

# Conditions de Réservation et de Transport Passagers

## Contents

<b>1. Introduction</b>	<b>1</b>
<b>2. Prix</b>	<b>2</b>
<b>3. Réservation</b>	<b>3</b>
<b>4. Installations</b>	<b>6</b>
<b>5. Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite</b>	<b>6</b>
<b>6. Grossesse</b>	<b>8</b>
<b>7. Enfants et jeunes âgés de moins de 18 ans</b>	<b>8</b>
<b>8. Passeports, visas et santé</b>	<b>8</b>
<b>9. Animaux de Compagnie</b>	<b>9</b>
<b>10. Assurance</b>	<b>9</b>
<b>11. Vehicules</b>	<b>10</b>
<b>12. Marchandises dangereuses et armes à feu</b>	<b>11</b>
<b>13. Votre Comportement</b>	<b>12</b>
<b>14. Modification ou annulation de votre fait</b>	<b>13</b>
<b>15. Modifications/Annulations ou retards de notre fait</b>	<b>15</b>
<b>16. Notre responsabilité à votre égard en cas de lésions, dommages aux bagages, etc...</b>	<b>19</b>
<b>17. Réclamations</b>	<b>20</b>
<b>18. Protection des données</b>	<b>21</b>
<b>19. Transport de marchandises par les navires de DFDS</b>	<b>22</b>
<b>20. Lois et tribunaux compétents:</b>	<b>22</b>

## 1. Introduction

Avant confirmation de votre réservation, vous devez, ainsi que les autres personnes incluses dans votre réservation, prendre connaissance et vous familiariser avec les Conditions de Réservation et de Transport de Passagers (les "Conditions").

Ces Conditions s'appliquent à toutes les réservations effectuées par un passager (« vous ») par l'intermédiaire de DFDS (« nous ») ou de nos agents de voyages ou vendeurs de billets et à tout transport de passagers effectué par nos soins ou par nos prestataires sur la base d'un contrat de transport de passagers, conclu par nous ou par nos prestataires. Ces conditions s'appliquent au chauffeur qui conduit un véhicule utilitaire couvert par un contrat pour le transport de marchandises.

Lorsque vous effectuez une réservation sur notre site, qui inclut des services fournis par des prestataires tiers, ces services seront fournis sous la responsabilité exclusive de ces prestataires et régis par leurs propres conditions de vente ou de transports et par les textes et conventions internationales qui sont applicables. Si tel est le cas, nous vous fournirons les conditions générales correspondantes avant la réservation.

Les services de ferries sont opérés par DFDS (DFDS A/S, une filiale ou une succursale de DFDS A/S), ou tout autre fournisseur selon ce qui sera précisé.

### Routes

"Lignes Détroit du Pas de Calais" désigne les traversées entre Dunkerque/Calais et Douvres ou toute autre ligne opérée par nous en Manche ou autour de la Manche.

"Ligne de la Manche Ouest" désigne les traversées entre Dieppe et Newhaven, les navires affectés à cette ligne sont exploités par la Société DFDS Seaways SAS en qualité de déléataire du Syndicat Mixte de Promotion de l'Activité transmanche .

"Routes Longues" désigne les traversées entre Amsterdam et Newcastle; Copenhague et Oslo; Klaipeda et Karlsham ; Kiel et Klaipeda ; Kapellskär and Paldiski, Hanko and Paldiski et toute autre ligne opérée par DFDS qui ne serait pas incluse dans les lignes du Détroit de Pas de Calais ou de la Manche Ouest.

### Limitation et responsabilités prévues par ces Conditions

En complément de ces Conditions, la Convention relative au transport de passagers et de leurs bagages par mer de 1974 telle qu'intégrée et/ou adaptée par toute législation applicable y compris, sans y être limité, par le Règlement CE n°392/2009 (ci-après désigné ensemble la Convention d'Athènes) et le Règlement CE n°1177/2010 concernant le droit des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure ("Règlement du Droit des Passagers), à moins qu'il n'y soit dérogé par toute autre loi d'application impérative , sont applicables.

