

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### ARTICLE 1 – DEFINITION

Les prestations présentées dans les Gares du Chemin de Fer de la Baie de Somme ainsi que sur les Sites Internet ([www.cfbs.eu](http://www.cfbs.eu), les sites partenaires et liens redirigeant vers le site CFBS et sa vente en ligne) sont proposées par le Chemin de Fer de la Baie de Somme (« CFBS »), exploitant du Réseau des Bains de Mer.

Ces conditions de vente s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1er janvier 2019. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de conditions générales et particulières de vente proposées par le Chemin de Fer de la Baie de Somme.

### 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, conclues entre un client qui peut être une personne physique ou morale (*ci-après désignée Client*), et le Chemin de Fer de la Baie de Somme (*ci-après désigné CFBS*).

Les prestations proposées à la vente sont :

- *Billetterie Individuelle (Voyage en Train)*
- *Billetterie Groupes*
  - o Voyage en Train
  - o Train Déjeuner
  - o Privatisation du Train
- *Journées à Thème*
  - o Train + Restauration (Dîner à Bord, Train des Marées, Train des Amoureux, Train Apéritif, Train d'Artifice)
  - o Vapeur aux premières loges
  - o Voyage commenté
- *Forfaits touristiques*
  - o De Rails en Vagues
  - o Découverte de Saint-Valery
  - o Découverte de Cayeux-sur-Mer
  - o Découverte du Crotoy
  - o Train + Vélo
  - o Train + Trotinette
  - (liste non exhaustive)
- *Boutique, Restauration (Snack)*

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et en avoir accepté les termes en validant l'achat ou la réservation auprès du Chemin de Fer de la Baie de Somme, et qui forme, avec les présentes conditions générales de vente, le Contrat, tel que ce terme est défini à l'article 3 ci-après.

Le CFBS se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la transaction.

## ARTICLE 3 – DEFINITIONS

Vendeur : désigne le Chemin de Fer de la Baie de Somme, association loi 1901, qui propose à la vente des Prestations touristiques sur le thème de voyage en trains historiques et découverte du territoire.

Client : désigne la personne qui achète ou réserve une Prestation Touristique, étant entendu que le Client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la Prestation touristique, selon que le Client souhaite bénéficier personnellement de la Prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers.

Bénéficiaire ou Participant : désigne la personne physique qui consomme la Prestation touristique achetée par le Client auprès du Vendeur.

Partenaire : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la Prestation Touristique vendue par le Vendeur au Client.

Contrat : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le Vendeur, d'une part, et par le Client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une Prestation touristique. Le Contrat est composé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des conditions particulières de vente applicables au Vendeur et des conditions de réservation propres à la Prestation touristique sélectionnée par le Client.

Prestation touristique ou Prestation de voyage : désigne (i) un service de voyage ou (ii) un service touristique ou (iii) un forfait touristique ou (iv) une prestation de voyage liée tels que ces termes sont définis à l'article L211-2 du Code du Tourisme.

Activité de pleine nature : désigne une Prestation touristique ou une Prestation de voyage qui se déroule en milieu naturel.

Canal de distribution : désigne le moyen technique par lequel le Vendeur propose au Client de réserver ou d'acheter une Prestation touristique (téléphone, site internet, accueil physique, ...).

Partie : désigne le Vendeur ou le Client, selon le sens donné par la phrase où ce terme figure. Au pluriel, ce terme désigne le Vendeur et le Client.

Site : désigne le ou les sites internet du Vendeur dont ceux figurant à l'adresse : <http://www.cfbs.eu>

## ARTICLE 4 – RELATIONS CONTRACTUELLES

Les informations figurant sur le site internet et les brochures 2019 du CFBS peuvent faire l'objet de modifications dont le client sera préalablement informé à la conclusion de son achat. Le client peut consulter sur le site internet le calendrier d'ouverture et les horaires de circulation des trains.

Le CFBS est le seul interlocuteur du Client et répond devant lui de l'exécution des obligations des présentes conditions de vente.

Le CFBS ne peut être responsable des dommages résultant de la force majeure ou du fait de tous tiers à l'organisation, au déroulement de la visite et aux prestations fournies à cette occasion.

Toute commande implique de se conformer au règlement de Police dûment affiché dans nos gares.

Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions suivantes :

- Etre âgé d'au moins 18 ans
- Etre capable juridiquement de contracter.

## ARTICLE 5 - INFORMATION PREALABLE OU PRECONTRACTUELLE DANS LE CADRE DE LA VENTE D'UN FORFAIT TOURISTIQUE

### 5.1 PORTEE

Les informations descriptives relatives à la Prestation touristique proposée par le Vendeur et figurant sur le Site ou sur le document remis au Client par le Vendeur constituent l'information préalable

précontractuelle faite au Client au sens donné par l'article L. 211-8 du code du tourisme. Les éléments de cette information préalable ou précontractuelle dont la liste figure à l'article R211-4 du code du tourisme engagent le Vendeur.

## **5.2 MODIFICATIONS**

Le Vendeur se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications à ces éléments de l'information préalable dans la mesure où ces modifications sont apportées au Client par écrit et avant la conclusion du Contrat, dans les conditions prévues par les articles R211-5 et L211-9 du code du tourisme.

## **5.3 PRIX**

Le prix de la Prestation touristique, affiché sur le Site ou sur le document d'information préalable et remis par le Vendeur au Client, est celui en vigueur au moment de la consultation par le Client.

Il correspond au prix de la Prestation touristique, Toutes Taxes Comprises (TTC).

Dans certains cas, des frais supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus par le Vendeur lors de la réservation. Les modalités de paiement de ce prix figurent également sur le Site ou sur le document d'information préalable.

## **5.4 FRAIS DE DOSSIER**

Enfin, des frais de dossier peuvent également être perçus par le Vendeur. Le détail et le montant de ces frais de dossier sont mentionnés dans l'information préalable et peuvent être différents en fonction du Canal de distribution du Vendeur.

## **5.5 PRIX DEFINITIF**

Le prix définitif TTC de la Prestation touristique et incluant tous les frais est indiqué au Client avant la formation définitive du Contrat.

## **ARTICLE 6 – TARIFS**

Les tarifs sont fixés annuellement et sont uniques quel que soit le type de traction (*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 par exemple*).

### **6.1 ENFANTS (BILLETTERIE INDIVIDUELLE)**

L'accès au train est gratuit pour les enfants de moins de 4 ans, accompagnés d'un adulte.

Les tarifs Jeunes sont applicables aux enfants de 4 à 16 ans inclus. L'âge pris en considération du tarif enfant est celui de l'enfant au jour de la visite. Un justificatif de l'âge peut être demandé. A défaut de présentation du justificatif, le tarif adulte sera appliqué.

Les billets internet enfants et jeunes peuvent faire l'objet d'un contrôle à bord des trains. En l'absence de pièces pouvant justifier de ces tarifs spécifiques, le CFBS est en droit de faire payer la différence avec le billet plein tarif en vigueur lors de la date de visite.

### **6.2 ENFANTS (JOURNEES A THEME)**

Selon le type de Journée à Thème, la définition de l'âge des enfants est variable.

Sur notre site internet, pour chaque Journée à Thème, l'âge des enfants est clairement spécifié.

### **6.3 ENFANTS (GROUPES)**

Le tarif Enfant est appliqué pour les enfants de moins de 6 ans.

Le tarif Jeune est appliqué pour les enfants de 6 à 18 ans inclus.

### **6.4 REVISION DU PRIX (FORFAIT TOURISTIQUE)**

Le prix de la Prestation touristique ne pourra être modifié par le Vendeur après la formation du Contrat, sauf dans les cas limitativement prévus par l'article L211-12 du code du tourisme (modification significative du coût des carburants et consommables, des taxes) et au plus tard 21 jours avant le début de la Prestation touristique.

En aucun cas, le Client ne saurait solliciter l'annulation de la réservation en raison de la révision du prix sauf si, par l'effet de cette révision, la hausse du prix était supérieure à 8% par rapport au prix initialement convenu lors de la formation du Contrat.

## **ARTICLE 7 – BILLETS**

### **7.1 ACHAT DES BILLETS**

#### **7.1.1 Vente en ligne**

##### **Responsabilité**

En cas de réservation en ligne sur le Site, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation sous 24 heures, il incombe au Client de contacter le service commercial et administratif du CFBS sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer le Vendeur le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies au CFBS.

