



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 entraînera 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 contenant 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 FSB Service

En réservant des prestations FSB Service, le client déclare accepter, sans conditions ni réserve, les conditions applicables aux prestations présentées ci-après et s'engage à respecter les conditions générales de vente en vigueur du vendeur Marketplace, ci-après reproduites.

Ces conditions s'adressent à toute personne (ci-après désignée par « **le Client** ») effectuant une réservation de service de protection des bagages (ci-après désignée par « **Réservation** ») vendu par FSB Service via le site internet <https://store.marseille.aeroport.fr/>.

Les produits de la société FSB Service ne sont vendus qu'en complément d'un stationnement parking.

Conditions générales de vente FSB Service au 01/07/2018

Article 1 – Définitions et Description du Service

1.1 – Définitions

La liste ci-dessous répertorie et donne la signification des mots et des expressions utilisés dans les présentes conditions :

Bagage: indique un contenant quelconque qui bénéficie des services offerts par Safe Bag, à l'exclusion de son contenu.

Emballage du Bagage : emballage avec un film de protection.

Client: indique le passager d'une compagnie aérienne quelconque qui réserve l'un des services de protection des bagages proposés par Safe Bag depuis le site internet <https://store.marseille.aeroport.fr/>

Service Clients: indique l'équipe de Safe Bag qui est à disposition de chaque client afin de donner des informations et de prêter assistance au sujet des services offerts par Safe Bag.

Code Safe Bag: indique le code univoque alphanumérique de 14 caractères associé à chaque Bagage.

Endommagement du Bagage: indique la rupture des parties externes du Bagage (serrures, fermetures Eclair, roues et manches incluses) susceptibles de rendre le Bagage inutilisable. Par conséquent, il faut exclure de cette catégorie : les rayures, les petits accrocs, l'endommagement des parties internes du Bagage et l'endommagement du contenu du Bagage. De plus, il faut exclure l'endommagement des objets dépourvus de récipient mais emballés avec le film de protection (par exemple, les poussettes et les équipements de sport).

Faits Dommageables: indique l'Endommagement du Bagage, le Vol Partiel des effets personnels contenus dans le Bagage (ainsi que l'impossibilité de retrouver le Bagage dans le délai désigné par l'article 1.2.6, et la Perte du Bagage (*Hors service Basic*)).

Vol partiel des effets personnels contenus dans le Bagage: indique le cambriolage des objets/vêtements personnels contenus dans le Bagage.

Non-livraison du Bagage: le Bagage n'est pas livré à l'aéroport de destination.

Perte du Bagage: indique l'impossibilité de retrouver le Bagage dans les 21 (vingt-et-un) jours qui suivent la Non-livraison du Bagage.

Suivi Actif: le suivi actif du Bagage (Tracking) donne la possibilité au Client d'obtenir des informations concernant la localisation et le déplacement du Bagage. Le Service Clients de Safe Bag interroge directement le portail de SITA World Tracer, un système utilisé par les bagagistes du monde entier, afin d'obtenir des informations correctes qui seront communiquées au Client.

Indemnité de la Compagnie Aérienne: indique le montant d'argent reconnu au Client par la Compagnie Aérienne, au cas où un Fait Dommageable pourrait être imputé à la Compagnie même.

Formulaire d'Indemnisation: voir article 5.3.

Domages-intérêts ou Dommages-intérêts de la partie de Safe Bag: voir article 5.2.1.

Réclamation d'Indemnisation: voir article 5.3.3.

Application SOSTRAVEL: indique l'application pour les Smartphones, disponible pour les Clients Premium afin de pouvoir utiliser le service de Suivi Actif.

Site Safe bag : indique le Site Web utilisable par les Clients Premium afin d'avoir accès au service de Suivi Actif à travers le site: <https://www.safe-bag.com>

Carte Bancaire : désigne toute carte émise par un établissement de crédit ou une institution financière membre du GIE Cartes Bancaires et utilisée pour effectuer le paiement à distance des Services.