La Convention d'Athènes précise les cas dans lesquels nous sommes responsables limite notre responsabilité en cas de mort ou de lésions corporelles d'un passager et/ou en cas de pertes ou dommages aux bagages du passager et contient des dispositions spéciales concernant les biens de valeur. Nous nous référons sur ce point au chapitre 16 (notre responsabilité à votre égard en cas de lésions corporelles ou de dommages aux bagages etc..). Un résumé et le texte du Règlement EU n°392/2009 peuvent être consultés en cliquant sur le lien suivant: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/transport/waterborne\\_transport/tr0018\\_fr.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/transport/waterborne_transport/tr0018_fr.htm)

Le Règlement Droit des Passagers limite également notre responsabilité dans certaines circonstances. Nous nous référons sur ce point au chapitre 15 (modifications, annulations ou retard de notre fait). Un résumé du Règlement peut être consulté en cliquant sur le lien suivant: [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/summary\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/summary_fr.pdf)

Le terme DTS auquel nous nous référons signifie droit de tirage spécial tel que défini par le Fonds Monétaire International. Pour plus d'information, vous pouvez consulter les sites suivants: <http://www.imf.org/external/french/index.htm> et <http://www.imf.org/external/np/exr/facts/fre/sdrf.htm>



Toutes limitations, conditions et exceptions contenues dans les présentes Conditions régissent la responsabilité de DFDS, ainsi que le cas échéant celle de ses agents, de ses navires, de ses employés et autres représentants, ainsi que, dans celle des éventuels navires de remplacement, de leurs propriétaires, de leurs agents, de leurs employés et de tout autres représentants desdits navires.

### **Catégories de voyage :**

Veillez noter que les conditions varient selon que vous réservez une « réservation groupe », un « forfait » ou un « autre type de voyage »

### **Réservations de groupe**

Une réservation de groupe désigne tout type de réservation (numéro de référence unique) pour 10 passagers ou plus. Pour ce type de réservation, des conditions supplémentaires s'appliquent.

### **Forfait**

«Forfait» signifie la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si: a) ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu; ou b) indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont: i) achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur n'accepte de payer; ii) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total; iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de «forfait» ou sous une dénomination similaire; iv) combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage;

### **Autres catégories de voyage**

Les autres réservations constituent les "autres catégories de voyage". Celles-ci comprennent la réservation de traversée en ferry ou les services réservés à part et les mini-croisières. Une mini-croisière est une traversée en ferry aller-retour, comprenant deux nuits consécutives à bord.

### **Sécurité et conditions météorologiques.**

En voyageant avec DFDS, la santé et la sécurité du navire et des personnes se trouvant à bord constituent une priorité. Pour des raisons de sûreté et de sécurité, nous sommes en droit de procéder à la fouille des passagers ainsi qu'à l'inspection de vos bagages aux terminaux avant embarquement ainsi qu'à bord du navire.

Il arrive que des annulations ou les retards soient dus aux conditions météorologiques, y compris par exemple les vents forts, une grosse mer, des courants forts, des conditions glaciaires difficiles, des niveaux d'eau extrêmement hauts ou bas, des ouragans, tornades ou inondations (ci-après désignées les "conditions météorologiques") compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité. Il peut également s'agir d'autres circonstances extraordinaires que ni nous ni nos fournisseurs ne pouvons éviter y compris sans y être limités la guerre, les menaces de guerre, le terrorisme, l'incendie, les litiges industriels, les catastrophes naturelles, les catastrophes nucléaires et/ou toutes circonstances extraordinaires qui empêchent le navire de naviguer (ces circonstances sont ci-après désignées "cas de force majeure").

Dans ces conditions, nous vous recommandons autant que cela soit possible de contacter notre service client afin d'obtenir des informations trafic et les conditions de navigation, ou de consulter notre site internet <http://www.dfds.fr> au moins 24 heures avant la date de votre départ afin de vous assurer qu'il n'existe aucune circonstance qui pourrait affecter votre voyage

## **2. Prix**

### **Structure tarifaire et variations de prix.**

Nous utilisons une structure flexible de tarification. Les prix dépendent ainsi de la date de départ et de la date à laquelle la réservation a été faite. Les prix peuvent également varier en fonction du nombre de voyageurs, de la dimension du véhicule et de la catégorie d'installation choisie. Nous nous réservons le droit de modifier tout tarif ou prix jusqu'au moment où vous effectuez votre réservation auprès de DFDS.



