

## Informations générales

- Les présentes Conditions Générales de Ventes sont soumises à l'application du droit français.
- Les billets vendus à l'un de nos guichets ou en ligne sont valables uniquement pour la date et l'heure indiquées.
- Présentez-vous au moins 20 minutes avant le départ à l'embarcadère muni de vos billets.
- Pour les achats en ligne, les billets peuvent être imprimés par vos soins ou présentés sur votre appareil mobile (vous devez être en mesure de présenter votre billet sur l'écran de votre appareil mobile permettant ainsi son contrôle). Vous pouvez également les faire imprimer à l'un de nos guichets avec votre numéro de réservation.
- La présentation d'un titre de transport est impérative pour avoir accès au bateau. Les passagers doivent conserver leurs billets afin de pouvoir les présenter pour tout contrôle ou pour votre retour.
- Les temps de traversée indiqués sur nos supports de communication sont approximatifs et peuvent varier en fonction du bateau ou des conditions météorologiques.
- Il est conseillé de réserver vos billets à l'avance afin de garantir votre place à bord.
- Conformément à la loi, il est strictement interdit de fumer à bord des bateaux.
- Pour votre information, les horaires sont à consulter dans notre brochure ou sur le site [vedettesilesdor.fr](http://vedettesilesdor.fr) à la rubrique dédiée.
- Nos actualités sont consultables sur notre [site internet](#) ou notre [Facebook](#).
- La compagnie SAS VILDOR ne peut pas être tenue responsable :
  - De la beauté et de l'état d'un site, d'une plage, d'un fond marin, d'un paysage. Ces éléments étant sujet à variation.
  - De la fermeture des massifs forestiers en cas de fort vent et sécheresse décidée par Arrêté Préfectoral.[Renseignements](#)
- Le passager est libre du choix de l'heure sur les retours « OPEN » des lignes régulières au départ du Lavandou selon les dates et horaires figurant dans la brochure (disponibilités selon affluence).

## Annulations, retards

- Après validation de votre commande, vous ne disposez d'aucun droit de rétractation. Les billets ne sont ni remboursables ni échangeables et correspondent à une date et une heure précise.
- La compagnie SAS VILDOR se dégage toute responsabilité au cas où les passagers ne respectent pas les horaires. La compagnie n'est pas responsable des retards occasionnés par le trafic routier. Merci de prendre également vos dispositions pour les accès au parking, parfois très compliqués en période touristique forte.
- Si le passager ne se présente pas à l'heure de départ prévue, il ne pourra prétendre à aucun report, remboursement du billet ou compensation.

## Modification ou annulation de la part des Vedettes Iles d'Or et Le Corsaire

- La compagnie SAS VILDOR se réserve le droit de modifier ou d'annuler tout ou partie de ces horaires, sans préavis, pour des raisons techniques, mauvaise météo, en cas de faible affluence.
- Dans le cas d'annulation, le remboursement sera sans frais.
- Le capitaine du bateau est habilité à décider de l'annulation si le confort ou la sécurité des passagers était compromise.

## Modification ou annulation de la part du passager

- Les billets ne sont ni remboursables ni échangeables.

## Personnes porteuses de handicap

- Fauteuils roulants : seuls les fauteuils manuels peuvent être embarqués sur nos navires (à l'exception du Seascope). En raison de leur poids trop important, les fauteuils électriques ne peuvent pas être acceptés.
- La largeur du fauteuil ne devant pas excéder la dimension de 80cm. Le nombre de fauteuils roulants est limité à bord (3 maximum).
- Les personnes à mobilité réduite ainsi que leurs accompagnants sont embarqués en priorité pour des raisons de commodités.

## Enfants de moins de 12 ans et enfants mineurs

- Les enfants de moins de 4 ans sont embarqués à titre gratuit, un titre de transport doit être retiré obligatoirement au guichet ou sur la vente en ligne.
- Les enfants mineurs voyagent sous la surveillance et la responsabilité de leurs parents ou d'un adulte qui en a la charge. La compagnie peut refuser de transporter des enfants voyageant seuls qui, à la date du voyage ont moins de 12 ans. Une [décharge de responsabilité](#) est à fournir pour tout enfant mineur voyageant seul (formulaire à disposition au guichet).
- La compagnie ne pourra être tenue responsable des pertes, dommages directs ou indirects de toute nature ou frais résultant du refus d'embarquement d'un enfant de moins de 12 ans voyageant seul.
- De plus, pour des raisons de sécurité, nous n'acceptons pas le transport de plus de 4 enfants par adulte sauf si ceux-ci sont encadrés par des professionnels dans le cadre de groupes scolaires etc.... Dans le cadre de ces derniers, nous demandons aux encadrants de regrouper les enfants et d'accompagner ceux-ci lors de leur déplacement sur le bateau.

