourra être réclamé, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dédommagement.

Dans le cadre des journées à thème, le TTGM 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 (individuel), les titres de transport achetés en gare sont échangeables pour la saison en cours et remboursables jusqu'au jour de départ, sauf mention contraire (Journées à thème...).

Concernant les billets achetés en ligne, les clients ne pouvant se présenter dans un point de vente TTGM sont tenus d'informer le Service Commercial par mail (commercial.aacfvi@trainguitres.fr). Ce mail devra nous parvenir au plus tard 48 heures avant le jour du voyage, afin de pouvoir prétendre au remboursement des billets.

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 du TTGM.

Pour les Journées à thème associant des prestations annexes, les prestations sont échangeables pour la saison en cours sous réserve de disponibilité et remboursables jusqu'à 48 heures avant la date prévue de la prestation.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITE

L'entrée dans les emprises du TTGM 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 & groupes) d'être présents en gare environ 30 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 TTGM.

Tout voyage interrompu ou abrégé à l'initiative du client ne pourra donner lieu à un remboursement même partiel.

Le TTGM 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. Le TTGM 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).

Le TTGM ne peut être tenu pour responsable des salissures occasionnées directement ou indirectement par les fumées ou rejets des locomotives. De même, conformément au Règlement de Police, la responsabilité du TTGM est entièrement dérogée en cas de dégradation ou de vol d'effets personnels dans les emprises du réseau.

Le TTGM ne peut garantir le risque d'éventuelles difficultés inhérentes à l'utilisation d'internet (perturbations du réseau, débits très variables qui peuvent provoquer des échecs ou incidents dans la transmission des offres et l'accès aux Sites et Services).

Le TTGM ne peut contrôler l'ensemble des sites internet sur lesquels il est présent ou les liens hypertextes d'autres sites (partenaires ou non), il n'est en aucun cas responsable de leur contenu.

ARTICLE 8 – CONDITION DE TRANSPORT

Le TTGM 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 du TTGM et au train correspondant au trajet mentionné sur le billet, charge au client de se présenter 30 minutes avant le départ pour pouvoir choisir sa place, en libre choix sauf voitures réservées (Groupes). **L'obtention d'une place assise n'est pas garantie, chaque voiture possédant une possibilité d'accueillir des voyageurs debout.**

Pour les groupes et les journées à thème mentionnées, la réservation étant obligatoire, le TTGM 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, le TTGM 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 du TTGM, ce dernier mettra tout en œuvre, dans la mesure du 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 Président du TTGM par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Commercial et Administratif du TTGM ou son siège social 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 le TTGM lors des actes de vente doit être adressée au Service Commercial et Administratif.

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

L'Association du TTGM est assurée Responsabilité Civile auprès de la compagnie **AXA sous contrat n°5 605 838 704**

ARTICLE 11 – SECURITE

Toute pénétration dans les emprises et/ou les trains du TTGM vaut pleine et entière acceptation du Règlement de Police du TTGM. Les voyageurs s'engagent à le respecter sans restriction. Des extraits sont affichés dans les gares et à bord des trains, le document est disponible sur simple demande dans les gares du TTGM, sur le site internet ou par correspondance.

Le TTGM rappelle qu'il est interdit de fumer et de vapoter dans les gares et les trains. L'accès aux plateformes d'extrémité des voitures est interdite. Il est strictement interdit de cheminer sur ou le long des voies du TTGM (en gare ou en ligne) sans accord de ce dernier. Tout voyageur doit obéissance immédiate et passive aux consignes de sécurité des agents du TTGM. 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 Bordeaux, même en cas de pluralité de défendeurs. Le TTGM se réserve le droit de saisir le tribunal territorialement compétent dont relève le client.