Choisissez le tarif qui convient le mieux à vos besoins

Nous mettons tout en œuvre pour assurer l'exactitude des informations et des prix mais, malheureusement, des erreurs se produisent de temps en temps. Lorsqu'un prix est manifestement incorrect en raison d'une erreur administrative ou du système, nous ne sommes pas liés par ce prix.

#### Prix des forfaits

Dans certains cas, les prix des forfaits peuvent être augmentés, mais vous pouvez également avoir droit à une réduction de prix. Si le prix du forfait dépasse 8% du prix total du forfait, vous pouvez accepter le changement proposé ou résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, En cas de baisse de prix, nous avons le droit de déduire les frais administratifs réels du remboursement qui vous est dû.

#### Prix du billet véhicule

Les prix relatifs aux véhicules et aux remorques d'accompagnement ne sont valables que pour :

- Les véhicules qui ont une capacité maximale de 9 places ; 10-15 places pour un minibus sur les lignes du Déroit de Pas de Calais ;
- Les véhicules et les remorques ne contenant que des objets personnels qui sont généralement utilisés pendant les vacances ou les visites à titre privé ;
- Les véhicules dont les dimensions autorisées sont conformes à celles mentionnées dans les tarifs actuels s'appliquant aux véhicules particuliers ;
- Les réservations aux prix ordinaires ; et
- Les véhicules habituellement considéré comme un véhicule à usage privé ou que nous considérons comme tel,

Nous considérons que les véhicules suivants ne sont pas des véhicules à usage privé (liste non exhaustive) :

- Tout véhicule ayant le poids brut d'un utilitaire léger ou supérieur, qu'il transporte ou non des biens commerciaux et/ou qu'il soit utilisé ou non à des fins commerciales, à moins qu'il n'en soit expressément convenu au moment de la réservation ;
- Tous les types des camions plate-forme et/ou à ridelles et remorques de toutes tailles et poids; et
- Tout camping-car utilisé dans le cadre de ou en association avec une entreprise en tournée ou dans tout lieu déterminé.

Les véhicules ou remorques contenant des articles qui ne sont habituellement pas utilisés pendant les vacances ou les visites à titre privé tels des échantillons, des outils, des articles ménagers et des meubles, des collections, etc... seront considérés comme transportant des marchandises commerciales (« marchandises commerciales »). Des tarifs de fret spéciaux et des conditions spéciales de transport s'appliqueront à ces véhicules ou aux remorques ou si l'objectif de votre voyage est lié au transport de marchandises commerciales.

Les cyclistes doivent réserver un billet par vélo et ce billet doit être réservé à l'avance.

Il vous appartient si vous l'estimez nécessaire de souscrire une assurance pour couvrir les situations dans lesquelles vous pourriez devoir annuler votre billet et vous invitons à vous reporter à l'article 10 (Assurance).

### **3. Réservation**

Vous pouvez effectuer votre réservation directement auprès de nous sur notre site internet ou par téléphone. Vous pouvez également effectuer votre réservation par l'intermédiaire d'un agent de voyages ou d'un vendeur de billets agréé par nous. N'hésitez pas à nous contacter afin de vérifier si telle ou telle société est un de nos fournisseurs.



DFDS n'encourt aucune responsabilité concernant les voyages achetés pour la revente, à moins que les voyages ne soient vendus par l'intermédiaire de nos agents partenaires reconnus. Il arrive que d'autres personnes que DFDS ou ses agents et partenaires vendent nos tickets, notamment sur internet. Tout achat effectué de cette manière le sera sous votre seule responsabilité.

Les réservations sont conditionnées à l'acceptation de ces Conditions. Dès que vous avez effectué votre réservation, nous vous fournissons des références de réservation, ce qui emporte conclusion du contrat liant les parties

### **Information des passagers**

Nous vous demanderons de nous communiquer au moment de la réservation votre nom complet, votre adresse postale, votre adresse électronique et vos numéros de téléphone (indiquez de préférence votre numéro de téléphone portable).

Vous devez entre autres nous indiquer le nom complet et la date de naissance de tous les passagers figurant sur la réservation. Tous les noms doivent correspondre à chacun des passeports ou cartes d'identité en cours de validité. Il relève à tout moment de la responsabilité des passagers de nous fournir un nom et une date de naissance exacts.

