

CONDITIONS GENERALES TAHITI VOILE ET LAGON (TVL)

Toute réservation implique de la part du client l'acceptation des présentes conditions, en sus des conditions particulières pouvant être stipulées pour chaque location ou croisière spécifique. De ce fait, aucune clause contraire ne peut être opposée à TVL, si elle ne l'a formellement acceptée, elle devra de plus être annexée aux documents de réservation pour nous être opposables. Les conditions générales et particulières s'appliquent de la même manière aux clients ayant réservé par un intermédiaire (agence de voyage, hôtel, relation, site de réservation), qu'aux intermédiaires eux-mêmes, qui doivent leur enjoindre de les consulter.

Les descriptifs, illustrations et photographies, figurant sur nos supports publicitaires, notre site Internet, ou les réseaux sociaux, ne sont pas contractuels.

Nos conditions pouvant évoluer dans le temps, les clients et les intermédiaires doivent toujours les consulter, sur notre site Internet, avant le paiement de leur réservation.

Les prix communiqués, sur nos supports publicitaires, ou en ligne, sont des prix TTC en francs pacifiques (XPF) et en euro (€) tenant compte du taux de TVA en cours ; tout changement du taux pourra être répercuté, sans délai, sur nos prix. Les devis n'incluent pas les taxes perçues dans certaines communes (mouillage, amarrage, écologique, séjour, ordures) qui sont payées en plus par les clients. TVL se réserve le droit de réviser ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix affiché en ligne, le jour de la réservation ou de l'achat, sera le seul applicable au client. Toute remise tarifaire accordée selon des conditions est soumise au respect des dites conditions par le client. Lorsqu'une remise tarifaire unitaire est accordée à un groupe, elle ne sera acquise qu'à la condition du respect du nombre de participants ayant permis l'obtention de cette remise, à défaut le tarif public non remisé sera appliqué à chaque participant qui sera alors débiteur de la différence. Le tarif résident est réservé aux résidents pouvant établir que leur lieu de résidence permanente se situe en Polynésie française ; en outre les locations ou croisières achetées au tarif résident ne sont pas remboursables, elles sont uniquement modifiables, en cas d'annulation par TVL dans les conditions ci-après fixées.

TVL recommande vivement à tous les clients de souscrire, au moment de la réservation, une assurance annulation voyage, rapatriement et une assurance médicale voyage, auprès de la compagnie de leur choix. Les obligations de TVL sont toujours des obligations de moyen, à l'exclusion de toute obligation de résultat.

Le paiement de l'acompte, ou, le cas échéant de la totalité de la réservation, fait par le client, soit directement à TVL, soit à un intermédiaire, vaut acceptation des conditions générales et particulières, il démontre également sa participation en connaissance des risques spécifiques liés à l'activité.

Objet de la réservation

La réservation peut porter sur les objets suivants :

- Croisière (excursion paquebot)
- Croisière à la journée, sans hébergement ;
- Croisière à la cabine comprenant l'hébergement
- Croisière privative
- Affrètement/location de navire

Les conditions générales et particulières sont conditionnées par l'objet de la réservation.

Conditions de réservation :

Pour valider la réservation nous demandons un acompte de 50 % si vous réservez plus de 30 jours avant la date d'embarquement convenue (dans ce cas, le solde est à régler impérativement au plus tard 8 jours avant la date d'embarquement, afin de conserver la réservation) et le paiement de la totalité du coût de l'objet de la réservation si vous réservez dans les 30 jours avant l'embarquement.

Lorsque la réservation est faite par une agence de voyage, bénéficiaire d'un compte ouvert à son nom par TVL, elle pourra également intervenir, à titre dérogatoire, par échange d'e-mail. Dans ce cas, le coût de l'objet de la réservation devra être payé par l'agence de voyage dans les délais et conditions habituellement pratiqués avec ladite agence.

Les réservations ne sont pas modifiables, sauf les cas prévus aux présentes conditions générales.

