



LES CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE ET D'UTILISATION

PREAMBULE

Les présentes conditions spécifiques sont destinées à préciser les conditions de vente et d'utilisation des produits et services de l'AMP Store.

Ces conditions spécifiques font partie intégrante des conditions générales de vente.

ARTICLE 1 – MODALITES D'UTILISATION DES PRODUITS

Les produits commercialisés dans l'AMP Store sont exclusivement réservés aux clients munis d'un titre de transport aérien au départ de l'aéroport Marseille Provence, exception faite des Billets de Bus, les clients pouvant être des attendants/accompagnants. Aucune utilisation commerciale liée à l'utilisation de ces produits ne sera acceptée.

Dès la confirmation de l'achat, et afin de pouvoir utiliser le produit acheté, le client pourra choisir entre les modalités d'accès suivantes :

- la lecture de plaque d'immatriculation pour les stationnements parkings (hors PDiscount),
- l'ajout sur mobile sur Apple Wallet ou Google Pay via le numéro de téléphone indiqué par le client (smartphone et connexion internet indispensables pour télécharger l'image du code-barres),
- l'impression à domicile d'un billet avec code-barres sur papier A4,
- selon les produits, le client pourra également présenter sa carte d'embarquement à condition d'avoir correctement renseigné ses nom et prénom lors de sa réservation,
- pour l'accueil VIP départ et/ou arrivée, le client devra présenter une pièce d'identité pour vérification de son nom et prénom.

Pour les abonnements parkings, l'accès s'opère par la lecture d'une carte magnétique en entrée et sortie de parking.

Utilisation de la lecture de plaque d'immatriculation

L'accès aux parkings (hors PDiscount), dans le cadre de la réservation d'un stationnement, peut se faire par lecture de plaque d'immatriculation.

Cette possibilité est non obligatoire, à l'exception du service de stationnement avec voiturier, et gratuite pour le client.

Cette option est visible au niveau de la troisième étape du panier « Information » : le client doit saisir son numéro de plaque d'immatriculation dans le champ prévu à cet effet.

Il est conseillé au client utilisant ce service de se munir d'un autre titre d'accès en cas d'erreur de lecture de la plaque d'immatriculation par la borne à l'entrée du parking.

Utilisation d'un code-barres

Chaque produit acheté donne lieu à la création d'un seul et unique code-barres. Dans le cas d'une commande multi-produits, le client peut choisir entre :

- l'ajout sur mobile individuel de chaque code-barres : smartphone et connexion à internet indispensables pour télécharger l'image du code-barres,
- l'impression individuelle de chaque billet avec code-barres sur papier A4,
- l'impression groupée de tous les billets avec code-barres sur papier A4.

L'ajout sur mobile

Le code-barres ajouté au mobile est soumis aux Conditions Générales de Vente et d'utilisation d'AMP ainsi qu'aux conditions particulières suivantes, acceptées avant l'achat du produit :

L'ajout du code-barres au mobile nécessite la possession d'un téléphone compatible et d'une connexion internet pour télécharger l'image du code-barres.

AMP décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du téléphone mobile contenant le code-barres.

AMP n'est pas responsable de l'accès au réseau des opérateurs mobiles.

Pour vérifier la bonne qualité de l'image, le client doit s'assurer que les informations, ainsi que le code-barres, sont bien lisibles.

Utilisation d'un code-barres imprimé

Le billet avec code-barres sur papier A4 est soumis aux Conditions Générales de Vente et d'utilisation d'AMP ainsi qu'aux conditions particulières suivantes, acceptées avant l'achat du produit.

L'impression d'un billet avec code-barres sur papier A4 nécessite la possession d'une imprimante, afin d'être en mesure d'imprimer le titre sur une feuille blanche, de format A4. Le client pourra indifféremment imprimer son billet en noir et blanc ou en couleur.

Le billet est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge. L'accès au produit est soumis au contrôle de la validité du billet. Une bonne qualité d'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés comme non valables. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, le client doit imprimer à nouveau son fichier .pdf ou .jpg. Pour vérifier la bonne qualité de l'impression, le client doit s'assurer que les informations écrites sur le billet, ainsi que le code-barres sont bien lisibles.

L'impression du billet est à la charge du client.

Le code-barres sur mobile ou imprimé est non échangeable et non remboursable. Il est personnel et incessible. Lors des contrôles, le client doit obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photographie : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour. Le code-barres est uniquement valable pour le produit, à la date et aux conditions figurant sur l'image associée.

AMP décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande ou de traitement du billet, dans la mesure où AMP ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligence en cas de perte, vol ou utilisation illicite du code-barres (vol du téléphone mobile par exemple).

ARTICLE 2 – CONTROLE DES TITRES D'ACCES ET CONDITIONS ATTACHEES

Le contrôle des titres d'accès sera effectué par AMP ou le vendeur MarketPlace à l'aide de lecteurs de code-barres ou manuellement avec identification du client via son nom et son numéro de commande.

Le numéro de commande permet l'identification de l'acheteur et l'accès au détail de sa commande. AMP ou le vendeur MarketPlace se réservent le droit de contrôler l'identité du client. Le client devra donc obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photographie : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour.

Chaque titre d'accès unitaire ne peut être présenté qu'une seule fois au point de contrôle. Chaque billet est nominatif et personnel, il est non échangeable et non remboursable et ne peut être ni vendu, ni cédé, même à titre gratuit, sauf demande écrite à AMP et accord exprès de ce dernier.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet ou un code-barres de quelque manière que ce soit. La reproduction de billet ou de code-barres est interdite et ne procurerait aucun avantage. La personne qui a reproduit le billet ou code-barres et l'utilisateur de la copie du billet ou code-barres sont passibles de poursuites pénales.

AMP ou le vendeur MarketPlace peut refuser l'accès au produit s'il se rend compte que plusieurs impressions, transmissions ou reproductions d'un billet ou code-barres pourraient être en circulation. En outre, AMP résiliera le produit acheté par le titulaire sans remboursement possible.

ARTICLE 3 - CONDITIONS PARTICULIERES PAR TYPE DE PRODUIT

1. ABONNEMENTS COUPE-FILE

Le titulaire de l'abonnement déclare accepter sans condition ni réserve les conditions d'utilisation de l'abonnement Coupe-File.

Droits du titulaire de l'abonnement : l'abonnement Coupe-File permet de bénéficier d'un accès illimité, pendant toute la durée de validité de l'abonnement, aux files prioritaires donnant accès aux contrôles de sûreté.

Cet accès privilégié aux postes d'inspection filtrage ne permet en aucun cas de se substituer aux contrôles de sûreté. La nature et le lieu de ces contrôles de sûreté demeurent communs à l'ensemble des passagers.

Conditions d'utilisation : L'accès au Coupe-File se fait par la vérification de l'abonnement sur un lecteur positionné à l'entrée des files d'accès dédiées au départ des terminaux 1 et 2.

L'abonnement peut prendre différentes formes, au choix :

- un code-barres imprimé sur une feuille A4,
- l'abonnement Coupe-File étant nominatif, le titulaire peut également présenter sa carte d'embarquement - à condition d'avoir correctement renseigné son nom et prénom lors de sa réservation, et sera reconnu comme détenteur d'un abonnement en cours de validité.

L'abonnement est nominatif, personnel et incessible. En cas de contrôle, le client obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photographie. AMP se réserve le droit d'annuler l'abonnement s'il s'avère qu'une utilisation frauduleuse est suspectée. Son utilisation est limitée à un accès maximum par tranche de 12 heures. En cas de non-respect de l'ensemble des règles précisées ci-dessus, le titre d'accès sera considéré comme non valable.

Durée : L'abonnement est valable pendant un (1) an glissant et débute à compter de la date de première utilisation sélectionnée par le client lors de l'achat en ligne. Il expire de plein droit à l'issue de cette période, quel que soit le nombre de passages effectués.

Modalités en cas de vol, perte, détérioration, ou résiliation : il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de vol, perte, détérioration, ou demande de résiliation en cours de validité.

2. ACCES COUPE-FILE A L'UNITE

Le titulaire de l'accès Coupe-File à l'unité déclare accepter sans condition ni réserve les conditions d'utilisation dudit accès.

Droits du titulaire de l'accès : l'accès Coupe-File à l'unité permet de bénéficier d'un accès unique, pour 1 personne, aux files prioritaires donnant accès aux contrôles de sûreté. Cet accès privilégié aux postes d'inspection filtrage ne permet en aucun cas de se substituer aux contrôles de sûreté. La nature et le lieu de ces contrôles de sûreté demeurent communs à l'ensemble des passagers. L'accès est gratuit pour les enfants de -3 ans, dont le passage se fera porté au bras par l'adulte qui l'accompagne. Au-delà, le tarif est identique pour tous.