Le CFBS ne peut garantir l'absence de risques éventuels de 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 CFBS 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.

##### **Processus de Réservation – Achat en Ligne**

Le processus de réservation en ligne sur le Site est le suivant :

- Le client sélectionne la date. Il choisit la prestation touristique et indique le nombre de participants.
- Le premier « clic » sur « Etape suivante » place les articles dans le panier.
- Le second « clic » « Passer ma commande » propose la saisie des coordonnées du Client et présente le contenu du panier. Le panier reste modifiable.
- Le troisième « clic » « Valider mes coordonnées » mène à la validation des coordonnées, du panier et au paiement.

L'acceptation des Conditions Générales de Vente (consultables en cliquant sur un lien) doit être cochée afin de pouvoir procéder au règlement.

- Le paiement effectué par carte bancaire rend la réservation ferme et définitive. Le Contrat n'est formé qu'après acceptation du paiement par la banque du Client, tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du Contrat.
- Après établissement définitif du Contrat, le Client recevra automatiquement un e-mail de confirmation récapitulant les termes du Contrat, accompagné du ou des billet(s) à éditer et présenter sur site.

Le contenu de cet e-mail constitue un moyen de preuve attestant de l'existence du Contrat.

##### **Droit de rétractation**

En application de l'article L 12 21-8 12° du Code de la Consommation, les prestations proposées par le CFBS, en tant que prestations d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou période déterminée, ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 121-21 et suivants du même Code en la matière de contrat conclu à distance et hors établissement.

##### **Billetterie Individuelle**

Dans un souci de gestion de contingence, la vente en ligne est possible jusqu'à la veille (minuit). Cependant, la vente des billets est toujours possible en gare le jour de votre venue.

La vente en ligne ne réserve pas de place à bord. Il est conseillé d'arriver au minimum 30 minutes avant le départ du train.

### **Journées à Thème et Forfait Touristique**

Dans un souci d'organisation, la vente en ligne des Journées à Thème et des Forfaits Touristiques est stoppée quelques jours avant la date de la Prestation Touristique. Ceci afin de pouvoir réserver auprès du (des) partenaire(s) les prestations annexes conjointes à la Prestation Touristique.

- Journées à Thème « train + resto » : 4 jours avant la prestation
- Journée à Thème « Vapeur aux premières loges » : 15 jours avant la prestation
- Journée à Thème « Voyage commenté » : 3 jours avant la prestation
- Forfait Touristique « De Rails en Vagues » : 3 jours avant la prestation

### **7.1.2 Vente au guichet (Gares CFBS)**

#### **Billetterie Individuelle**

Tout achat de titre de transport est disponible dans nos Gares CFBS, ouvertes selon les jours et horaires de circulation. Les horaires d'ouverture des gares sont disponibles sur le site internet du CFBS.

#### **Journées à Thème et Forfait Touristique**

En cas de réservation hors ligne, la vente est effectuée au guichet, lors du jour de la Prestation touristique (Vente dernière minute uniquement en cas de disponibilité).

La réservation est définitivement formée après encaissement et réception du règlement en caisse. Le ticket de caisse fait alors office de contrat.

Les présentes Conditions Générales de Ventes seront remises sous format papier au Client.

### **7.1.3 Réservation Groupes**

Un groupe est constitué à partir de 25 personnes payantes. La réservation est obligatoire.

Les inscriptions se font dans la limite des places disponibles. Pour être validée, la réservation doit être confirmée par écrit, sous forme d'une confirmation de réservation, tenant lieu de contrat, par le Service Réservations du CFBS. La réservation ne sera effective qu'à la réception des arrhes (*non-remboursables*), sauf mention contraire ou accord commercial.

Toute réservation de groupe précise obligatoirement le nombre de voyageurs, la date, l'(es) heure(s) et gare(s) de départ, le type de trajet (aller-simple ou aller-retour).

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 voitures-voyageurs présentes sur le Réseau des Bains de Mer.

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

Le solde est payable au plus tard le jour du voyage, 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 voyageurs composant le groupe est inférieur à celui confirmé lors de la réservation, la facturation tient compte de l'effectif réel. Celui-ci ne peut être en deçà de 25 personnes (rappel : un groupe est constitué à partir de 25 voyageurs minimum).