Site Internet : désigne le site Internet accessible à l'adresse URL suivante : <https://store.marseille.aeroport.fr/> par l'intermédiaire duquel Safe Bag commercialise le Service.

E-mail ou courrier électronique : désigne un message transmis à l'adresse électronique renseignée par le Client dans le Formulaire de réservation

Réservation : désigne toute commande du Service effectuée par le Client sur le Site Internet <https://store.marseille.aeroport.fr/>. La validation de la commande est acquise à la réception par le Client de l'email de confirmation.

Le Service :

Le service **Basic** comprend :

- l'emballage du Bagage avec un film de protection, afin d'assurer qu'il ne subit aucune détérioration pendant le vol et pendant le processus d'emballage ; il s'agit aussi d'un processus de prévention contre le vol des objets contenus dans le Bagage;
- la possibilité de reconnaître et d'identifier aisément le Bagage grâce au film rouge de protection et au code Safe Bag, apposés sur le Bagage

Le service **Premium** comprend :

- l'emballage du Bagage avec un film de protection, afin d'assurer qu'il ne subit aucune détérioration pendant le vol et pendant le processus d'emballage ; il s'agit aussi d'un processus de prévention contre le vol des objets contenus dans le Bagage;
- la possibilité de reconnaître et d'identifier aisément le Bagage grâce au film rouge de protection et au code Safe Bag, apposés sur le Bagage;
- le service de Suivi Actif en cas de Perte du Bagage de la part de la Compagnie Aérienne, selon les limites et les modalités précisés ci-dessous.

Le service **Platinum** comprend :

- l'emballage du Bagage avec un film de protection, afin d'assurer qu'il ne subit aucune détérioration pendant le vol et pendant le processus d'emballage ; il s'agit aussi d'un processus de prévention contre le vol des objets contenus dans le Bagage;
- la possibilité de reconnaître et d'identifier aisément le Bagage grâce au film rouge de protection et au code Safe Bag, apposés sur le Bagage;
- le service de Suivi Actif pour deux vols en cas de Perte du Bagage de la part de la Compagnie Aérienne, selon les limites et les modalités précisés ci-dessous.

Le service **Safebag24** comprend :

- le service de Suivi Actif en cas de Perte du Bagage de la part de la Compagnie Aérienne, selon les limites et les modalités précisés ci-dessous.

Le Service n'est disponible qu'aux horaires indiqués sur le Site Internet de l'aéroport, disponible [ici](https://www.marseille.aeroport.fr/boutiques-et-services/services/emballages-consignes-a-bagages-centre-de-services) ou à l'adresse : <https://www.marseille.aeroport.fr/boutiques-et-services/services/emballages-consignes-a-bagages-centre-de-services>

1.2 – Engagements de Safe Bag – Caractéristique des services proposés

1.2.1. Safe Bag s'engage à emballer le Bagage à l'aide d'un film de protection ultra résistant qui permet d'offrir une protection efficace et une prévention contre les ruptures, les endommagements, les rayures, la pluie, les saletés, les ouvertures accidentelles et le vol partiel ou total. Le film utilisé pour l'emballage est créé afin d'assurer une protection optimale du Bagage et, en même temps, de garantir le respect de l'environnement (le film est recyclable à 100%). Le film utilisé a une couleur rouge vif afin de rendre plus facile l'identification du Bagage à l'aéroport ; en outre, le film est très facile à retirer après l'usage, grâce à son épaisseur réduite.

1.2.2. Safe Bag assure (selon les limites établies par l'article 5.2 « Clause Pénale ») la capacité du film de protection d'empêcher l'Endommagement du Bagage. Egalement, Safe Bag garantit (dans le respect des limites fixées par l'article 5.2 « Clause Pénale ») qu'aucun Vol Partiel des effets personnels contenus dans le Bagage n'aura lieu. Par conséquent, Safe Bag est tenu responsable envers les Clients, selon les termes et les limites établis par l'article 5.2, de l'Endommagement du Bagage et du Vol Partiel des effets personnels contenus dans le Bagage, communiqués à la Société selon les modalités prévues par les Instructions en Cas de Faits Dommageables.