Conditions d'utilisation : L'accès au Coupe-File à l'unité se fait par la vérification de l'accès sur un lecteur positionné à l'entrée des files d'accès dédiées. Il est valable 24h à compter de la date d'entrée souhaitée, au départ des terminaux 1 et 2.

L'accès peut prendre différentes formes, au choix :

- un code-barres ajouté à Google Pay ou Apple Wallet sur un téléphone mobile compatible,
- un code-barres imprimé sur une feuille A4,
- l'accès au coupe-file étant nominatif, le titulaire peut également présenter sa carte d'embarquement - à condition d'avoir correctement renseigné son nom et prénom lors de sa réservation, et sera reconnu comme détenteur d'un accès en cours de validité.

L'accès est nominatif, personnel et incessible. En cas de contrôle, le client doit obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photographie. AMP se réserve le droit d'interdire l'accès s'il s'avère qu'une utilisation frauduleuse est suspectée.

Modalités en cas de vol, perte, oubli, détérioration, ou résiliation : il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de perte, de vol, d'oubli, détérioration, ou demande d'annulation. Toute erreur de date ne pourra constituer un motif de réclamation.

3. ABONNEMENTS PARKINGS ECO, ECO 3 mois, CLASSIC, PREMIUM et produit « carte perdue »

L'abonné à l'un des abonnements parkings déclare accepter, sans condition ni réserve, les conditions applicables à son abonnement présentées ci-après et s'engage à respecter le Règlement d'utilisation des parkings de stationnement public de l'Aéroport Marseille Provence en vigueur, disponible à l'entrée des parkings. L'abonné s'engage à faire respecter ces conditions et le Règlement quel que soit l'utilisateur de la carte d'abonnement.

Droits de l'abonné : à la souscription de son abonnement, l'abonné reçoit une carte d'abonnement lui permettant de stationner sur les parkings déterminés par AMP, dans la limite de 2 passages par jour (au-delà de 2 passages par jour, il sera fait application du tarif du parking en vigueur), sous réserve de places disponibles à son arrivée sur le parking.

Les abonnements donnent droit au stationnement sur les parkings suivants :

- P3 et P7 pour les abonnements ECO, ECO 3 Mois
- PA Minute et P5 pour l'abonnement CLASSIC, cette carte permet également de stationner sur les parkings P3 et P7 dans la limite des places disponibles
- P1 et P6 pour l'abonnement PREMIUM. Cette carte permet également de stationner, dans la mesure des places disponibles, sur les autres parkings suivants : PA Minute, P3, P5, P7 et PB Minute.

Seuls les titulaires de l'abonnement PREMIUM bénéficient d'une garantie de place sur le parking P6. Lorsque ce parking est affiché « complet », l'abonné peut alors accéder au parking par une entrée spécifique (signalétique « abonnés »).

Modalités de retrait : Lors de l'achat en ligne de sa carte, le client a la possibilité de choisir entre les deux options suivantes :

1. un envoi à domicile par courrier suivi par Lettre Max (prévoir au moins 7 jours avant la date de 1ère utilisation prévue). Toute carte d'abonnement sera considérée comme réceptionnée dans le cas où les informations de suivi confirmeraient la date de distribution effective de la Lettre Max ; ainsi aucun remboursement ne sera effectué pour non-livraison hors droit de rétractation. Les informations de suivi sont consultables 60 jours (calendaires) à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Passé ce délai, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Ou

2. une contremarque électronique (billet avec code-barres sur papier A4) à échanger à l'aéroport contre sa carte d'abonnement. Dans ce cas, le client se présente muni de sa contremarque électronique au comptoir « information » (Rez-de-chaussée du Terminal 1 Hall A) ouvert tous les jours de 6h00 à 00h (minuit) afin de récupérer sa carte.

Conditions d'utilisation : L'insertion de la carte d'abonnement dans la borne d'entrée ou de sortie des parkings permet d'actionner la barrière correspondante.

Tout stationnement doit s'effectuer dans le respect des emplacements marqués au sol. Il n'est possible d'effectuer qu'un seul stationnement à la fois.

La durée de chaque stationnement est limitée de la façon suivante : trente (30) jours consécutifs pour les abonnements ECO, ECO 3 Mois, CLASSIC et PREMIUM.

Tout dépassement, par stationnement, de la durée précitée, sera facturé selon le tarif en vigueur du parking utilisé ; le paiement conditionnant la sortie du véhicule.

En cas d'oubli de la carte, le détenteur devra prendre un ticket et s'acquitter du prix de son stationnement selon le tarif en vigueur du parking utilisé.

Responsabilité : Conformément au Règlement d'utilisation des Parkings de stationnement public de l'Aéroport Marseille Provence en vigueur, le stationnement ainsi que les opérations de circulation, de manœuvre et autres dans l'enceinte des parkings de stationnement sont effectués aux risques et périls de l'abonné et sous son entière responsabilité, les droits perçus n'étant que des droits de stationnement et non de gardiennage et de surveillance. AMP décline toute responsabilité en cas de détérioration de toute sorte, d'accident ou de vol du véhicule et de tout ou partie des objets et équipements contenus.

Durée de l'abonnement : Le présent contrat est valable 12 mois à compter de la date de 1ère utilisation renseignée par le client lors de sa commande.

Chaque abonnement est renouvelable sur l'AMP Store un mois avant sa date d'échéance et jusqu'à 10 jours après cette même échéance. Au-delà, l'abonnement ne pourra pas être renouvelé et le client devra procéder à une nouvelle souscription.

Résiliation :

A l'initiative de l'Aéroport Marseille Provence :

AMP se réserve le droit, en cas de non-respect des termes et obligations des présentes conditions :

- de rendre inutilisable la carte d'abonnement après information par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- de résilier l'abonnement après mise en demeure restée infructueuse.

Pour des raisons d'organisation ou de sécurité et hors de toute faute de l'abonné, AMP se réserve la possibilité de modifier et/ou supprimer certains abonnements. Dans ce cas, AMP proposera un nouveau produit avec des services analogues ou remboursera la somme correspondant à la période restant à courir.

A l'initiative de l'abonné :

L'abonné qui désire résilier son abonnement doit avertir AMP (Service « Abonnés Parcs Autos ») par lettre recommandée avec accusé de réception, 15 jours avant la date d'effet souhaitée.

L'abonné ne pourra prétendre qu'au remboursement des mois entiers restant à courir, à compter de la date d'effet de la résiliation (tout mois entamé restant acquis pour AMP) et déduction faite d'une somme forfaitaire selon les dispositions suivantes :

- Abonnements ECO : 95 € TTC
- Abonnement CLASSIC : 143 € TTC
- Abonnement PREMIUM : 323 € TTC
- Abonnement ECO 3 MOIS : Non remboursé

Le montant du remboursement est calculé de la manière suivante :

$$R = (M \times \text{tarif TTC mensuel}) - 95 \text{ (ou } 143/323/122) \text{ € TTC.}$$

R étant le montant TTC du remboursement

M étant le nombre entier de mois restant à courir.

ATTENTION :

Aucun remboursement ne sera consenti pour une résiliation portant sur les 3 derniers mois de l'abonnement.

En conséquence, l'abonnement ECO 3 mois est non résiliable, ni remboursable (sauf exercice du droit de rétractation).

Modalités en cas de vol, perte de la carte :

- Le client pourra demander et payer en ligne le renouvellement de sa carte perdue, sur le site <https://store.marseille.aeroport.fr/> au tarif en vigueur (15€ TTC)
- *Abonnement ECO 3 mois* : L'abonné doit avertir immédiatement le Service « Abonnés Parcs Autos » (par email : information@mrs.aero) afin de faire interdire toute utilisation de sa carte. Aucun remboursement ne sera dû par AMP. L'attribution d'une nouvelle carte par AMP est subordonnée au paiement, par l'abonné, du prix de création d'une carte de remplacement selon le tarif en vigueur (15 € TTC valeur 2020).
- *Abonnements ECO et CLASSIC* : L'abonné doit avertir immédiatement le Service « Abonnés Parcs Autos » (par email : information@mrs.aero) afin de faire interdire toute utilisation de sa carte. L'attribution d'une nouvelle carte par AMP est subordonnée au paiement, par l'abonné, du prix de création d'une carte de remplacement selon le tarif en vigueur (15 € TTC valeur 2020).
- *Abonnement PREMIUM* : L'abonné doit avertir immédiatement le Service « Abonnés Parcs Autos » (par email : information@mrs.aero) afin de faire interdire toute utilisation de sa carte. Une nouvelle carte sera attribuée par AMP gratuitement.