Pour tout effectif inférieur à 25 personnes, la facturation est établie sur une base forfaitaire de 262.50€ TTC (soit 25 personnes payantes).

Dans le cas où le nombre de voyageurs est supérieur à la réservation, le CFBS se réserve le droit de refuser l'accès aux trains si le transport ne peut s'effectuer dans de bonnes conditions (*places disponibles insuffisantes...*). La facturation tient compte du chiffre réel.

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

### **Conditions particulières de réservation avec restauration – Groupes**

La réservation de la restauration n'est admise que pour les groupes d'au moins 35 personnes.

Un seul et même menu doit être choisi par l'ensemble du groupe.

#### **7.1.4 Billetterie Comité d'Entreprise - CCAS**

Les Billets CE sont des billets non datés, valable d'une année à l'autre. Ces billets sont uniquement réservés aux CE, CCAS et assimilés.

Le Client doit compléter et retourner par écrit le bon de commande prévu à cet effet, disponible en téléchargement sur le site internet du CFBS ou sur simple demande auprès de notre Service Commercial. La commande minimale est de 25 billets (adultes et Jeunes confondus).

Pour tout envoi de billets, le règlement de la totalité de l'achat est exigé à la commande. Les billets sont alors envoyés par courrier avec accusé de réception, accompagnés de la facture acquittée, sous un délai de 5 jours ouvrables. Les frais d'envoi sont à la charge du client.

### **7.2 VALIDITE DES BILLETS**

Tous nos billets sont datés. (Sauf billetterie CE – CCAS).

Les billets sont valables uniquement le jour mentionné sur le titre de transport.

Toute demande de modification ou d'annulation du titre de transport, à l'initiative du Client, doit être notifiée par écrit auprès du Vendeur. (Se référer article 11)

#### **7.2.1 Respect des horaires**

Sauf mention contraire, l'horaire est au choix du client qui se réfèrera aux tableaux horaires et tarifs figurant sur le site internet du CFBS, dans les brochures éditées par le CFBS et dans ses gares.

Tout retard du Client ne pourra être pris en compte pour le départ du train, compte tenu de nos cadences de circulations régulières. Le client a à charge de se tenir informé des horaires par l'ensemble des moyens mis à sa disposition. Il ne sera procédé à aucun remboursement.

Il est conseillé d'être présent 30 minutes avant le départ du train.

#### **7.2.2 Forfait Touristique**

Le Client doit se présenter le jour convenu et aux heures mentionnées sur le billet. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir le Partenaire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le billet. Le prix des Prestations touristiques non consommées en raison de ce retard restera dû et le retard ne donnera lieu à aucun remboursement.

Le Client signataire du Contrat, conclu pour une durée déterminée, ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue des dates mentionnées dans le Contrat.

### **7.3 PRESENTATION DES BILLETS**

Tout voyageur accédant à un train du CFBS doit impérativement détenir un titre de transport ou équivalent. Ce titre de transport devra être présenté à tout moment et à tout agent du CFBS qui en fait la demande, dans les gares et les trains.

Le titre de transport CFBS donne accès aux emprises des gares et aux trains concernés du CFBS et vaut acceptation des CGV ainsi que du Règlement de Police.

### **7.3.1 Billet acheté au guichet (gare)**

Tout achat effectué auprès de nos guichets de gare CFBS procure un titre de transport unique, valable pour l'ensemble des participants.

### **7.3.2 Billet acheté en ligne (site internet)**

Il est obligatoire d'imprimer tous les billets internet commandés (pièce jointe en PDF à la confirmation d'achat) et de les présenter au Chef de Train, lors du voyage à bord 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.

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.

### **7.3.3 Groupes**

Pour les groupes, la confirmation de réservation envoyée par notre Service Réservation fait office de billet.

### **7.3.4 Billet Forfait Touristique**

Dès réception du paiement intégral, le Vendeur adresse au Client un billet (e-ticket pour la vente en ligne), ticket pour la vente guichet (accompagné des informations pratiques relatives à la consommation de la Prestation touristique). Ce billet devra être présenté au(x) Partenaire(s) par le Client.

## **ARTICLE 8 – PAIEMENT**

### **8.1 VENTE EN GARE ET EN LIGNE**

Le règlement total des prestations s'effectue à la commande.