Conditions d'annulation par un client ou une agence :

Si vous annulez votre réservation, nous retenons des frais dans les conditions suivantes :

- 50% du coût total de l'objet de la réservation, pour toute annulation 3 à 30 jours avant le départ
- 100 % du coût total de l'objet de la réservation, pour toute annulation dans les 48 H avant le départ ou un no show.

En cas d'annulation par une agence de voyage en compte, elle reversera à TVL la quote part non restituée de la somme qu'elle aura perçue de son client au titre de sa réservation, déduction faite de sa commission au prorata . En cas de no show d'une réservation par une agence de voyage en compte, elle reversera à TVL la totalité de la somme qu'elle aura perçue de son client au titre de sa réservation, déduction faite de sa commission.

Conditions d'annulation par TVL :

Nous partons avec un minimum de 8 passagers et un maximum de 16 passagers pour les croisières à la journée et un minimum de 6 passagers avec un maximum de 10 passagers, pour les autres croisières à la cabine. TVL se réserve le droit d'annuler la croisière, si le nombre de passagers est inférieur au minimum requis, la veille du départ ; dans ce cas, soit les sommes versées seront intégralement restituées au client, sauf le cas d'application du tarif résident ; soit le client pourra reporter l'excursion (obligation au tarif résident), en fonction des disponibilités de TVL pour ce type de croisière, à l'exclusion de toute autre indemnisation de quelque nature que ce soit. Si plus de 16 personnes réservent pour une même croisière à la journée, les premiers à avoir validé leur réservation, seront prioritaires pour la sortie.

Les priorités de TVL sont votre confort et votre sécurité, ainsi, pour être réalisées, toutes nos croisières sont soumises aux conditions météorologiques, telles que : les vigilances météo ; le vent et la houle (force et direction) pour les navigations et les mouillages de nuit ; la hauteur-orientation-vitesse prévisible des vagues pour l'entrée ou la sortie dans les passes, ou à Tetiaroa pour le débarquement, tels qu'annoncés par Météo France dans son 2ème bulletin de la veille du départ. Nous vous tenons informés, par téléphone ou e-mail, en fin d'après-midi, la veille du départ .En cas d'annulation par nos soins, pour quelque motif que ce soit (par exemple non limitatif : sanitaire ; météo ; indisponibilité du navire, ou de tout ou partie de l'équipage) , les sommes versées vous seront entièrement restituées, sauf le cas d'application du tarif résident, ou si vous préférez, vous pouvez reporter l'excursion (obligation au tarif résident), en fonction des disponibilités de TVL pour ce type de croisière, à l'exclusion de toute autre indemnisation de quelque nature que ce soit .

Modification du programme de navigation au cours d'une croisière

Après appareillage, les modifications du programme, de quelque nature que ce soit, pour fortune de mer ; raisons sanitaires ; décision des autorités compétentes ; raisons techniques, ou de sécurité, ou météorologiques, qui relèvent de la seule appréciation du skipper, n'ouvrent pas droit à réduction du prix de la croisière, ni à son remboursement partiel ou total, ni à toute autre indemnisation de quelque nature que ce soit. Le skipper décide des débarquements et embarquements aux escales notamment selon l'état de la mer. Les horaires d'arrivées aux escales et de retour à Papeete ne sont pas garantis et sont toujours donnés à titre indicatif, car ils dépendent de nombreux aléas. En conséquence le non-respect de ces horaires, quelle que soit son ampleur, n'ouvre pas droit à réduction du prix de la croisière, ni à son remboursement partiel ou total, ni à toute autre indemnisation de quelque nature que ce soit

Conditions de règlement et de remboursement :

Les règlements doivent être réalisés :

- Par virement bancaire sur le compte bancaire de Tahiti Voile Et Lagon
- Paiement en ligne par cartes CB, VISA, MASTERCARD via un lien sécurisé (plateforme de paiement sécurisé en ligne SYSTEMPAY – BANQUE DE TAHITI).