4. STATIONNEMENTS PARKINGS

- Dispositions communes à tous les parkings

La réservation d'un stationnement parking est un service payant correspondant à la réservation d'une ou plusieurs places de parking pour une personne déterminée, une date et une heure précises de début de stationnement et une durée définie qui n'excédera pas 30 jours (sauf Super Eco durée maximale de stationnement : 45 jours et sauf PDiscount : durée maximale de stationnement de 23 jours).

Cette offre est faite sur la base d'un nombre de places limité et proposée aux utilisateurs dans la limite des places disponibles lors de la réservation. Il appartient à l'utilisateur ayant réservé de trouver une place libre sur le parking réservé, étant entendu que la réservation garantit que celle-ci existe.

L'utilisateur du stationnement parking déclare accepter sans condition ni réserve le règlement d'utilisation des parkings de l'Aéroport Marseille Provence, disponible à l'entrée des parkings. Toute réservation de stationnement parking entrainera obligatoirement le paiement de sa place de stationnement lors du processus de réservation.

Droits du titulaire de la réservation : la réservation de stationnement parking donne un droit d'accès à une place de parking prépayée pour une période déterminée et sur le parking désigné par AMP, qui se réserve le droit d'orienter de manière ponctuelle sur d'autres parkings ou lieux de stationnement.

Le service parking ne donne pas droit à une place de stationnement dédiée et préalablement identifiée au profit du titulaire de la réservation.

Conditions d'utilisation :

* Le service de réservation de stationnement parking est commercialisé uniquement sur Internet et est accessible aux personnes ayant créé un compte personnel.

* Huit parkings sont disponibles à la réservation en ligne :

- Parking P1
- Parking P6
- Parking P5
- Parking P7
- Parking P8
- Parking P3
- Super Eco
- PDiscount

*La réservation d'un parking en particulier, quel qu'il soit, donne le droit de stationner uniquement sur le parking réservé. Tout stationnement sur un autre parking sera facturé au tarif en vigueur du parking utilisé pour la durée du séjour. La réservation non utilisée ne sera pas remboursable, sauf dans le cas de l'utilisation du droit de rétractation (voir Article 13).

* Seuls les véhicules dits « légers », d'une hauteur maximale de 2,10 mètres pour le parking P1, de 2,20 mètres pour le parking P6 et de 2,60 mètres pour les autres parkings listés ci-dessus peuvent stationner sur les parkings accessibles à la réservation en ligne. De plus, les véhicules accompagnés d'une remorque ou de type « camping-car » ne sont pas autorisés sur les parkings de l'Aéroport Marseille Provence. Tout stationnement doit s'effectuer dans le respect des emplacements marqués au sol. Le stationnement n'est possible que pour un seul et même véhicule.

* Pour que la barrière du parking s'ouvre, une vérification de la réservation sera effectuée par un lecteur positionné à l'entrée du parking concerné. Un ticket sera alors délivré à l'utilisateur. Dans le cas du Pdiscount, ce dernier n'étant pas automatisé, une contremarque sera remise par l'agent d'accueil après vérification et identification de la réservation sur présentation de la confirmation de la commande (impression papier ou version digitale).

La réservation peut prendre différentes formes, au choix :

- la lecture de plaque d'immatriculation, il est toutefois conseillé au client utilisant ce service de se munir d'un autre titre d'accès en cas d'erreur de lecture de la plaque d'immatriculation par la borne à l'entrée du parking (hors PDiscount)
- un code-barres ajouté à Google Pay ou Apple Wallet sur un téléphone mobile compatible,
- un code-barres imprimé sur une feuille A4,
- la réservation d'un stationnement parking étant nominative, le titulaire peut également présenter sa carte d'embarquement sous condition qu'il se soit enregistré en amont de son entrée dans le parking et qu'il dispose d'une carte d'embarquement valide – et à condition d'avoir correctement renseigné son nom et prénom lors de sa réservation (hors PDiscount). En aucun cas AMP ne pourra se substituer au client concernant l'édition d'une carte d'embarquement.

Le code-barres délivré par AMP est strictement personnel et confidentiel et il appartient à l'utilisateur de le conserver pour la date et l'heure de début de stationnement. Dans le cas où le code-barres aurait déjà été utilisé par un tiers lorsque l'utilisateur se présente à l'entrée du parking, l'accès au parking lui sera refusé. AMP décline toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de ce code-barres.

* L'accès au parking ne sera pas autorisé avant la date et l'heure de début de stationnement enregistrées lors de la commande, exception faite du délai de tolérance de 2h pour les P1,P6,P5,P7,P8,P3 et de 4h pour le Super Eco. La sortie se fera par l'insertion du ticket délivré à l'entrée et, le cas échéant, du paiement d'un supplément tarifaire pour le dépassement de la durée de stationnement réservée, exception faite du délai de tolérance de 2h pour les P1,P6,P5,P7,P8,P3 et de 4h pour le Super Eco.

Les modalités d'accès au parking Pdiscount sont décrites dans les dispositions spécifiques à ce parking ci-après.

Le code-barres délivré lors de la réservation est à usage unique et toute sortie est définitive. En cas d'entrée anticipée sur le parking (au-delà du délai de tolérance), le client ne pourra bénéficier de sa réservation et devra prendre un ticket à l'entrée du parking, en s'acquittant des frais de stationnement pour l'ensemble de la période stationnée au tarif en vigueur lors de sa sortie. Les conditions tarifaires applicables dans cette hypothèse seront celles en vigueur sur le parking lors du stationnement. Elles seront appliquées en fonction du temps de stationnement. Le paiement peut se faire aux caisses automatiques ou directement par Carte Bancaire aux bornes situées en sortie de parking.

Attention : il appartient au client de prévoir, pour le bon déroulement de son voyage, un délai suffisant entre son heure d'arrivée à l'aéroport et l'accès à l'avion en tenant compte des indications transmises par la compagnie aérienne. En particulier il doit être particulièrement vigilant sur son Heure Limite d'Enregistrement (HLE), et/ou son heure limite de présentation à l'embarquement. AMP ne pourra être tenu pour responsable en cas de refus d'embarquement pour une arrivée aux comptoirs des compagnies aériennes et/ ou

Tour operators après l'Heure Limite d'Enregistrement et/ou l'heure limite de présentation à l'embarquement.

Il est également important de prévoir un délai suffisant entre l'heure d'arrivée du vol et l'heure de sortie du parking. AMP ne pourra être tenu responsable de tout dépassement lié à des événements extérieurs.

* En cas de contrôle de sa réservation, le client doit obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photographie. AMP se réserve le droit d'annuler la réservation d'un stationnement parking s'il s'avère qu'une utilisation frauduleuse est suspectée.

Responsabilité : Le stationnement, les opérations de circulation et de manœuvre à l'intérieur des parkings doivent respecter les conditions décrites dans le règlement d'utilisation des parkings en vigueur.

Le stationnement ainsi que les opérations de circulation, de manœuvre et autres dans l'enceinte des parkings de stationnement sont effectués aux risques et périls du client et sous son entière responsabilité, les droits perçus n'étant que de simples droits de stationnement et non de gardiennage et de surveillance.

AMP décline toute responsabilité en cas de détérioration de toute sorte, d'accident ou de vol du véhicule. Le paiement peut se faire aux caisses automatiques ou directement par Carte Bancaire aux bornes situées en sortie de parking.

AMP décline toute responsabilité en cas de détérioration de toute sorte, d'accident ou de vol du véhicule ou de tout ou partie des objets ou des équipements contenus dans le véhicule.

Durée : Afin de garantir le bon fonctionnement des parkings de stationnement et du système de réservation, la période de stationnement réservée lors de la commande est strictement appliquée ; en cas de prolongation de la durée de stationnement, il sera fait application du tarif de dépassement en vigueur pour chaque jour supplémentaire.

Il est strictement interdit de faire deux réservations pour couvrir un seul stationnement, et ce quelle que soit la durée totale de ce dernier.

Dans le cadre de cette interdiction de réservations multiples pour un même stationnement (par exemple : réservations se succédant ou se chevauchant), toute réservation n'est valable en sortie que si elle a été activée par le passage effectif du véhicule à l'entrée du parking. A défaut de passage à la borne d'entrée à la date de début prévue lors de la commande, la réservation ne pourra être activée et ne pourra permettre aucune sortie.