### **8.2 BILLETTERIE GROUPES**

Le solde à régler est payable au plus tard le jour du voyage, avant le départ du train ou, en cas d'accord commercial, à réception nette de facture et sans escompte.

### **8.3 MODES DE REGLEMENT**

Les modes de règlement acceptés sont :

- Les cartes bancaires nationales et internationales (*CB, Visa, Eurocard Mastercard*),
- Les chèques bancaires et postaux (*à l'ordre du Chemin de Fer de la Baie de Somme*),
- Les espèces,
- Les chèques vacances (*ANCV – Pas de rendu monnaie*).

Pour la vente en ligne, seules les cartes bancaires mentionnées ci-dessus sont valides.

## **ARTICLE 9 - MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR DANS LE CADRE DE LA VENTE D'UN FORFAIT TOURISTIQUE**

### **9.1 – AVANT LE DEBUT DE LA PRESTATION TOURISTIQUE**

Le Vendeur a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après la formation du Contrat et avant le début de la prestation touristique et sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

En cas de modification unilatérale par le Vendeur d'une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive et si cette modification n'est pas mineure et porte sur un élément essentiel du contrat telle qu'une hausse du prix de plus de 8% par rapport au prix initial en cas d'application de la clause de

révision du prix, le Client a la possibilité, soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur, soit de résoudre sans frais le Contrat.

Le CFBS 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.

## **9.2 – APRES LE DEBUT DE LA PRESTATION TOURISTIQUE**

Lorsqu'après le départ, un des éléments essentiels du Contrat ne peut être exécuté, le Vendeur doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer au Client des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies et prendre à sa charge les suppléments de prix qui en résultent, ou rembourser la différence de prix entre les prestations prévues et fournies.

## **ARTICLE 10 – ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR**

En cas d'annulation de son fait, le Vendeur 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.

Le Vendeur a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la Prestation touristique dans les deux cas suivants :

- Si le nombre de personnes inscrites pour la Prestation touristique est inférieur au nombre minimal indiqué dans le bulletin de réservation et si l'annulation intervient au plus tard 20 jours avant le début si la Prestation touristique dépasse 6 jours, 7 jours avant le début si la Prestation touristique a une durée comprise entre 2 et 6 jours ou 48 h avant le début si la Prestation touristique ne dure pas plus de 2 jours.

- Si le Vendeur est empêché de fournir la Prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation touristique. (Article L211-14 Code Tourisme)

Le remboursement du Vendeur auprès du Client sera effectué dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du Contrat.

En cas d'annulation de dernière minute ou d'avarie technique du fait du CFBS, 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, remplacement par autocar, taxis).

## **ARTICLE 11 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT**

### **11.1 BILLETTERIE INDIVIDUELLE**

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

#### ***11.1.1 Billets achetés en gare***

Les billets achetés en gare sont remboursables jusqu'au jour du départ. Les billets ne sont pas échangeables.

La demande doit obligatoirement être formulée au guichet, auprès de nos agents de gare (Gares CFBS), qui procéderont au remboursement.

#### ***11.1.2 Billets achetés en ligne***

Les billets achetés en ligne sont remboursables jusqu'à 2 jours avant le départ. Les billets ne sont pas échangeables.



Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit (mail ou courrier postal) au Vendeur, au plus tard 2 jours avant la date du voyage (le cachet de la Poste faisant foi).

### **11.1.3 Force Majeure**

Certains événements de force majeure ou cas fortuits peuvent être pris en compte, tels que conditions climatiques et météorologiques extrêmes, conditions d'accessibilité, grève, épidémie. La demande de remboursement doit alors être impérativement effectuée par mail ou courrier postal auprès du CFBS dans un délai maximum de 24H ouvrées à compter de la date de voyage.

### **11.2 BILLETTERIE GROUPES**

Les arrhes perçues ne sont pas remboursables. Cependant, elles sont transférables pour une autre date de voyage, durant la saison en cours.

### **11.3 JOURNEES A THEME**

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit (mail ou courrier postal) au Vendeur.

Les Billets sont échangeables pour la saison en cours sous réserve de disponibilité.