A titre exceptionnel, les règlements en espèces, en francs pacifiques, peuvent être acceptés. Pour les croisières à la journée, si vous faites le choix d'un paiement en espèces, le matin du départ, les réservations n'étant validées qu'au règlement, vous vous exposez à ne pas pouvoir embarquer, si 16 personnes ont validé leur réservation avant vous.

Conditions de participation

Tous les clients doivent s'assurer d'avoir les aptitudes physiques nécessaires pour aller jusqu'au terme de la croisière choisie, avant leur réservation et avant leur embarquement.

Tout mineur non accompagné devra être en possession d'une lettre l'autorisant à voyager sans l'un de ses parents ou son tuteur. L'âge minimum d'un mineur non accompagné est de 16 ans, au jour de son départ.

Tout client souffrant d'une invalidité, d'une incapacité, d'une maladie, d'une allergie (notamment alimentaire), ou qui suit un traitement pour une pathologie préexistante, ou un régime alimentaire spécifique, doit nous en déclarer la nature et nous aviser au moment de sa réservation, qui pourra être conditionnée à la production d'un certificat médical de non contre-indication à la croisière envisagée. Il en est de même pour les femmes enceintes. En cas d'évolution ou de survenance entre la réservation et l'embarquement, le client devra nous en aviser suffisamment tôt, pour permettre, l'obtention du certificat médical, ainsi que la prise en compte de sa déclaration. La personne est responsable de vérifier qu'elle pourra suivre son traitement pendant toute la durée de la croisière. Tout manquement à l'obligation de faire cette déclaration aura pour conséquence l'exclusion des personnes concernées de la réservation, n'ouvrant pas droit à réduction du prix de la croisière, ni à son remboursement partiel ou total, ni à toute autre indemnisation de quelque nature que ce soit.

Les clients sont informés que dans certaines îles et archipels les infrastructures, le transport, l'équipement médical sont limités, voire inexistant. Dans ces conditions le client peut se trouver à plusieurs heures, voire à plusieurs jours de bateau d'un centre médical. Les centres médicaux dans lesquels il pourrait être pris en charge ne délivrent pas nécessairement les mêmes offres médicales, pharmaceutiques et sanitaires que les hôpitaux ou infirmeries présents dans son pays/ville d'origine. Des difficultés de langue peuvent affecter l'échange avec le personnel médical. Une évacuation d'urgence n'est pas forcément possible à l'endroit où se trouve le navire et elle peut être fortement retardée. Les soins et les équipements médicaux disponibles à bord sont limités, même s'ils sont conformes aux normes applicables en Polynésie. Les décisions prises par l'équipage s'appuient sur leur formation et leur évaluation d'un certains nombres d'éléments propres à chaque situation, que le client doit comprendre et accepter.

Les opérations de secours peuvent être affectées par des difficultés pratiques/opérationnelles et par des conditions météorologiques défavorables. Le client informé de ces risques, déclare les avoir acceptés avant sa réservation, renonçant à tout recours contre TVL s'il devait en être victime.

Le skipper professionnel (brevet de capitaine) peut, sous sa seule responsabilité, refuser ou débarquer tout occupant du navire ; modifier la route ou l'ordre des escales, pour débarquer tout occupant défaillant, ou qui trouble la navigation, ou présente des symptômes de maladie contagieuse. Il peut restreindre la circulation à bord d'un ou plusieurs occupants, voire les consigner dans leur cabine et peut également mettre, ou demander à TVL de mettre un terme anticipé à la croisière, pour juste motif, à l'égard d'un, ou de plusieurs, ou de tous les passagers. Les décisions prises par le skipper, ou par TVL à la demande du skipper, qu'elle qu'elles soient, n'ouvrent pas droit à réduction du prix de la croisière, ni à son remboursement partiel ou total, ni à toute autre indemnisation de quelque nature que ce soit. Il est rappelé que le skipper professionnel dispose à bord des pouvoirs de police qui lui sont conférés par la législation.