Par conséquent et afin de pouvoir sortir du parking, tout utilisateur contrevenant à cette interdiction se verra :

- réclamer le paiement immédiat du nombre de jours de stationnement supplémentaires ou ne correspondant pas à la durée de la réservation utilisée en entrée (sur la base du tarif de dépassement en vigueur) décomptés au-delà du nombre de jours indiqués dans la réservation avec laquelle il est entré dans le parc.
- refuser, par AMP, le remboursement du montant de la toute autre réservation de place de parking non utilisée.

Il est expressément stipulé que ces deux mesures ne pourront pas être contestées par les utilisateurs contrevenant auprès d'AMP.

Modalités en cas de vol, perte, détérioration, ou résiliation : un code-barres correspondant au stationnement réservé est remis au client à la fin de sa commande, et accessible à tout moment depuis son compte client personnel. En cas de perte ou oubli du code-barres, l'utilisateur pourra utiliser l'interphone situé sur la borne d'entrée du parking. Tout utilisateur se présentant sur un parking sans numéro de réservation et/ou code-barres pourra se voir refuser l'accès à sa place réservée.

Modification et Annulation : Il n'est pas possible de modifier une réservation après l'avoir validée et payée. Outre l'exercice du droit de rétractation prévu à l'article 13 des CGV, l'utilisateur aura

seulement la possibilité de l'annuler gratuitement jusqu'à 24 heures avant l'heure prévue d'entrée dans le parking ou jusqu'à 1 heure avant l'heure prévue d'entrée si ce dernier a souscrit à l'option annulation intitulée « Option Flex ».

Dispositions spécifiques aux parkings suivants :

❖ Parking P7, Parking P3 et Parking P8:

La période de stationnement indiquée et réservée lors de la commande est **strictement appliquée**.

En cas de prolongation du stationnement après la date et heure de sortie indiquée lors de la réservation, il sera fait application de la tarification suivante :

Durée du dépassement*	Tarif applicable TTC
De 0h à 2h (délai de tolérance)	Gratuit
De 2h à 12h	8.50€
De 12h à 24h	11€
Au-delà et par tranche de 24h	11€

***Toute tranche entamée est due.**

Le paiement peut se faire aux caisses automatiques ou directement par Carte Bancaire aux bornes situées en sortie de parking.

Une sortie anticipée ne donne droit à aucun remboursement.

❖ Parkings P1 et P6 :

La période de stationnement indiquée et réservée lors de la commande est **strictement appliquée**.

En cas de prolongation du stationnement après la date et heure de sortie indiquée lors de la réservation, il sera fait application de la tarification suivante :

Durée du dépassement*	Tarif applicable TTC
De 0h à 2h (délai de tolérance)	Gratuit
De 2h à 24h	20€
Au-delà et par tranche de 24h	20€

***Toute tranche entamée est due.**

Le paiement peut se faire aux caisses automatiques ou directement par Carte Bancaire aux bornes situées en sortie de parking.

Une sortie anticipée ne donne droit à aucun remboursement.

❖ Parking P5 :

La période de stationnement indiquée et réservée lors de la commande est **strictement appliquée**.

En cas de prolongation du stationnement après la date et heure de sortie indiquée lors de la réservation, il sera fait application de la tarification suivante :

Durée du dépassement*	Tarif applicable TTC
De 0h à 2h (délai de tolérance)	Gratuit
De 2h à 12h	11€
De 12h à 24h	15€
Au-delà et par tranche de 24h	15€

***Toute tranche entamée est due.**

Le paiement peut se faire aux caisses automatiques ou directement par Carte Bancaire aux bornes situées en sortie de parking.

Une sortie anticipée ne donne droit à aucun remboursement.

❖ **Super Eco :**

La période de stationnement indiquée et réservée lors de la commande est **strictement appliquée**.

En cas de prolongation du stationnement après la date et heure de sortie indiquée lors de la réservation, il sera fait application de la tarification suivante :

Durée du dépassement*	Tarif applicable TTC
De 0h à 4h (délai de tolérance)	Gratuit
De 4h à 12h	1.50€ par heure supplémentaire
De 12h à 24h	11€
Au-delà et par tranche de 24h	11€

***Toute tranche entamée est due.**

Le service offre la possibilité de réserver un stationnement au parking Super Eco dont la durée est comprise entre 4 jours minimum et 45 jours maximum (1 jour = 24 heures).

Une sortie anticipée ne donne droit à aucun remboursement.

La réservation de stationnement au Super Eco donne un droit d'accès sur le parking désigné par AMP (Super Eco - 1° rond-point à droite en arrivant sur l'Aéroport Marseille Provence, suivre la signalétique) qui se réserve également le droit d'orienter de manière ponctuelle sur d'autres parking ou lieux de stationnement.

A compter du 1^{er} Janvier 2021, la liaison entre le parking Super Eco et les terminaux se fera exclusivement par un cheminement piéton ; le temps de trajet étant estimé entre 8 et 13 minutes.

AMP ne peut être tenue pour responsable de l'heure d'arrivée du client stationnant sur le parking Super Eco dans les terminaux.

❖ PDiscount

Le Pdiscount est un **parking éloigné des terminaux et uniquement réservable en ligne**.

Le parking Pdiscount est ouvert seulement pour des entrées et sorties le **samedi et le dimanche de 4h à minuit** en période de forte affluence (ouverture selon décision AMP).

Il est situé à 6 (six) kilomètres des terminaux. Le transfert entre le parking Pdiscount et les terminaux est réalisé **exclusivement par des navettes gratuites mises en place par AMP**.

Ces navettes fonctionnent uniquement pendant les horaires d'ouvertures du parking (voir ci-dessus). Le temps d'attente entre chaque navette est estimé à 20* minutes maximum. Les horaires des navettes sont disponibles dans le centre d'aide du site internet de l'Aéroport, [ici](#). Le temps de trajet entre le Pdiscount et les terminaux est estimé à 15 minutes*.

Le client étant informé à plusieurs reprises, pendant et après son achat, de la situation éloignée du parking Pdiscount et du temps d'accès aux terminaux, AMP ne saurait être tenu responsable de l'heure d'arrivée du client dans les terminaux et des conséquences qui pourraient en découler.

Par conséquent, il appartient au client d'anticiper son arrivée après avoir pris connaissance de la situation du Pdiscount. Il lui incombe de prévoir un temps suffisant entre son arrivée sur le parking et l'heure à laquelle il doit se présenter au terminal. De même, le client devra prévoir un temps suffisant entre son atterrissage et l'heure à laquelle il récupérera son véhicule afin de s'assurer de respecter les horaires d'ouvertures dudit parking.

**Les temps sont donnés à titre indicatif et ne tiennent pas compte d'éventuels aléas liés notamment aux conditions de circulation et à tout cas de force majeure.*

La période de stationnement indiquée et réservée lors de la commande est strictement appliquée. Le délai de tolérance à l'entrée dans le parking sera de 2h à condition que celui-ci reste compris dans les horaires d'ouvertures du parking Pdiscount.

En cas de prolongation du stationnement après la date et heure de sortie indiquée lors de la réservation et au-delà des horaires d'ouvertures du parking Pdiscount, le client devra se signaler auprès du PCPA (situé au niveau des arrivées du Terminal 1 hall B) afin d'être raccompagné sur le Pdiscount.

Ce service ne sera pas facturé si le client peut prouver que cette prolongation de la durée du stationnement est imputable à la compagnie aérienne (retard ou modification de l'itinéraire) et que son vol initial lui aurait permis de rallier le Pdiscount dans ses horaires d'ouverture.

Dans le cas contraire, le client devra s'acquitter du tarif de dépassement, à titre de pénalité (voir tarif ci-dessous).

Durée du dépassement*	Tarif applicable TTC, valeur 2023
Par tranche de 24h	11€

5. SALON V.I.P.

Le titulaire de l'accès au Salon VIP déclare accepter sans condition ni réserve les conditions d'utilisation dudit accès.

Droits du titulaire de l'accès : L'accès au Salon VIP permet de bénéficier d'un accès de quatre (4) heures, pendant toute la durée de validité de l'accès, au Salon Lubéron (pour les départs du terminal 1 hall B - passagers des vols France et Europe) ou au Salon Cézanne (pour les départs du terminal 1 hall A - passagers des vols internationaux). Il est de la responsabilité du client de se rendre jusqu'à l'entrée du Salon pour la date réservée.