Par « âge des enfants », nous entendons leur âge au moment du voyage.

### **Avis de confirmation**

Un avis de confirmation de la réservation vous sera envoyé par courrier électronique à l'adresse électronique que vous avez fournie au moment de la réservation, indiquant les détails de votre réservation. Si vous souhaitez recevoir par voie postale la confirmation de votre réservation, vous devez la demander au moment de la réservation, moyennant d'éventuels frais à votre charge.

Veillez noter qu'il est de votre responsabilité de vérifier que toutes les informations figurant sur l'avis de confirmation sont correctes. Si tel ne devait pas être le cas, vous êtes prié de nous en informer immédiatement, afin qu'un nouvel avis de confirmation corrigé vous soit adressé. A défaut de présenter un avis de confirmation indiquant les informations correctes (y compris, mais sans s'y limiter, votre nom complet) avant l'embarquement, l'embarquement pourrait vous être refusé.

DFDS n'encourt aucune responsabilité en cas d'erreur ou d'incohérence figurant dans l'avis de confirmations si, en raison de la proximité de la date de réservation, il a été impossible pour DFDS d'émettre un nouvel avis de confirmation avant la date de départ.

L'avis de confirmation est votre document de voyage. Vous devez l'emporter avec vous lorsque vous vous rendez au terminal de départ au port. Les informations concernant l'enregistrement apparaîtront dans le message de confirmation. L'avis de confirmation vous confère un droit au transport auprès de DFDS et l'accès aux services que vous avez commandés

Il est de votre responsabilité de vous présenter à la date, à l'heure et au lieu prévu par l'avis de confirmation pour l'enregistrement, et de respecter le minimal de contrôle applicable à cette route. En cas de non présentation, nous ne rembourserons le prix de la réservation.

### **Paiement**

Le paiement doit être effectué sauf mention contraire au moment de la réservation. En cas de paiement d'un acompte à la réservation, le solde doit en tout état de cause être payé intégralement avant le voyage. Des conditions de paiement distinctes peuvent s'appliquer si vous avez effectué votre réservation par l'intermédiaire d'un agent de voyages ou d'un vendeur de billets.

Le paiement peut être effectué par un certain nombre de moyens de paiement, Vous serez informés de tous éventuels frais additionnels avant le paiement.

Lorsque vous effectuez le paiement, veuillez mentionner le numéro de réservation. Seuls les reçus de paiement officiel sont valables comme preuve de paiement. Les reçus de vos relevés bancaires (banque à domicile) ne sont pas considérés comme preuve de paiement valable.



L'avis de confirmation n'est valable que pour les voyages associés aux cartes de crédit ou de débit utilisées pour le paiement. Par conséquent, vous devez avoir cette carte de crédit ou de débit sur vous pour effectuer l'enregistrement. Si vous ne produisez pas cette carte de crédit ou de débit à la demande de notre personnel, nous présumerons que le paiement n'a pas été légalement autorisé et nous pourrions exiger un paiement en espèces lors de l'enregistrement. La non-présentation de cette carte pourrait entraîner le refus de voyager.

Le non-respect des conditions de paiement entraînera l'annulation automatique de la réservation. En cas d'annulation automatique, vous devez payer les frais d'annulation conformément aux conditions d'annulation mentionnées dans la section 14 (Changement ou annulation effectué(e) par vos soins). Les prestations non consommées ne seront pas remboursées.

En cas de non-respect des conditions de paiement, nous nous réservons le droit, pour les réservations futures, d'exiger le paiement en espèces ou d'exiger que vous fournissiez une preuve valable de paiement de la réservation.

### **Frais de Services**

Si vous réservez par téléphone ou en personne, vous devrez vous acquitter de frais de services. Des informations sur ces frais de services sont disponibles sur notre site internet. Hors réservations Manche ouest.

### **Spécificités pour les réservations de groupe**

Sauf accord contraire écrit, pour les réservations de groupe sur les lignes de la Manche Ouest et les Routes longues, un acompte de 25% sera demandé. Le paiement intégral de ces réservations devra être effectué au moins 28 jours avant la date de départ, à moins qu'il n'en soit convenu autrement par écrit.