1.2.3. (Hors service Basic) La récupération du Bagage est garantie par le service de Suivi Actif. Le Client doit activer le service avant le décollage de l'avion à travers l'application SOSTRAVEL ou sur le site : <https://www.safe-bag.com>

1.2.4. (Hors service Basic) Le service de Suivi Actif permet au Service Clients de Safe Bag d'être au cœur du processus d'assistance en cas de Non-livraison du Bagage. Ce service est réalisé grâce à l'accès direct du Service Clients de Safe Bag aux informations relatives aux déplacements des Bagages à l'aide du portail SITA World Tracer et de la collaboration des bagagistes des différents aéroports. Le Service Clients de Safe Bag interroge directement le système et fournit au Client les informations concernant le Bagage. La collecte des informations est axée sur l'insertion dans le portail du Code Safe Bag ou de l'Etiquetage du Bagage délivré par la Compagnie Aérienne que le Client a enregistré sur l'Application Mobile ou sur le Site Internet.

1.2.5. (Hors service Basic) La collecte des informations se base sur la possibilité de Safe Bag de bénéficier de SITA World Tracer Unique Identification Service (UIS). Ce service permet aux opérateurs des Bureaux des Objets Trouvés, affiliés de SITA, dans les différents aéroports, de saisir le Code Safe Bag dans le champ approprié de la base de données destiné à la description des Bagages retrouvés (OHD – On Hand Database). La saisie du Code Safe Bag dans la base de données OHD (On Hand Database) génère immédiatement un message transmis à la Société, laquelle pourra effectuer un contrôle croisé des données et contacter le Client afin d'offrir l'assistance nécessaire à la récupération du Bagage identifié.

1.2.6. (Hors service Basic) Safe Bag s'engage et assure qu'elle cherchera à retrouver le Bagage dans 1 (un) jour à partir de la date de rédaction du Formulaire « Rapport d'Irrégularité de Bien » (PIR) auprès du Bureau des Objets Trouvés de l'aéroport de destination, en raison de la Non-livraison du Bagage. En tout cas, le Service de Suivi Actif terminera à l'écoulement des 21 (vingt-et-un) jours après la date de Non-livraison du Bagage. Bien évidemment, le Service Clients de Safe Bag offre au Client l'assistance nécessaire afin de favoriser la recherche du Bagage non livré par la Compagnie Aérienne, mais il n'est pas responsable des processus de localisation menés par les Compagnies Aériennes ou par les sociétés de manutention des aéroports et, enfin, il n'est pas impliqué dans les procédures internes de recherche coordonnées par ces organismes. Le Service Clients réservé aux Clients Premium est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 aux numéros de téléphone suivants: Italie: +39 0691511041; France: +33 170615702; Portugal: +351 300505951; Suisse: +41 435507016; Canada: +1 514 3126536; USA: +1 305 4347126; Pologne +48 22 3906422; Brésil +55 2120180328 ou par e-mail à l'adresse: customer.care@safe-bag.com .

Article 2 – Conditions d'utilisation

Dès la confirmation de l'achat, le client recevra par mail son titre d'accès comportant un numéro unique de réservation. Il pourra rééditer son titre d'accès à tout moment, en se connectant sur son compte AMP Store, et en cliquant sur l'onglet « Mes commandes ». L'impression est à la charge du client.

Pour utiliser son service le client devra se présenter avec son titre d'accès au centre de services SafeBag situé au Terminal 1 Hall A.

Ce service est accessible en complément d'un achat de stationnement et est ouvert tous les jours de 5h à 20h sans interruption.