Conditions d'utilisation : L'accès au Salon VIP se fait par la vérification de l'accès sur un lecteur positionné à l'entrée des Salons qui permet d'actionner la porte d'ouverture du Salon.

L'accès peut prendre différentes formes, au choix :

- un code-barres ajouté à Google Pay ou Apple Wallet sur un téléphone mobile compatible
- un code-barres imprimé sur une feuille A4
- l'accès au salon étant nominatif, le titulaire peut également présenter sa carte d'embarquement - à condition d'avoir correctement renseigné son nom et prénom lors de sa réservation, et sera reconnu comme détenteur d'un accès en cours de validité

L'accès est nominatif, personnel et incessible. En cas de contrôle, le client doit obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photographie. AMP se réserve le droit d'interdire l'accès s'il s'avère qu'une utilisation frauduleuse est suspectée. Son utilisation est limitée à quatre (4) heures. Pendant cet intervalle de 4 heures, le client peut sortir du salon et doit être en mesure de représenter son accès au Salon à chaque nouvelle entrée pour y avoir accès. En cas de non-respect de l'ensemble des règles précisées ci-dessus, le titre d'accès sera considéré comme non valable.

Le maintien d'une atmosphère calme et non bruyante est demandé à l'intérieur des Salons. En cas de trouble manifeste à l'ordre public au sein des Salons VIP, AMP se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires pour faire cesser ce trouble.

Les personnes mineures non accompagnées ne sont pas admises.

Durée : L'Accès Salon VIP est valable pendant quatre (4) heures glissantes et débute à compter de l'heure de la première entrée au Salon. Il expire de plein droit à l'issue de cette période, quel que soit le nombre de passages effectués, quelle que soit l'utilisation qui en a été faite.

Modalités en cas de vol, perte, oubli, détérioration, ou résiliation : il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de perte, de vol, d'oubli, détérioration, ou demande d'annulation. Toute erreur de date ne pourra constituer un motif de réclamation.

6. ACCUEIL VIP ARRIVEE ET/OU DEPART

Le titulaire d'une réservation d'un Accueil VIP arrivée et/ou départ déclare accepter sans condition ni réserve les conditions d'utilisation dudit accès.

Droits du titulaire de la réservation : La réservation d'un Accueil VIP arrivée et/ou départ permet de bénéficier d'un accueil personnalisé pour quatre personnes maximum et d'une aide dans les démarches administratives lors de l'embarquement ou de l'arrivée à l'Aéroport Marseille Provence. La prestation inclut également le service d'un porteur bagage (limité à un bagage par personne) ainsi que la possibilité de privatiser un portique sûreté aux postes inspection filtrage.

Conditions de réservation : Pour bénéficier de cette prestation le client doit effectuer sa réservation au plus tard 72h avant l'heure de début de la prestation souhaitée.

Pour réserver un accueil VIP pour un nombre de personnes supérieur à quatre, le client pourra sélectionner le nombre souhaité de passagers supplémentaires lors de sa réservation au tarif de 48€ TTC par passager supplémentaire.

Conditions d'utilisation :

Le client devra se présenter sur le lieu de rdv défini avec le Centre Affaires ou par défaut à au dépose-express du terminal 1 avec sa pièce d'identité. La vérification de sa réservation se fera manuellement à partir de son nom/prénom.

La réservation est nominative, personnelle et incessible. En cas de contrôle, le client doit obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photographie. AMP se réserve le droit de refuser la prise en charge s'il s'avère qu'une utilisation frauduleuse est suspectée.

Durée : La prestation est limitée à une durée de 3h. Tout dépassement horaire fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

Modalités en cas de vol, perte, oubli, détérioration, ou résiliation : il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de perte, de vol, d'oubli, détérioration de la pièce d'identité, ou demande d'annulation en dehors des conditions expressément prévues. Toute erreur de date ne pourra constituer un motif de réclamation.

7. BILLETS DE BUS VENDUS PAR MOBILINK

Le titulaire d'un titre de transport « Billet de Bus » déclare accepter, sans condition ni réserve, les conditions applicables à son titre de transport présentées ci-après et s'engage à respecter le Règlement d'exploitation en vigueur du transporteur.

Les Billets de Bus commercialisés sur l'AMP Store sont les suivants :

- Lignes L91

Intitulé du titre	Conditions d'obtention	Conditions d'utilisation	Prix
Billet 1 voyage	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, sans correspondance.	10 €
Billet Aller-Retour	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser deux trajets (sens aller + sens retour), sans correspondances.	16 €
Billet 1 voyage 12-25 ans	Jeunes jusqu'à 25 ans révolus. Présenter une pièce d'identité en cours de validité	Permet de réaliser un trajet, sans correspondance.	7 €
Billet 1 voyage 6-11 ans	Enfants jusqu'à 11 ans révolus. Présenter une pièce d'identité en cours de validité	Permet de réaliser un trajet, sans correspondance.	5 €
Billet 1 voyage 0-5 ans	Les enfants de moins de 6 ans voyagent gratuitement	Permet de réaliser un trajet, sans correspondance.	0,00 €

- Ligne L38

Intitulé du titre	Conditions d'obtention	Conditions d'utilisation	Prix
Billet 1 voyage de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers Saint-Victoret	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	1,20 €
Billet 1 voyage de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers Marignane Parc Camoin	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	1,20 €
Billet 1 voyage de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers Gignac-la-Nerthe	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	1,20 €
Billet 1 voyage de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers La Mède	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	1,20 €
Billet 1 voyage de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers Châteauneuf-les-Martigues	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	1,20 €

Billet 1 voyage de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers Martigues	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	2,50 €
---	---------------------	--	--------

- **Ligne L17**

Intitulé du titre	Conditions d'obtention	Conditions d'utilisation	Prix
Billet 1 voyage de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers Rognac	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	1,20 €
Billet 1 voyage de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers La-Fare-Les Oliviers	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	1,80 €
Billet 1 voyage de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers Lançon-Provence	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	2,50 €
Billet 1 voyage de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers Salon-de-Provence	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser deux trajets (sens aller + sens retour), avec correspondances	2,50 €

- **Ligne L40**

Intitulé du titre	Conditions d'obtention	Conditions d'utilisation	Prix
Billet 1 voyage de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers Aix TGV	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	4,00 €
Billet 1 voyage de/vers l'Aéroport Marseille Provence de/vers Aix les Milles Plan d'Aillane	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	10,00 €
Billet 1 voyage de l'Aéroport Marseille Provence vers Aix les Milles Pôle d'Activités	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	10,00 €
Billet 1 voyage de/vers Aix-en-Provence Gare routière - de/vers Aéroport Marseille Provence	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	10,00 €
Billet Aller-retour Aix TGV - Aéroport Marseille Provence	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	6,40 €
Billet Aller-retour Aix les Milles Plan d'Aillane - Aéroport Marseille Provence	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance	16,00 €

Billet Aller-retour Aix-en Provence Gare Routière - Aéroport Marseille Provence	Titre ouvert à tous	Permet de réaliser deux trajets (sens aller + sens retour), avec correspondances	16,00 €
Billet 1 voyage 12-25 ans de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers Aix TGV	Jeunes jusqu'à 25 ans révolus. Présenter une pièce d'identité en cours de validité	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance.	2,80 €
Billet 1 voyage 6-11 ans de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers Aix TGV	Enfants jusqu'à 11 ans révolus. Présenter une pièce d'identité en cours de validité	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance.	2,00 €
Billet 1 voyage 0-5 ans de/vers l'Aéroport Marseille Provence - de/vers Aix TGV	Les enfants de moins de 6 ans voyagent gratuitement	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance.	0,00 €
Billet 1 voyage 12-25 ans de/vers l'Aéroport Marseille Provence de/vers Aix les Milles Plan d'Aillane	Jeunes jusqu'à 25 ans révolus. Présenter une pièce d'identité en cours de validité	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance.	7,00 €
Billet 1 voyage 6-11 ans de/vers l'Aéroport Marseille Provence de/vers Aix les Milles Plan d'Aillane	Enfants jusqu'à 11 ans révolus. Présenter une pièce d'identité en cours de validité	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance.	5,00 €
Billet 1 voyage 0-5 ans de/vers l'Aéroport Marseille Provence de/vers Aix les Milles Plan d'Aillane	Les enfants de moins de 6 ans voyagent gratuitement	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance.	0,00 €
Billet 1 voyage 12-25 ans de l'Aéroport Marseille Provence vers Aix les Milles Pôle d'Activités	Jeunes jusqu'à 25 ans révolus. Présenter une pièce d'identité en cours de validité	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance.	7,00 €
Billet 1 voyage 6-11 ans de l'Aéroport Marseille Provence vers Aix les Milles Pôle d'Activités	Enfants jusqu'à 11 ans révolus. Présenter une pièce d'identité en cours de validité	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance.	5,00 €
Billet 1 voyage 0-5 ans de l'Aéroport Marseille Provence vers Aix les Milles Pôle d'Activités	Les enfants de moins de 6 ans voyagent gratuitement	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance.	0,00 €
Billet 1 voyage 12-25 ans de/vers Aix-en-Provence Gare routière - de/vers Aéroport Marseille Provence	Jeunes jusqu'à 25 ans révolus. Présenter une pièce d'identité en cours de validité	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance.	7,00 €
Billet 1 voyage 6-11 ans de/vers Aix-en-Provence Gare routière - de/vers Aéroport Marseille Provence	Enfants jusqu'à 11 ans révolus. Présenter une pièce d'identité en cours de validité	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance.	5,00 €
Billet 1 voyage 0-5 ans de/vers Aix-en-Provence Gare routière - de/vers Aéroport Marseille Provence	Les enfants de moins de 6 ans voyagent gratuitement	Permet de réaliser un trajet, avec correspondance.	0,00 €