### **Réservations pour le compte de tiers**

Si vous procédez à la réservation pour le compte de plusieurs personnes, vous serez soumis aux conditions additionnelles suivantes que vous fassiez ou non partie du groupe et/ou que vous soyez bénéficiaire ou non de la réservation :

- 1) Vous êtes considéré comme agissant en qualité de mandataire (au sens juridique du terme) de chaque personne du groupe. Par conséquent, vous confirmez disposer du pouvoir d'engager toute personne au respect des obligations prévues par ces Conditions comme s'ils avaient eux-mêmes procédé à la réservation.
- 2) Vous êtes tenu personnellement et sous votre responsabilité de vérifier pour chaque personne :
  - qu'elle dispose des documents en cours de validité nécessaires pour voyager, y compris une autorisation parentale prévue par la section 7 (Enfants et jeunes de moins de 18 ans)
  - lorsque cela est nécessaire, qu'elle a connaissance et satisfait aux exigences prévues au chapitre 5 ci-dessous (personnes handicapées et à mobilité réduite).
- 3) Vous vous engagez à pouvoir identifier, au moment de la réservation, le passager principal qui sera responsable à notre égard et à l'égard du commandant de bord, de la discipline et de la conduite des individus.
- 4) Vous vous engagez à vous assurer que toute personne soit parfaitement informée de ces Conditions et qu'elle les a acceptées.
- 5) Vous vous engagez personnellement à nous indemniser en cas de non-respect de ces Conditions (y compris en cas de non-paiement) par une des personnes du groupe ou si l'une de ces personnes (adulte ou enfant) n'adopte pas un comportement raisonnable et conforme aux règles normales de conduite.
- 6) Vous acceptez d'être responsable du groupe à notre égard. Cet engagement peut entraîner le paiement intégral des sommes dues par chaque individu avant le départ ou avant l'acceptation de tout service que nous avons vendu.
- 7) Vous confirmez que vous agissez en qualité d'organisateur du groupe seulement et que vous n'avez aucun lien direct ou indirect avec l'activité d'agent de voyage.

- 8) Vous prenez, au nom de chaque personne, avant l'embarquement pour un voyage ou avant l'acceptation de tout service proposé, l'engagement de vous comporter de manière correcte.

#### **Demandes spéciales et services additionnels**

Toute demande spéciale (par exemple : demande à caractère diététique) sera transmise au fournisseur compétent mais il ne peut être garanti qu'il y sera satisfait. Les frais de services additionnels seront facturés pour l'organisation ou la fourniture de tous services sur mesure.

Pour être valable, toute demande spéciale résultant des exigences spécifiques du passager doit être mentionnée au moment de la réservation et figurer dans l'avis de confirmation.

#### **4. Installations**

La disponibilité des installations à bord, y compris les cabines, les sièges et les couchettes, ne peut être garantie que lorsque votre voyage est réservé à l'avance.

Lorsque les cabines sont réservées pour les traversées de nuit, tous les passagers devront disposer d'une couchette (à l'exclusion des enfants de moins de 4 ans, avec un maximum d'un enfant par cabine).

Le nombre maximum de passagers occupant une cabine ne peut être supérieur au nombre de couchettes plus 1 enfant de moins de 4 ans, quel que soit le tarif et que la réservation fasse partie d'un forfait ou autre arrangement ou non.

Certaines cabines disposent de couchettes superposées et peuvent ne pas convenir aux passagers à mobilité réduite. Veuillez indiquer clairement vos besoins au moment de la réservation, conformément à ce qui est prévu à l'article 5 Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite.

Pour les passagers effectuant une mini-croisière nous ne pouvons pas garantir la même cabine pour le voyage aller-retour.

Si une cabine est réservée et que le nombre d'occupants est inférieur au nombre maximum d'occupants prévu, le prix total sera facturé. Dans certaines circonstances, nous nous réservons le droit de réaffecter des cabines sous-occupées.