Article 3 – Tarifs en vigueur

Les tarifs des prestations sont les suivants :

Prestation	Prix de vente TTC
Offre Premium	14.00 €
Offre Platinum	20.00 €
SafeBag24 (traçabilité)	8.00 €
Service Basic	12.00 €

Les règlements sont encaissés dès la réception et la validation de la commande par le Client. En cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas d'absence de paiement, la Réservation est annulée. La facture correspondante à la Réservation sera adressée au Client par voie électronique.

Tous frais bancaires non prévus, quels qu'ils soient, ne pourront être refacturés à FSB. Ils seront à la charge du client.

Safe Bag se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou qui présenterait à ses yeux une quelconque forme de risque.

Article 4 – Modification -Annulation -Rétractation

4.1 Modification et Annulation

Les commandes sont soumises aux mêmes conditions d'annulations que les réservations de stationnement lesquelles sont détaillées dans les conditions générales de vente.

4.2 Droit de rétractation

Les Services fournis par Safe Bag sont soumis au droit de rétraction dont les modalités sont précisées dans les conditions générales de vente de l'AMP Store.

Article 5 –Responsabilités - Assurances

5.1 – Respect des CGV

Le Client se doit de respecter les conditions des présentes CGV.

5.2 – Responsabilité de Safe Bag - Clause Pénale

5.2.1 - Safe Bag et le Client conviennent que, en cas de Fait Dommageable, Safe Bag devra verser au Client une somme d'argent évaluée conformément aux conditions suivantes, à l'exclusion de l'indemnisation du dommage ultérieur.

5.2.2 - Les Dommages-intérêts seront versés en cas de :

- a. Endommagement du Bagage
- b. Vol Partiel des effets personnels contenus dans le Bagage
- c. Livraison en retard du Bagage (*Hors service Basic*)
- d. Perte du Bagage (*Hors service Basic*)

5.2.2.-a- En cas d'Endommagement du Bagage, les Dommages et intérêts de la part de Safe Bag seront versés uniquement après que le Client aura reçu l'indemnité de la Compagnie Aérienne. La somme payée par Safebag sera égale à l'indemnité versée par la Compagnie Aérienne, jusqu'à un plafond de 1000€.

A titre d'exemple, en cas d'Endommagement du Bagage :

- Si l'indemnité de la Compagnie Aérienne est de 500 Euros, les dommages-intérêts de la part de Safe Bag seront de 500 Euros.
- Si l'indemnité de la Compagnie Aérienne est égale ou supérieure à 1.000 Euros, les dommages-intérêts de la part de Safe Bag seront de 1.000 Euros.
- Si la Compagnie Aérienne ne verse aucune indemnité, Safe Bag également ne versera aucune indemnité.

5.2.2.-b. En cas de Vol partiel des effets personnels contenus dans le Bagage, les Dommages-intérêts versés par Safe Bag seront de 100 Euros maximum.

5.2.2.-c. (*Hors service Basic*) Si le Bagage n'est pas retrouvé dans le délai prévu par l'article 1.2.6 (1 jour), les Dommages-intérêts seront de 100 Euros par jour pour chaque jour successif à l'expiration du délai prévu par l'article 1.2.6, jusqu'à la récupération effective du Bagage. Les Dommages-intérêts ne pourront en aucun cas dépasser la somme de 1.000 Euros, même après l'écoulement des 10 (dix) jours à partir de la date d'expiration du délai prévu par l'article 1.2.6.

5.2.2.-d. (*Hors service Basic*) En cas de perte du Bagage, les Dommages-intérêts seront versés par Safe Bag uniquement après que le Client aura reçu l'Indemnité de la Compagnie Aérienne; la somme d'argent payée par la Société sera égale à l'indemnité versée par la Compagnie Aérienne, jusqu'à un plafond de 4.000 Euros.