Conditions d'utilisation :

Il est impératif d'être en possession du **Billet de Bus imprimé en A4** ou du **billet de Bus mobile** (un code-barres ajouté à Google Pay ou Apple Wallet sur un téléphone mobile compatible) pour voyager. Ce Billet de Bus sera à présenter au conducteur à l'entrée du véhicule.

Le(s) Billet(s) de Bus est (sont) imprimable(s) directement en ligne une fois le paiement validé. Le client a également la possibilité de télécharger le(s) Billet(s) de Bus pour l'(es) imprimer ultérieurement. Le Billet de Bus est également stocké dans « Mon compte » accessible à tout moment avec les identifiants et le mot de passe définis lors de la création du compte.

Le client peut également ajouter son code-barres à son mobile sur Apple Wallet ou Google Pay.

Le client choisit la date de son voyage, le type et le nombre de titre de transport souhaité. Dans le cadre de l'achat d'un Billet de Bus aller-retour, seule la date du voyage "aller" est à renseigner. A l'embarquement "aller" le conducteur remettra le billet "retour" que le client devra conserver et présenter au chauffeur lors du voyage "retour" à la date de sa convenance.

Les Billets de Bus sont valables uniquement à la date de voyage mentionnée (sauf accord exprès de la Métropole Aix-Marseille-Provence) et à l'horaire de votre choix (sous réserve de places disponibles).

Chaque Billet de Bus est nominatif et personnel et ne peut être vendu ou cédé, même à titre gratuit. Le contrôle des Billets de Bus sera effectué manuellement avec identification du nom, tel qu'indiqué sur le billet. Il faudra donc obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photo.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un Billet de Bus de quelque manière que ce soit. La personne qui a reproduit le Billet de Bus et l'utilisateur de la copie du billet se verront refuser l'accès au bus, sans dédommagement aucun et sont passibles de poursuites pénales.

Modalités d'échange/remboursement et droit de rétractation:

Les Billets de Bus vendus sur l'AMP Store ne sont valables que pour la seule date qui est mentionnée sur chacun d'eux, étant précisé que les dispositions relatives au droit de rétractation ne sont pas applicables aux services de transport de passagers conformément à l'article L. 121-16-1 I 9° du Code de la consommation.

Aucun échange ou remboursement ne sera effectué **sauf** dans les cas suivants :

- la navette n'est pas en service du fait du transporteur
- le client a racheté un titre de transport au guichet suite à un dysfonctionnement de la boutique en ligne.

Dans ces cas, le remboursement s'effectuera uniquement sur présentation d'un justificatif (facture / impression de la confirmation de transaction par Carte Bancaire / impression d'écran du dysfonctionnement du site).

Les réclamations liées au remboursement du titre de transport doivent parvenir à la Métropole Aix-Marseille-Provence dans un délai de 30 jours maximum après l'achat sur le site internet.

Informations / Réclamations

Pour toute demande d'information et/ou réclamation, le client peut contacter les guichets situés en gare routière, se rendre sur le lien « contact » du site www.lepilote.com, ou appeler le 0 800 713 137

Guichet Aéroport Situé entre le terminal 1 hall A et le terminal 2

Téléphone : 04 42 14 31 27

Ouvert de 6h10 à 22h10

Guichet Gare St Charles Situé au sein de la gare routière

Téléphone : 04 91 08 16 40

Ouvert de 5h30 à 21h30

Guichet Gare Aix en Provence situé au sein de la gare routière pour la ligne L40

Téléphone : 08 00 71 31 37

Ouvert du lundi au samedi de 6h30 à 19h30 et dimanches et jours fériés (sauf 1er mai) de 7h30 à 12h et de 13h30 à 18h30.

Règlement d'exploitation

➤ **Responsabilité du transporteur**

La Navette Marseille Aéroport (ligne de bus L91) est exploitée par la société Transprovence. Les autres Lignes de bus (L17/L19, L38 et L40) sont exploitées par la société N.A.P. Tourisme. Celles-ci déclinent toute responsabilité concernant la perte ou détérioration de bagages déposés à proximité du véhicule ainsi que des bagages à main transportés en dehors de la soute. Le voyageur ne doit en aucun cas laisser son bagage sans surveillance et doit attendre que le bagagiste l'ait chargé en soute avant de monter à bord.

En cas de détérioration ou de perte des bagages déposés en soute, l'incident devra être déclaré sous un jour ouvré. Si le dépôt de plainte s'effectue hors délai, la demande de remboursement sera irrecevable.

Les justificatifs concernant le contenu des bagages devront être transmis aux sociétés Transprovence ou N.A.P. Tourisme, selon les lignes, sous 3 jours ouvrés et seront étudiés pour évaluer le montant du dédommagement.

Les remboursements seront plafonnés à 300 € TTC et seront possibles uniquement si toutes les conditions précédentes sont remplies.

À des fins de préventions, tous objets de valeur doivent être conservés par le voyageur dans le car et ne pas être mis en soute.

➤ **Sécurité à bord des véhicules**

Il est convenu que le client s'engage à adopter, à bord du véhicule, un comportement qui ne soit pas contraire aux règles de bon sens et au respect des lois et règlements français en vigueur. Ces règles concernent notamment les interdictions de fumer, de consommer de l'alcool et de transporter des substances inflammables, explosives, corrosives ou toxiques. Les sociétés Transprovence et N.A.P. Tourisme se réservent le droit de refuser l'accès au véhicule ou de débarquer tout client qui contreviendrait à la réglementation, ou dont le comportement serait manifestement de nature à faire courir un risque au transporteur, aux autres voyageurs ou aux tiers, sans que celui-ci puisse exiger aucune forme de remboursement ou de dédommagement.

➤ **Règlement interne**

Un règlement interne qui rappelle les règles de bonne conduite et de sécurité à l'intérieur des véhicules est affiché dans tous les cars. La non-observation de ce règlement est passible d'une amende (tarif des amendes affichés dans les véhicules).

8. Services vendus par BAG MOBILE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE DE SERVICES DE BAG MOBILE

(Version en vigueur au 01.04.2023)

1. Généralités

1.1. Identité du Vendeur :

LA SOCIÉTÉ « BAG MOBILE AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE »

Société par actions simplifiée au capital de 1 000 €

Siège social du Vendeur : Aéroport Marseille Provence, 13700 MARIGNANE.

RCS MARSEILLE 948 276 472 -TVA intracommunautaire : FR42948276472

Contact :

Nom du Responsable : Monsieur Rudy INGUIMBERTY

Informations pratiques :

Horaires d'ouverture : <https://www.marseille.aeroport.fr/boutiques-et-services/nos-services/service-bagages>

- Localisation du Vendeur : Hall A Zone des départs – Terminal 1)
- Adresse Email : bagmobile.aeroport@gmail.com

1.2. Lexique des termes employés dans les présentes « Conditions Générales de Vente » :

Le Client : Désigne la personne physique qui réserve auprès du Vendeur un service de protection, de suivi et de traçage de ses bagages via le site internet <https://store.marseille.aeroport.fr/>

Les Services proposés : Désignent les prestations proposées par le Vendeur pour filmer/emballer des bagages, les identifier au moyen d'une étiquette personnalisée et les tracer en cas de perte ou de vol.