Quand le client participe à une activité extérieure, même si nous la réservons pour lui, le client est réputé avoir contracté directement avec l'entreprise réalisant ladite activité. Le choix de cette entreprise et la participation à cette activité se font donc à ses propres risques et à sa discrétion. En cas de litige ou de sinistre lié à cette activité, le client a recours exclusivement contre l'entreprise réalisant ladite activité.

En Polynésie la plupart des motus (îlots), même déserts, sont privés. Vous devez éviter d'y débarquer, ou au minimum rester sur la plage à la limite de l'eau, sauf à être invité à sa visite. S'il vous est demandé de quitter un motu, il convient obtempérer sans argumenter, afin d'éviter de provoquer une situation pouvant dégénérer.

Les courants dans et aux abords des passes et des hoa (petits chenaux dans le récif), ainsi que dans la zone du lagon proche du récif peuvent être forts, non visibles et dangereux (risque de dériver hors du lagon, impossibilité rentrer, noyade), les clients ne doivent jamais s'en approcher en nageant, ni avec les engins de plage (paddle, kayaks). Etant précisé que la natation, le pmt, ou l'usage des engins de plage ne sont pas encadrés par l'équipage et donc aux seuls risques et périls des clients.

Pour toute croisière, quelle que soit sa durée, vous devez prévoir : serviette de plage ; de l'anti-moustique ; palmes, masque et tuba ; chaussures d'eau (marche dans l'eau) ; protection solaire (crème solaire, lunettes, chapeau/casquette, lycra etc.) ; un sac étanche pour emporter des affaires qui craignent l'eau et/ou de valeur, lors des transferts en annexe (et par sécurité également dans le bateau, où des éclaboussures sont toujours possibles). Un ou des changes secs, un vêtement chaud et un vêtement de pluie, car même en Polynésie, il peut faire frais en mer, ou en cas de pluie, ou en cas d'embruns (en outre avoir froid ou être mouillé peut aggraver ou déclencher le mal de mer). Une paire de lunettes de vue de rechange si elles vous sont indispensables. Les bijoux, montres, autres que basiques et étanches, objets de valeur, sommes d'argent, sont à proscrire à bord du bateau et lors des transferts (risque de vol en l'absence de coffre-fort et de la relative fragilité des ouvertures, et/ou de perte en cas de chute par dessus bord des objets et/ou de leur propriétaire) . Le non-respect de ces précautions est donc aux seuls risques et périls des clients.

Conditions spéciales pour les croisières comprenant au moins une escale à Tetiaroa : compte tenu des conditions particulières de débarquement sur cette île, les personnes handicapées, les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes ne sachant pas nager et les enfants de moins de 5 ans, ne sont pas autorisés à débarquer. Les motus de Tetiaroa étant privés, les visiteurs doivent circuler seulement sur les plages et respecter les interdictions liées à la protection écologique de l'atoll.

RAPPEL : Il n'existe pas de passe à Tetiaroa, ainsi le débarquement/embarquement se fait en passant au dessus du récif, en annexe pneumatique, avec l'aide des vagues. Cette activité peut vous exposer à des risques (chute dans l'eau, heurt du bateau, du récif, perte ou submersion d'effets personnels) que vous acceptez, sans recours contre TVL ; sauf votre décision de renoncer à la visite sur l'île, sans réduction du prix de votre croisière, en demeurant à bord du navire.