A titre d'exemple, en cas de Perte du Bagage:

- si l'indemnité de la Compagnie Aérienne est de 2.500 Euros, les dommages-intérêts de la part de Safe Bag seront de 2.500 Euros, pour un total de 5.000 Euros.
- si l'indemnité de la Compagnie Aérienne est égale ou supérieure à 4.000 Euros, les dommages-intérêts de la part de Safe Bag seront de 4.000 Euros.
- si la Compagnie Aérienne ne verse aucune indemnité, Safe Bag également ne versera aucune indemnité.

5.2.3 - L'obligation de Safebag de payer les Dommages-intérêts est assujettie aux conditions requises suivantes:

- a) le Bagage a été emballé avec le système et film de protection Safe Bag, enregistré et livré au personnel autorisé de l'aéroport au moment de l'enregistrement (étiquetage des Bagages);
- b) le Client a effectué toutes les communications requises avant les délais prévus et il a respecté les Instruction en Cas de Faits Dommageables prévues par l'article 5.3 ci-dessous.

5.2.4 - Les parties conviennent ce qui suit :

a) en cas de livraison en retard du Bagage et en cas d'Endommagement du Bagage, le Client aura droit au paiement des Dommages-intérêts relatifs à la Livraison en Retard (*Hors service Basic*);

b) les Dommages-intérêts touchés par le Client à cause de la Livraison en Retard du Bagage ne pourront pas être cumulés aux Dommages-intérêts pour la Perte du Bagage, conformément à l'article 1.2.6.

5.2.5 - Dans les cas suivants, le Client n'aura pas droit au paiement des Dommages-intérêts ou d'une indemnité quelconque:

i) le Client ne respecte pas les Instruction en Cas de Faits Dommageables

ii) en cas d'Endommagement du Bagage ou de Perte du Bagage (*Hors service Basic*), le Client ne fournit pas la documentation requise concernant le paiement effectué et le montant de l'indemnité versée par la Compagnie Aérienne.

iii) (*Hors service Basic*) le Client ne fournit pas une copie du document certifiant la date de livraison effective du Bagage de la part de la Compagnie Aérienne, lorsque le Bagage n'a pas été retrouvé dans le délai prévu par l'article 1.2.6;

iv) (*Hors service Basic*) en cas de frais encourus pour l'achat de biens ou tout autre frais ou inconvénient découlant de la Non-livraison du Bagage et/ou de l'Endommagement du Bagage.

5.2.6 - En vertu du présent article, l'indemnisation du dommage ultérieure est expressément exclue par rapport aux Dommages intérêts versés au Client, et toutes les obligations de Safe Bag envers le Client et consécutives au Fait Dommageable sont rejetées.

5.3 – Instructions en cas de Faits Dommageables – Demandes d'indemnisation

5.3.1 - Rédaction d'un Rapport d'Irrégularité de Bien (Property Irregularity Report – PIR) auprès du Bureau des Objets Trouvés de l'aéroport d'arrivée.

En cas d'Endommagement du Bagage et/ou Vol partiel des effets personnels contenus dans le Bagage, ou de Non-Livraison du Bagage à l'aéroport de destination (*Hors service Basic*), le Client doit se rendre au Bureau des Objets Trouvés et remplir un formulaire « Rapport d'Irrégularité de Bien » (PIR) avant de quitter l'aéroport.

5.3.2 Déclaration auprès de la Compagnie Aérienne

Après avoir rempli le formulaire « Rapport d'Irrégularité du Bien » (PIR), le Client devra déclarer à la Compagnie Aérienne l'Endommagement du Bagage et/ou le Vol partiel des effets personnels contenus dans le Bagage, ou la Non-Livraison du Bagage à l'aéroport de destination (*Hors service Basic*) afin d'activer les procédures nécessaires pour obtenir le paiement de l'indemnité de la part de la Compagnie Aérienne.