La date de réception de cette notification écrite sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

<b>Journée à Thème</b>	<b>Délai constaté avant de début de la prestation</b>	<b>Frais de résolution</b>
Train + restauration	Moins de 4 jours	100% du montant de la Prestation
Vapeur 1ère loges	Moins de 3 jours	100% du montant de la Prestation
Voyage Commenté	Moins de 3 jours	100% du montant de la Prestation

### **Force Majeure**

Certains événements de force majeure ou cas fortuits peuvent être pris en compte, tels que conditions climatiques et météorologiques extrêmes, conditions d'accessibilité, grève, épidémie. La demande de remboursement doit alors être impérativement effectuée par mail ou courrier postal auprès du CFBS dans un délai maximum de 24H ouvrées à compter de la date de voyage.

### **11.4 FORFAIT TOURISTIQUE**

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit (mail ou courrier postal) au Vendeur.

La date de réception de cette notification écrite sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

<b>Résolution du Contrat</b>	
<b>Délai constaté avant de début de la prestation</b>	<b>Frais de résolution</b>
Plus de 10 jours	-
de 6 à 10 jours	50% du montant du voyage
Moins de 5 jours / non présentation	100% du montant du voyage

### **Force Majeure**

Certains événements de force majeure ou cas fortuits peuvent être pris en compte, tels que conditions climatiques et météorologiques extrêmes, conditions d'accessibilité, grève, épidémie. La demande de

remboursement doit alors être impérativement effectuée par mail ou courrier postal auprès du CFBS dans un délai maximum de 24H ouvrées à compter de la date de voyage.

Le remboursement du Vendeur auprès du Client sera effectué dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du Contrat.

### ***Interruption de Séjour***

En cas d'interruption de la Prestation touristique par le Client avant le terme prévu, il ne sera procédé à aucun remboursement de la part du Vendeur.

### **11.5 CESSION DE CONTRAT**

Le Client peut céder le Contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la Prestation touristique. Dans ce cas, le Client est tenu d'informer le Vendeur de sa décision par mail ou courrier postal au plus tard 7 jours avant le début de la Prestation touristique.

### **ARTICLE 12 – ASSURANCE**

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait.

Le Vendeur est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

### **ARTICLE 13 – RESPONSABILITE**

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du Bénéficiaire de la Prestation touristique de l'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- Soit imputable au Client ou au Bénéficiaire,
- Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,
- Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
- Lorsque la responsabilité du Vendeur est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le Client ne saurait excéder trois fois le prix total de la Prestation touristique.

Le CFBS ne peut être tenu pour responsable des salissures occasionnées directement ou indirectement par les fumées ou rejets des locomotives.

### **Respect des horaires**

Il est demandé à tous les clients (Individuels & groupes) d'être présents en gare environ 30 minutes avant le départ des trains, dans un souci de respect des horaires.

### **ARTICLE 14 – REGLEMENT DE POLICE**

L'entrée dans les emprises du Chemin de Fer de la Baie de Somme et/ou l'accès aux trains vaut pleine et entière acceptation du Règlement de Police.

Les voyageurs sont censés avoir pris connaissance du Règlement de Police et s'engagent à le respecter sans restriction. Celui-ci est affiché dans les gares et est disponible sur simple demande dans les gares du CFBS, auprès du Chef de Train, sur le site Internet ou par correspondance.

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'accès aux plateformes d'extrémité des voitures se fait sous la responsabilité d'un adulte juridiquement responsable

### **Sanctions**

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 15 – CONDITION DE TRANSPORT**

Le CFBS 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 individuelle, 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 CFBS 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 sur la ou les plateformes d'extrémité s'il y a lieu.

Pour les groupes et les Journées à Thème mentionnées, la réservation étant obligatoire, le CFBS 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 réservée, et en cas de forte affluence, le CFBS 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.

### **ARTICLE 16 – RECLAMATION & SERVICE APRES VENTE**

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du Contrat doit obligatoirement :

- Etre constatée par écrit en double exemplaire (constat de carence - mauvaise exécution observée lors du voyage), par l'un des représentants désignés par le vendeur, soit : les agents d'accueil des gares du Chemin de Fer de la Baie de Somme ou le représentant du « partenaire ».
- Etre adressée au Vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception accompagné du constat de carence, dans les 48 heures suivant la Prestation touristique.