Conditions spécifiques à chaque objet :

Croisière (excursion paquebot) : Le navire est réservé, au tarif convenu pour l'année en cours, par une agence réceptive (le client), pour la clientèle d'un paquebot déterminé, convenu à la réservation. Compte tenu du nombre maximum de passagers pouvant être embarqué, en sus des 2 membres d'équipages, pour ce type de croisière (18), la navigation sera limitée à la 5ème catégorie professionnelle (NUC), à savoir les lagons et la proximité de la barrière récifale extérieure, l'agence tiendra compte de cette limite dans ses accords avec l'armateur du paquebot. L'agence étant le seul client de TVL, ses rapports avec TVL sont exclusivement régis par les conditions générales et particulières de TVL et ce quelles que soient les conditions régissant les rapports entre l'agence et l'armateur du paquebot, ainsi que les clients de celui-ci. Les croisières retenues par l'agence, sont facturées avec un minimum convenu quel que soit le nombre final de participants. Ce minimum convenu, le prix unitaire et le contenu type de cette croisière sont arrêtés chaque année pour l'année suivante, sauf à être tacitement reconduit. Les croisières sont facturées à l'agence dès leur réalisation et elles sont payables au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la facture.

Croisière à la journée, sans hébergement : Chaque client réserve par lui-même, ou par agence, pour lui-même ou plusieurs personnes une place à bord du navire pour une croisière au plan de navigation et au contenu prédéterminé par TVL, réalisée sur une journée (en général : de 5H00 à 18H30). Le programme et les spécificités de la croisière sont communiqués au client, avant sa réservation, à titre de conditions particulières. Le tarif à la personne appliqué est le tarif public au jour de la réservation, sauf le cas d'une évolution des taxes entre la réservation et le paiement du solde, qui sera alors appliquée au client. Lorsque la réservation est opérée par une agence ou un client, au bénéfice d'autres clients, ils s'obligent à les informer que leurs relations avec TVL seront exclusivement régies par les conditions particulières de la croisière et les présentes conditions générales.

Croisière à la cabine comprenant l'hébergement : Chaque client réserve par lui-même, ou par agence, pour lui-même ou plusieurs personnes une place à bord du navire pour une croisière au plan de navigation et au contenu prédéterminé par TVL, réalisée sur deux jours consécutifs ou plus. Le programme et les spécificités de la croisière sont communiqués au client, avant sa réservation, à titre de conditions particulières. Le tarif à la personne appliqué est le tarif public au jour de la réservation, sauf le cas d'une évolution des taxes entre la réservation et le paiement du solde, qui sera alors appliquée au client. Le tarif est établi sur la base d'une occupation des cabines doubles par deux personnes, de ce fait, l'occupation

d'une cabine double par une seule personne entraînera une majoration appliquée lors de la réservation. Lorsque la réservation est opérée par une agence ou un client, au bénéfice d'autres clients, ils s'obligent à les informer que leurs relations avec TVL seront exclusivement régies par les conditions particulières de la croisière et les présentes conditions générales.

Croisière privative : Le client réserve par lui-même, ou par agence, pour lui-même ou plusieurs personnes (dans la limite du nombre maximum autorisé, en sus de l'équipage, pour la croisière envisagée) la totalité du navire de TVL pour une croisière soit au plan de navigation, à la durée et au contenu prédéterminé par TVL ; soit au plan de navigation, à la durée et au contenu spécifiquement défini entre lui et TVL. Le programme et les spécificités de la croisière sont communiqués au client, ou arrêtés avec lui, avant sa réservation, à titre de conditions particulières. Le tarif à la journée appliqué est le tarif convenu au jour de la réservation, sauf le cas d'une évolution des taxes entre la réservation et le paiement du solde, qui sera alors appliquée au client. Lorsque la réservation est opérée par une agence ou un client, au bénéfice d'autres clients, ils s'obligent à les informer que leurs relations avec TVL seront exclusivement régies par les conditions particulières de la croisière et les présentes conditions générales.