5.3.3 Réclamation d'indemnisation à l'égard de Safe Bag S.p.A., avant les délais établis

Au plus tard dans les 21 jours suivant la date de Livraison du Bagage en cas d'Endommagement du Bagage (ou les 21 jours suivant l'expiration du délai prévu par l'article 1.2.6 en cas de Non-Livraison du Bagage), le Client doit demander une indemnisation à l'aide de la procédure guidée disponible sur le Site Safebag24 ou en contactant le Service Clients de Safe Bag S.p.A. qui peut être contacté :

- par courrier : Via Olona 183/G, 21013 Gallarate (VA), Italie
- par téléphone aux numéros suivants : Italie: +39 0691511041; France: +33 170615702; Portugal: +351 300505951; Suisse: +41 4355070; Canada: +1 514 3126536; USA: +1 305 4347126; Pologne +48 22 3906422; Brésil +55 2120180328,
- par e-mail : customer.care@safe-bag.com.

5.3.4 Collecte de documents, rédaction et envoi du Formulaire d'Indemnisation et du Formulaire de Quittance

Suite à la demande d'indemnisation, formulée dans les délais prévus, le Client recevra, par e-mail, un formulaire pré-rempli avec les données rassemblées et avec les indications à suivre afin d'obtenir le paiement de l'indemnisation des dommages de la part de Safe Bag, comme prévu par l'article 5.2 (« Clause Pénale »).

Le Client doit transmettre, sur la section dédiée du Site Safebag24, une copie numérique des documents suivants :

- Le formulaire « Rapport d'Irrégularité de Bien » (PIR – Property Irregularity Report) délivré par le Bureau des Objets Trouvés de l'aéroport ;
- Les factures relatives à l'achat du service;
- Le billet d'avion et l'étiquetage des Bagages de la compagnie aérienne ;
- La quittance de la Compagnie Aérienne avec l'indication du montant de l'indemnité (le cas échéant) ;
- Le virement ou un autre document attestant le paiement de l'indemnité de la Compagnie Aérienne (le cas échéant) ;
- (*Hors service Basic*) Le récépissé du transporteur qui a effectué la livraison du Bagage au Client ou un document délivré par la Compagnie Aérienne au moment du retrait du Bagage à l'aéroport, attestant la date de la localisation du Bagage (le cas échéant) ;
- Le formulaire d'Indemnisation signé et dûment rempli ;
- Les photos du dommage (le cas échéant) ;
- Le document d'identité valide du Client ;
- La dénonciation aux autorités judiciaires, en cas de Vol Partiel des Effets Personnels contenus dans le Bagage.

Après avoir correctement reçu tous les documents, le Service Clients de Safe Bag pourra traiter la réclamation d'indemnisation et effectuer les vérifications appropriées. Si aucune anomalie n'est reconnue, le Client recevra par e-mail un « Formulaire de Quittance ».

Le Client doit transmettre sur le Site Safebag24 une copie numérique signée et dûment remplie du « Formulaire de Quittance » et il doit envoyer la copie originale signée à Safe Bag S.p.A., Ufficio Customer Care, Via Olona 183/G, 21013 Gallarate (VA), Italie ou par fax +39 0282940065.

Après la réception de la copie originale signée et dûment remplie du Formulaire de Quittance par lettre recommandée avec accusé de réception (ou par fax), Safe Bag pourra procéder au paiement. Après l'écoulement du délai de 6 mois suite à la réclamation d'indemnisation présentée à Safe Bag, en absence des documents requis ou pour tout autre retard concernant le processus de gestion du Fait Dommageable non imputable à Safe Bag S.p.A., la demande du Client sera archivée sans aucun paiement.

5.4 – Utilisation du Site Internet <https://store.marseille.aeroport.fr/>

Safe Bag n'émet aucune garantie quant à la performance du Site Internet et à sa disponibilité continue.

Le Site Internet est par principe accessible 24/24h, 7/7j, sauf interruption, programmée ou non pour les besoins de maintenance, suspension d'activité ou cas de force majeure. Etant de fait soumis à une obligation de moyens, Safe Bag ne saurait être tenue responsable de tout dommage, quelle qu'en soit la nature, résultant d'une indisponibilité du Site Internet.