Le(s) Bagages : Ils désignent les contenants disposant des prestations réservées par le Client auprès du Vendeur exclusion faite de leurs contenus.

Les Consignes : Désignent le livret remis par le Vendeur au Client adapté à l'offre souscrite (offre N°2 ou offre N°3) et décrivant les démarches qu'il doit entreprendre pour pleinement bénéficier de son offre.

Le site internet : Désigne le site internet au départ duquel le Vendeur « BAG MOBILE AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE » commercialise ses prestations de service de protection, identification et traçage des bagages, accessible à l'adresse URL : <https://store.marseille.aeroport.fr/>

1.3. Intégralité

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties et s'appliquent, sans restriction ni réserve à toutes les prestations de services proposés par le Vendeur à l'article 2 des présentes CGV (les services du Vendeur) à un Client via le site internet de l'AMP Store (Aéroport Marseille Provence).

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix de la prestation de services est de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont accessibles sur le site internet <https://store.marseille.aeroport.fr/> et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Vendeur et le Client conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la conclusion du contrat avec le Client.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont un siège en France.

1.4. Informations précontractuelles

Préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de la commande et à la conclusion du contrat, ces conditions générales de vente sont communiquées au Client qui reconnaît les avoir reçues, en ce sens, il est réputé les accepter sans réserve.

Sont transmises au Client, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

Les caractéristiques essentielles des services proposés ;

Le prix des différents services proposés ;

Les coordonnées du Vendeur (statut, forme juridique, N° RCS, coordonnées pour le contacter)

2. Services proposés par le Vendeur

2.1. Offre N° 1 BAG PROTECT : filmage des bagages

Descriptif de l'offre :

BAG MOBILE s'engage,

1°) A filmer vos bagages dans un film blanc ultrarésistant et garanti recyclable permettant de les protéger contre une ouverture accidentelle, des détériorations, des chocs des éraflures et d'éviter l'intrusion de produits étrangers lors de leur transfert. Ce film de protection est également un moyen de prévenir le vol des objets contenus dans vos bagages.

Cette offre sera assurée par nos équipes situées dans notre Boutique située dans l'Aéroport (Cf. informations pratiques du Vendeur).

2.2. Offre N° 2 BAG TRACK : filmage et traçage des bagages à 15 € et assurance à hauteur de 500\$ en cas de perte définitive du bagage, valable 12 mois après activation.

Descriptif de l'offre :

BAG MOBILE s'engage,

1°) A filmer vos bagages dans un film blanc ultrarésistant et garanti recyclable (offre N°1).

2°) A vous remettre une étiquette d'identification pour vos bagages portant un numéro de série unique permettant de les suivre.

3°) A informer Le Client qui a souscrit cette offre, qu'il doit attacher l'étiquette d'identification sur le haut de sa valise et s'inscrire sur l'application « Trace Me »* avec le code qui lui a été remis et suivre la démarche « de suivi de son bagage » lui permettant de bénéficier de l'assurance à 500 \$ en cas de perte définitive de son bagage.

Ce service est valable 12 mois après activation du code sur l'application.

2.3. Offre N°3 BAG TRACK VIP : filmage et traçage des bagages à 20 € et assurance à hauteur de 1 000\$ en cas de perte temporaire ou définitive du bagage. Valable pour une durée de 3 mois après son activation.

Descriptif de l'offre :

BAG MOBILE s'engage,

- 1°) A filmer vos bagages dans un film blanc ultrarésistant et garanti recyclable (offre N°1) ;
- 2°) A vous remettre une étiquette portant un numéro de série unique permettant le suivi du bagage ;
- 3°) A informer le Client qui a souscrit cette offre, qu'il doit attacher l'étiquette d'identification sur le haut de sa valise et s'inscrire sur l'application « Trace Me »* avec le code qui lui a été remis et suivre la démarche « de suivi de son bagage » pour bénéficier de l'assurance à 1000 \$ en cas de perte temporaire de son bagage, à partir de la 100ème heure de retard suivant son arrivée ou en cas de perte définitive de son bagage.

Ce service est valable pour, pendant 3 mois après l'activation du code sur l'application.

3. Conditions d'utilisation

Dès confirmation de son achat, le Client recevra un courriel récapitulatif sa réservation et valant titre d'accès.

Le Client pourra, à tout moment, rééditer son titre d'accès en se connectant sur son compte AMP Store et en cliquant sur l'onglet « Mes commandes ».

Pour utiliser les services choisis, le Client devra se présenter avec son justificatif d'achat à la Boutique BAG MOBILE « Service Bagages » située au Terminal 1 de l'Aéroport ouverte 7j/7 aux horaires indiqués sur <https://www.marseille.aeroport.fr/boutiques-et-services/nos-services/service-bagages>

Les services de BAG MOBILE ne sont vendus au Client qu'en complément d'un stationnement parking sur le site d'AMP STORE.

4. Prix des prestations

Les services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site internet de l'AMP Store (Aéroport Marseille Provence) lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur.

Les prix sont indiqués en euros et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Ces tarifs tiennent compte des éventuelles réductions qui seraient consenties par le Vendeur sur le site internet de l'AMP Store (Aéroport Marseille Provence).

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité.

Nature de l'offre	Tarifs des offres (TTC)
Offre N°1	10 € ou 9 €
Offre N°2	15 € ou 13,50 €
Offre N°3	20 € ou 18 €

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé (carte bancaire).

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le Prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le site :

<https://store.marseille.aeroport.fr/>

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues. Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

5. Droit de rétractation

Les services du Vendeur sont soumis au droit de rétractation prévu et décrit à l'article 13 des conditions générales de vente de l'AMP Store (Aéroport Marseille Provence).

6. Annulation

Les services du Vendeur sont vendus en complément d'un stationnement parking, les conditions d'annulation de ses services obéissent aux mêmes conditions d'annulation que les réservations de stationnement décrites à l'article 11 des conditions générales de vente de l'AMP Store. L'annulation de la réservation de stationnement engendrera automatiquement l'annulation des prestations complémentaires.

7. Réclamation – Garanties

Le Client bénéficie d'une garantie de conformité des Prestations de filmage (Offre N°1).

En cas de non-conformité dûment prouvée par le Client, ce dernier pourra obtenir le remboursement du prix correspondant.

Par ailleurs, le Client peut demander le remboursement de sa commande dans l'hypothèse où la Prestation de filmage (Offre N°1) n'aurait pas été réalisée par le Vendeur. Toute réclamation doit être adressée au service clientèle du Vendeur à l'adresse suivante :

Société « BAG MOBILE AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE »

Aéroport Marseille Provence, 13700 MARIGNANE.

8. Limitation de responsabilité

L'intervention du Vendeur se limite uniquement aux Offres souscrites par le Client et décrites à l'article 2 des présentes conditions générales de vente. A ce titre, le Vendeur n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable à l'égard du Client :

- Des préjudices indirects, tels que notamment perte d'exploitation, perte de clientèle, trouble commercial et préjudices commerciaux quelconque ;
- Des dommages aux Bagages d'un Client qui seraient causés par tous tiers ou par tout événement présentant les caractéristiques de la force majeure ;
- Des dommages qui auraient pour cause, même partielle, l'état des Bagages qui lui sont confiés avant réalisation des prestations de filmage.

A cet effet, le Client devra signaler au Vendeur, avant que ce dernier ne procède aux opérations de filmage, les défauts apparents de ses bagages (roues, poignées abimées et/ou cassées, etc..) et s'il y a lieu l'existence à l'intérieur d'objets, de matériels, de produits d'une fragilité nécessitant une attention particulière et susceptibles d'être endommagés au cours de la prestation de filmage ; à défaut, il renoncera à tout recours contre le Vendeur.

D'une façon générale, la responsabilité du Vendeur est limitée aux bagages, à l'exclusion de leurs contenus, en aucun cas la responsabilité du Vendeur à l'égard d'un Client dans le cadre des présentes n'excèdera la valeur des sommes qu'elle aura perçues relatives à la commande litigieuse.

9. Informatiques et Libertés

Les données nominatives fournies par le Client (nom, prénom, adresse, email, N° de téléphone) sont collectées et traitées exclusivement par Aéroport Marseille Provence pour le compte de BAG MOBILE via le site internet de l'AMP Store : <https://store.marseille.aeroport.fr/>

Ces données sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures et elles sont traitées de manière confidentielle.