### **Preuve**

Il est expressément convenu entre les Parties que les données conservées dans le système d'information du Vendeur et/ou de ses Partenaires concernant les éléments de la Prestation touristique ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

### **Vente d'articles Boutique par Correspondance**

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 réclamations doivent être faites dans les conditions décrites ci-dessus, sous 48 heures, par écrit (mail ou courrier). Tout retour de marchandise nécessite l'accord écrit des 2 parties.

### **ARTICLE 17 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Tout Contrat conclu entre le Vendeur et le Client est soumis au droit français.

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 d'Amiens, même en cas de pluralité de défendeurs. Le CFBS se réserve le droit de saisir le tribunal territorialement compétent dont relève le client.

#### **ARTICLE 18- ACTIVITES DE PLEINE NATURE**

Le Vendeur se réserve le droit de substituer, à une activité prévue dans le Contrat, une autre activité, si celui-ci est empêché de fournir l'activité d'origine en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si la substitution intervient dans les meilleurs délais après la survenance des circonstances considérées. Dans cette hypothèse, le Client ne saurait prétendre à aucune indemnité, ainsi qu'il est dit à l'article 10 ci-avant.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. Le Vendeur se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due.

Certaines Prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique et/ou des équipements spécifiques. Lorsque cela est le cas, les informations correspondantes figurent dans le document d'information préalable.

#### **ARTICLE 19 – ANIMAUX**

Le CFBS accepte les animaux à bord des trains. (Se référer au Règlement de Police)

Dans le cadre d'une vente de Forfait Touristique, le billet précise si le Partenaire accepte ou non les animaux domestiques et, le cas échéant, si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire. En cas de non-respect de cette clause par le Client, le Partenaire peut refuser de fournir la Prestation touristique. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

#### **ARTICLE 20 - MEDiateur DU TOURISME**

Après avoir contacté le Vendeur et, à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme : ASSOCIATION MÉDIATION TOURISME ET VOYAGE (MTV) à l'adresse suivante par voie électronique : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel), ou par courrier à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.

#### **ARTICLE 21 - DONNEES PERSONNELLES**

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Dans le cadre de son activité de vente de Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

Les données personnelles collectées par le CFBS lors de l'achat d'un billet sur internet sont strictement réservées à l'usage de la billetterie et de l'information du CFBS. Les adresses ne font l'objet d'aucune commercialisation ni diffusion à des tiers.

L'achat d'une Prestation Touristique par internet implique l'acceptation du Client de l'inscription à la newsletter du CFBS pour être informé sur les produits et services identiques à son précédent achat.

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant.

Conformément à l'article 12 du RGPD, le Vendeur a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé « Politique de Confidentialité », disponible sur le site internet et sur demande auprès du Vendeur.

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

## **ARTICLE 22 – DISPOSITIONS DIVERSES**

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du Vendeur, ainsi que les présentes conditions particulières de vente, sont rédigées en langue française.

### **IDENTITE DU VENDEUR – ASSURANCE RCP – GARANTIE FINANCIERE**

#### **Informations relatives au Vendeur :**

Raison sociale : CHEMIN DE FER DE LA BAIE DE SOMME

Forme juridique : Association loi 1901

Sigle : CFBS

N° SIRET : 32 774 3696 00020

Code APE : 9329 Z

N° d'immatriculation ATOUT FRANCE : IM080190001

**Adresse : BP 80031, Gare, 80230 SAINT VALERY SUR SOMME**

**Téléphone : 03.22.26.96.96**

**Mail : [accueil@cfbs.eu](mailto:accueil@cfbs.eu)**

#### **Assurance RCP :**

Le Vendeur a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle (ARCP) n° 5605838704 auprès de AXA France IARD, 313 Terrasses de l'Arche, 92727 Nanterre Cedex, afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que le Vendeur peut encourir.

Dans le cadre de vente de Forfaits touristiques, le Vendeur a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle (ARCP) n°10374094304 auprès de AXA France IARD, 313 Terrasses de l'Arche, 92727 Nanterre Cedex, afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que le Vendeur peut encourir.

#### **Garantie financière :**

Le Vendeur justifie d'une garantie financière souscrite auprès de GROUPAMA Assurance-Crédit & Caution qui a pour objet la protection du consommateur (remboursement des acomptes versés, continuation du voyage...) en cas de défaillance financière du Vendeur.