5.5 - Limitation de responsabilité

Safe Bag ne pourra être tenue pour responsable à l'égard du Client ou de tiers des préjudices indirects et notamment pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, trouble commercial quelconque.

Article 6 – Informatique et libertés -données personnelles -démarchage

Safe Bag s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur relatifs à la protection de la vie privée et notamment le Règlement communautaire 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

Dans le cadre de la fourniture du Service sur le Site Internet, les Clients sont informés que les données personnelles suivantes sont collectées exclusivement par Aéroports de la Côte d'Azur pour le compte de SafeBag : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone.

Ces données personnelles sont traitées de manière confidentielle.

Safe Bag s'engage à ne pas divulguer à des tiers les données personnelles relatives au Client utilisateur sans l'autorisation de ce dernier. Par ailleurs, aucune donnée personnelle ne sera conservée par Safe Bag autres que celles nécessaires à l'exécution du Service.

Safe Bag s'engage à mettre en place les actions suivantes :

- La surveillance informatique n'est accessible qu'au personnel interne et non à des tiers,
- Les choix de mots de passe d'accès qui ne sont pas facilement reconnaissables par des tierces parties,
- Les serveurs sont situés dans des lieux fermés et ne sont pas librement accessibles par des tiers,
- L'intégrité des données est garantie,
- Le réseau est protégé par le périmètre,

Dans tous les cas, le Client utilisateur peut à tout moment demander à Safe Bag (par e-mail à l'adresse suivante customer.care@safe-bag.com :

- un droit d'accès à ses données à caractère personnel collectées ;
- un droit de rectification ou de l'effacement de celles-ci ;
- une limitation du traitement le concernant dans les cas prévus à l'article 18 § 1 du RGPD ;
- un droit d'opposition au traitement le concernant ;
- un droit à la portabilité de ses données.

Article 7 – Information Réclamations et litiges

7.1 Information

Toute demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles doit être adressée à l'adresse suivante :

Safe Bag S.p.A.
Ufficio Customer Care
Via Olona 183/G
21013 Gallarate (VA)
Italie

Le Client utilisateur peut également contacter Safe Bag :

- par téléphone aux numéros suivants : Italie: +39 0691511041; France: +33 170615702; Portugal: +351 300505951; Suisse: +41 4355070; Canada: +1 514 3126536; USA: +1 305 4347126; Pologne +48 22 3906422; Brésil +55 2120180328,
- par e-mail : customer.care@safe-bag.com.

7.2. Droit applicable - Langue

Les présentes Conditions de Vente sont soumises au droit français. Seule la version française des présentes conditions prévaut entre les Parties.

7.3. Médiation - Litiges

Dans le cas où une des clauses des CGV se révélerait inutile, nulle ou sans objet, les autres clauses des CGV demeureront inchangées et continueront à s'appliquer comme si les clauses inutiles, nulles et sans objet ne figuraient plus dans celles-ci.

L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par Safe Bag ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

En cas de litige, Safe Bag et le Client utilisateur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts afin d'aboutir un règlement amiable du différend. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Safe Bag et de ses partenaires dans des conditions raisonnables

de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

Conformément aux dispositions du code de la consommation, tout consommateur bénéficie également d'un droit de recours gratuit pour tout litige de nature contractuelle qui l'opposerait à FSB Services auprès du médiateur de la consommation désigné ci-après : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, www.mtv.travel. Le médiateur ne peut être saisi sous réserve que le consommateur ait au préalable tenté de résoudre le litige directement auprès d'Aéroports de la Côte d'Azur par une réclamation écrite et de n'avoir pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours à compter de la date de réception de la réclamation initiale (l'ensemble des autres modalités de saisine du médiateur sont disponibles sur son site: www.mtv.travel).

Tout consommateur bénéficie également d'un droit de recours via la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) de l'Union Européenne :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

A défaut de règlement amiable, tout litige survenant dans l'interprétation ou l'exécution des présentes, celui-ci sera soumis aux tribunaux de droit commun.