Le Client dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site internet www.bagmobile.com

Le Vendeur s'oblige à respecter les lois, règlements en vigueur relatifs à la protection des données à caractère personnel (RGPD) et notamment le Règlement communautaire 2016/679 (Directive UE du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016).

10. Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

11. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

12. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité au Vendeur pour obtenir une solution amiable.

* « *Trace Me* » est conçue pour aider au suivi et à la récupération des bagages enregistrés de la compagnie aérienne. Trace me met tout en œuvre pour aider à prévenir la perte ou le retard injustifié du bagage du passager en utilisant son accès à plusieurs systèmes de suivi et de traçabilité des bagages des compagnies aériennes. Cependant, Trace Me ne peut offrir aucune garantie qui puisse empêcher tous les cas de mauvaise manipulation des bagages.

Les produits fournissent un système d'identification de secours qui fonctionne lorsqu'une étiquette papier de la compagnie aérienne est perdue ou endommagé. Sachant que nous ne pouvons pas contrôler l'erreur humaine ou le vol de vos bagages, nous nous garantissons pas que vos bagages seront retrouvés dans chaque cas.

Les produits ne sont pas des produits d'assurance. Ils doivent être considérés comme un complément à l'assurance, mais pas comme une alternative.

Cet accord sera régi par les lois d'Angleterre et du Pays de Galles et les tribunaux anglais auront compétence exclusive sur tout litige.

Garantie en cas de perte définitive : le PPW (Product Performance Warranty) :

Tout bagage déclaré immédiatement perdu par votre compagnie aérienne peut être éligible à un paiement par Trace me, sous réserve du respect des dispositions de leurs CGU.

- La limite du remboursement est de 500 \$ en cas de perte définitive.

Garantie en cas de perte temporaire ou définitive : le BDW (Bagage Delay Warranty) :

Les bagages non livrés à l'aéroport de destination finale du passager dans les 100 heures suivant l'arrivée du vol du passager, peuvent être éligibles à un paiement dans le cadre du programme de garantie de retard de bagages de Trace Me, sous réserve du respect des dispositions des CGU de l'offre VIP de Trace Me.

- La limite du remboursement est de 1000 \$ en cas de perte temporaire ou définitive.

Conditions :

- 1) Toute correspondance entre transmis et le passager relative à la fourniture du service se fera par mail.
- 2) Un service doit être acheté par personne et par numéro de confirmation de compagnie aérienne. Si plusieurs vols sont réservés sous des compagnies aériennes différentes, un service doit être acheté pour chacun.
- 3) Seuls les bagages portant un numéro d'étiquette de bagage enregistré auprès de la compagnie aérienne sont éligibles.
- 4) Les réclamations sont limitées à deux sinistres par an par produit et par demandeur.
- 5) Le service ne couvre que les bagages enregistrés auprès de compagnies aériennes commerciales enregistrées. Les bagages transportés sur des jets privés ou non aériens, tels que des visites touristiques ou transferts Inter-aéroports en hélicoptère ou en navette ne sont pas couverts. Seuls les bagages portant un numéro d'étiquette de bagage enregistré auprès de la compagnie aérienne sont éligibles
- 6) Les paiements effectués dans le cadre de ce service d'assurance seront uniquement sur un compte bancaire.
 - Les paiements seront généralement effectués, sous réserve des réglementations bancaires et nationales en matière de change, dans les 14 jours suivant la reconnaissance d'une réclamation valable par Trace Me aux passagers.
 - Les paiements seront effectués en dollars et les éventuels frais bancaires ou de conversion de devises seront à la charge du passager. Ces frais peuvent être déduits de tout paiement dû.
 - une fois le paiement effectué, cette somme constituera le règlement complet et définitif de toute réclamation que vous pourriez avoir contre Trace Me ou l'un de nos distributeurs ou agent ou d'autres personnes concernées.Le passager est responsable de toutes les taxes pouvant résulter des paiements.
- 7) Un bagage sera considéré comme livré avec succès s'il est arrivé à l'aéroport de destination finale du passager.
- 8) La responsabilité de la livraison des bagages de l'aéroport de destination du passager incombe à la compagnie aérienne appropriée.

La responsabilité du passager :

Afin de bénéficier de l'assistance de Trace Me, chaque passager doit :

- 1) Payer et s'inscrire et s'activer pour le service avant de commencer la première étape de votre voyage. Le paiement constitue l'acceptation des CGV de Trace Me.
- 2) S'assurer qu'il a correctement installé les composants du produit : étiquette d'identification intelligente sur le bagage avant le voyage. Une preuve photographique peut être nécessaire.
- 3) Signaler tous bagages mal acheminés à la compagnie aérienne concernée et/ou à son service de récupération de bagages désigné, dès que possible mais dans les 12 heures suivant l'arrivée de leur vol, avant de signaler le problème à Trace Me.
- 4) Alerter Trace Me de tout problème de mauvaise manipulation avec ses bagages dans les 2 heures suivant l'arrivée de son vol en déposant un avis de bagage mal géré par e-mail à Trace Me.
 - Une copie de cet avis de bagage mal géré est disponible sur le site Web de Trace Me.
 - Un avis doit être rempli pour chaque bagage manquant.
 - Toute faiblesse contenant des informations manquantes ne sera pas traitée.
- 5) Fournir à Trace Me, en temps opportun, de manière exacte et complète, toutes les informations demandées par Trace Me pour lui permettre de fournir le service de manière efficace. Ceci comprend :
 - Le nom complet du ou des passagers dont les bagages ont disparu.
 - Les informations de contacts, e-mail et si possible numéro de téléphone mobile actif.
 À la
 - Le numéro de confirmation de la compagnie aérienne.
 - Les détails du vol : la compagnie aérienne, date, numéro de vol.
 - Les numéros d'étiquettes de bagages émis par la compagnie aérienne pour tous les bagages concernés.
 - Le numéro de référence du dossier, le numéro du dossier ou de suivi émis par la compagnie aérienne ou équivalent, pertinent pour le bagage concerné.
 - Tous rapports d'irrégularité de propriété émis par la compagnie aérienne ou le comptoir de récupération des bagages de l'aéroport lié au bagage concerné.
 - Toute autre information spécifiée sur la vie de bagages mal gérés.
 - À savoir que le passager dispose de 12 heures à compter de la transmission de l'avis de demander de corriger le problème si des informations fournies sont incorrectes ou incomplètes.
- 6) Le passager doit fournir toutes les informations susceptibles d'avoir une incidence importante sur la fourniture efficace du service en vertu de l'accord avec Trace Me.
- 7) Le passager consent expressément à ce que Trace Me et ses agents ou partenaires puissent utiliser les données personnelles pertinentes des passagers et informations nécessaires pour fournir le service efficacement y compris l'échange de données avec un tiers.
- 8) Le non-respect de l'une de ses responsabilités rendra le passager inéligible à recevoir tout paiement. Toutes les décisions concernant l'avis de bagage mal géré relèvent de la seule responsabilité de Trace Me. Aucune correspondance ne sera échangée.

Exclusions :

- 1) Service est non remboursable et non transférable.
- 2) Le service est basé sur Internet et cette absence d'accès au service Internet n'est pas un motif pour éviter les dispositions ou les responsabilités de l'accord.
- 3) Les obligations en vertu de cet accord sont annulées dans des situations indépendantes de la volonté de Trace Me, par exemple une force majeure. Cela inclut les sacs retenus à la douane ou par la police ou par des organismes similaires.
- 4) Les passagers qui travaillent ou ont des amis ou des membres de la famille proche qui travaillent dans la compagnie aérienne, l'aéroport, la manutention des bagages, ne

peuvent pas prétendre bénéficier des garanties de Trace Me sans l'approbation écrite expresse préalable de Trace Me.

- 5) Trace Me peut résilier cet accord immédiatement dans toute situation où elle a des soupçons raisonnables ou des preuves réelles de fraude, fausse déclaration ou tout comportement criminel.
- 6) Le produit n'est pas disponible sur les vols à destination ou provenance ou en transit dans les pays suivants : la Corée-du-Nord, l'Afghanistan, le Yémen, la Libye, la Somalie, le Soudan du Sud, l'Antarctique.

Irresponsabilité :

Trace Me ne sera en aucun cas responsable de la perte de tous bagages auquel un produit était mal attaché ou tout défaut d'un produit sauf si le passager informe du défaut par écrit dans les sept jours suivant la livraison, ou dès que possible après avoir pris connaissance du défaut, (si plus tard).

Trace Me ne sera pas responsable en cas de fraude ou de fausse déclaration frauduleuse.