Affrètement/location de navire : Le client, locataire/affréteur, loue l'intégralité du navire pour une durée définie, il dispose de ce fait de la maîtrise nautique et commerciale du navire. Le client locataire/affréteur contracte directement avec un skipper professionnel indépendant titulaire d'un brevet de capitaine option voile, à jour reconnu en Polynésie et maîtrisant toutes les spécificités de navigation en Polynésie et une hôtesse/steward indépendante. Ces deux prestataires émettent leurs factures à l'ordre du locataire, qui sont réglées en débours par le locataire/affréteur au loueur, qui se charge de les reverser à ces deux prestataires. Afin de faciliter la location, TVL réalise l'avitaillement en nourriture, eau, jus de fruit et l'avitaillement en carburant pour le bateau et son annexe, qui sont inclus dans le tarif journalier de location et ce conformément à la durée de la location prévue au devis, au nombre de personnes qu'il entend embarquer ; dans la limite du plan de navigation du locataire, sous réserve de sa validation par le capitaine avec lequel il aura contracté. Le navire doit être pris et ramené par le locataire/affréteur au port de départ et d'arrivée prévus, aux dates et heures spécifiées dans le devis émis par TVL. Le locataire/affréteur a la garde juridique du navire jusqu'à sa restitution à TVL et s'engage à utiliser le navire en « bon père de famille » pour une navigation de plaisance (navire à usage personnel), dans le cadre de la législation maritime en vigueur, à l'exclusion de toute opération de commerce, pêche professionnelle, transport, remorquage ou autre. Le locataire/affréteur doit restituer le navire au loueur avec tout son équipement dans les mêmes conditions/état qu'au départ de la location, dans le délai prévu et avec le plein de carburant. Le client locataire/affréteur est donc maître de son programme de navigation, mais les programmes de navigation sont toujours soumis aux aléas météo et aux conditions de mer, le capitaine demeure seul juge de la route à suivre et des escales, en fonction des conditions météorologiques et de mer, ainsi que des caractéristiques du bateau. La couverture d'assurance souscrite par TVL comporte une franchise qui sera à la charge du locataire, en outre ce dernier reste son propre assureur pour toutes pertes ou dommages quels qu'ils soient y compris ceux causés au navire, ou à autrui, non couverts par l'assurance, il lui appartient de souscrire volontairement et à ses frais toutes assurances utiles, afin de couvrir les risques qui ne seraient pas couverts par l'assureur de TVL et/ou qui excéderaient les plafonds des garanties souscrites par TVL, qui décline toute responsabilité sur ce point. Le locataire/affréteur décharge expressément le loueur de toute responsabilité et répond seul des procès, amendes, poursuites et confiscations encourus par lui du fait de sa maîtrise du navire. En particulier, le locataire/affréteur veillera au respect des règlements concernant les mouillages, la pêche et la chasse sous-marine.

Assurance :

TVL a souscrit une assurance pour son(ses) bateau(x) et les recours pour dommages matériels et/ou corporels que pourraient exercer les passagers contre le bateau assuré à la suite d'événements se produisant à bord du bateau. Les conditions et limites de garanties de cette assurance peuvent être communiquées au client, à sa demande écrite. Il appartient au client de souscrire volontairement et à ses frais toutes assurances utiles, afin de couvrir des risques qui ne seraient pas couverts par l'assureur de TVL et/ou qui excéderaient les plafonds des garanties souscrites par TVL. L'attention du Client est attirée par le fait que la responsabilité de TVL est couverte et limitée, tous dommages confondus, aux conditions et limites de garanties de son assurance Au-delà de ces montants limités et garantis et au-delà de l'acceptation de couverture d'un sinistre par l'assureur de TVL, le Client renonce expressément à tout recours contre TVL et/ou son assureur.

Divers :

La langue du contrat est le Français. Toute communication en autres langues, notamment l'Anglais n'est que de caractère informel, leur utilité étant limitée à faciliter la compréhension des parties. En cas de contradiction de sens, ou de terminologie, entre les différentes versions de la présente convention, seule la version rédigée en langue française fera foi entre les parties.

Le présent contrat est soumis au droit de la Polynésie française dans les conditions du statut d'autonomie, à l'exclusion de toute autre législation. Tout différend relatif au présent contrat sera soumis au Tribunal de Papeete, nonobstant référé, ou appel en garantie, ou pluralité de défendeurs.