## Mesures de sécurité, de sûreté et sanitaires

- Le capitaine se réserve le droit de refuser l'embarquement à toute personne susceptible de troubler la sécurité et la tranquillité du navire. Un contrôle visuel de votre sac peut être pratiqué avant l'embarquement.
- Les passagers s'engagent dans tous les cas à se soumettre à bord des navires aux mesures de sécurité et de sûreté établies par la SAS VILDOR, ainsi qu'aux injonctions des capitaines et préposés.
- La compagnie SAS VILDOR n'est pas responsable des objets personnels des clients y compris de leurs billets achetés en ligne (perte, vol, détérioration, etc...).
- La Compagnie SAS VILDOR applique strictement la réglementation en vigueur au jour de la prestation (mesures de sécurité, sûreté et sanitaire)

## Force Majeure

- Le client se réserve la possibilité d'annuler une prestation en cas de force majeure (incendie, explosion, attentat, catastrophe naturelle). Sera considéré comme cas de force

majeure tout évènement comme une pandémie, qui répond aux critères de force majeure et qui impacte significativement la réalisation des prestations commandées. Dans ce cas, les sommes versées par le client seront remboursées sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation supplémentaire.

## Tarifs

- Nos tarifs sont TTC. Taxes passagers incluses dans les tarifs.
- [Grilles tarifaires clients 2022](#)

## Règlements

- Achat/réservation de billets en ligne avec paiement obligatoire par Carte bancaire (American Express non accepté)
- Achat des billets en boutiques : Carte bancaire (American Express non accepté), Espèces, ANCV

## Tarifs spéciaux / groupes

- Tarifs spéciaux Groupe (achat groupé de tickets à partir de 10 personnes payantes) non vendus en ligne.
- Pour toute réservation de groupe (10 personnes et plus – paiement unique), merci de contacter notre service commercial sur [info@uedettesilesdor.fr](mailto:info@uedettesilesdor.fr) ou au 04 94 71 01 02
- Les groupes sont embarqués en priorité pour des raisons de commodités.

## Bagages/marchandises/vélos/animaux

- Sur les destinations où ils sont autorisés et selon la disponibilité à bord, les vélos peuvent être chargés sur nos navires. Le transport des vélos en payant.
- Chaque passager peut transporter :
  - 1 bagage personnel 30 KG MAXI / personne
  - 1 bagage à main n'excédant pas les dimensions maximales 56 x 45 x 25 cmTout bagage supplémentaire sera facturé en sus (paiement au guichet)

**RAPPEL : LE TRANSPORT DE PRODUITS ALIMENTAIRES ET LES SACS DE PLONGEE ou DE PADDLE NE SONT PAS CONSIDÉRÉS COMME BAGAGE PERSONNEL MAIS COMME MARCHANDISE / COLIS**

- [Tarifs marchandises](#)
- Le transport des animaux de compagnie est gratuit. Ils sont admis gratuitement à bord des navires à l'exception des Sorties Naturalistes (durée de l'excursion) et du Seascope (exigüité du navire).

## Protection des données personnelles

- Vos données personnelles (identité : nom, prénom, sexe, tranche d'âge, nationalité, n° tel, mail, adresse), vous sont demandées lors de votre réservation pour établir les listes de passagers – obligation réglementaire –, et pour vous faire parvenir vos e-tickets.
- Ces données sont collectées à des fins de gestion interne (réservations, remboursements, statistiques, etc.) ou pour satisfaire à des obligations réglementaires. Elles ne sont pas traitées à des fins commerciales, ne sont transmises à aucun tiers, ni aucune autorité et ne sont pas vendues.
- Conformément à l'article L.223-2 alinéa du code de la consommation, le consommateur est informé de son droit de s'inscrire sur la plateforme Bloctel (<https://www.bloctel.gouv.fr/>) qui est un service d'opposition au démarchage téléphonique.
- Lors de l'achat d'un billet en ligne, une case « garder data » est à renseigner si vous souhaitez que nous conservions vos données personnelles. 48 heures après la date de la

prestation, si cette case n'a pas été cochée, les données personnelles sont effacées automatiquement (sauf pour les clients ayant un compte).

Nous mettons tout en œuvre pour protéger vos données des menaces. Notre logiciel de réservation est hébergé sur un serveur externe crypté et donc inviolable par des intervenants extérieurs.

## Droit applicable et litiges

### Droits de rétractation

En application de l'article L221-18 du code de la consommation, le client ne peut exercer de droit de rétractation pour toute prestation de transport relative à une excursion fournie à une date ou une période déterminée.

### Réclamations et litiges

En cas de différend entre la société SAS VILDOR et l'acheteur, l'acheteur a la possibilité avant toute action en justice de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends afin de rechercher une solution amiable.

#### - Réclamations auprès de la SAS VILDOR

- Une réclamation peut être adressée au service client de SAS VILDOR, Vedettes Iles d'Or et Le Corsaire, selon les modalités suivantes :
- Par courrier à : SAS VILDOR – Gare Maritime – 83980 LE LAVANDOU
- Par courriel à : [info@vedettesilesdor.fr](mailto:info@vedettesilesdor.fr)

Afin d'optimiser le traitement de la réclamation, elle doit être accompagnée du formulaire de réclamation disponible dans nos points de vente ou sur notre site internet [www.vedettesilesdor.fr](http://www.vedettesilesdor.fr) à la rubrique « satisfaction client ».

#### - Litiges de consommations /médiations

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève la SAS VILDOR, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

L'acheteur peut aussi recourir au service de règlement des différends en ligne proposé par la Commission Européenne par le biais d'une plateforme accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Tout différend qui n'aura pas pu être résolu de façon amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux français.