Le type d'installation est clairement indiqué lors de la réservation. La réservation d'une couchette dans une cabine partagée implique que d'autres passagers sont susceptibles de réserver les autres couchettes de cette même cabine (personnes du même sexe)

#### **5. Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite**

Si vous-même ou une personne pour laquelle vous effectuez la réservation est handicapée ou à mobilité réduite ou si sa condition physique rend le voyage plus difficile que pour d'autres, nous vous souhaitons la bienvenue en qualité de client et vous fournirons toute l'assistance possible. Il est très important que vous suiviez les règles fixées ci-dessous afin de nous permettre de vous fournir autant d'assistance que possible :

##### **a) Informations au moment de la réservation**

Nous devons être informés de toutes demandes concernant les personnes handicapées ou à mobilité réduite portant sur tout besoin spécial ou d'assistance avant le moment de la réservation ou l'achat du billet.

Ceci inclut tout besoin spécifique concernant le logement, les sièges, tous services nécessaires ou encore le besoin d'apporter des équipements médicaux sous la réserve que ce besoin soit porté à notre connaissance au moment de la réservation ou de l'achat du billet.

En tant que de besoin, nous confirmons que la notification prévue au présent chapitre peut être effectuée auprès de l'agent de voyages ou du voyageur auprès duquel le billet a été acheté. Lorsque le billet permet d'effectuer plusieurs trajets, une seule notification suffit pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les trajets ultérieurs. Vous recevrez une confirmation indiquant que les besoins d'assistance nous ont été dûment notifiés. Si vous ne recevez pas une telle

confirmation, il vous appartient de nous contacter. Dans le cas contraire, nous ne pouvons garantir la disponibilité de nos équipements/services.

#### **b) Assistance dans les ports et à bord des navires**

Sous réserve des conditions ci-dessous, les exploitants de terminaux et nous-mêmes fournissons gratuitement, dans nos domaines respectifs de compétence, aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite une assistance telle que définie aux annexes II et III du Règlement des droits des passagers, dans les ports, y compris lors de l'embarquement et du débarquement et à bord des navires. Cette assistance sera si possible adaptée aux besoins particuliers de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.

#### **c) Conditions selon lesquelles est fournie l'assistance**

L'assistance sera fournie sous réserve que :

- l'exploitant du terminal ou nous-mêmes nous soyons vus notifiés, par tout moyen disponible, au moins 48 heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne,
- la personne handicapée ou à mobilité réduite se présente elle-même au port ou à l'endroit désigné par nous-mêmes ou l'exploitant du terminal:
  1. à une heure fixée par écrit par nous-mêmes qui ne doit pas précéder de plus de 60 minutes l'heure d'embarquement annoncée ou,
  2. si aucune heure n'a été fixée pour l'embarquement au moins 60 minutes avant l'heure de départ annoncée.

Vous recevrez ensuite une confirmation indiquant que les besoins d'assistance ont été dûment notifiés. En l'absence de notification conformément aux règles décrites ci-dessus, l'exploitant du terminal et nous-mêmes nous efforcerons néanmoins, dans la mesure du raisonnable, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, une assistance qui lui permette d'embarquer sur le navire, de débarquer du navire et de voyager à bord de celui-ci.

Si la personne handicapée ou à mobilité réduite est accompagnée d'un chien d'assistance reconnue, celui-ci est accueilli à bord avec la personne, sous réserve que nous-mêmes, l'agent de voyages ou le voyageur aient été informés conformément aux règles nationales applicables en matière de transport des chiens d'assistance reconnue à bord des navires à passagers, si de telles règles existent.

#### **d) Exceptions et conditions spéciales**

Dans certains cas, nous-mêmes, les agents de voyages ou les voyageurs pouvons être contraints de refuser une réservation, de délivrer ou fournir un billet ou d'embarquer une personne handicapée ou à mobilité réduite dans les circonstances suivantes :

- afin de respecter les exigences applicables en matière de sécurité prévues par le droit national ou international,
- si la conception du navire à passagers ou les infrastructures et/ou les équipements (y compris les terminaux portuaires) rendent l'embarquement, le débarquement ou le transport de la personne concernée impossible dans des conditions sûres ou réalisables sur le plan opérationnel.

Néanmoins, en cas de refus d'accepter une réservation ou de délivrer ou fournir un billet conformément à ce chapitre 4, nous-mêmes, les agents de voyages ou les voyageurs nous efforçons dans toute la mesure du raisonnable de proposer à la personne concernée un transport alternatif acceptable par le biais d'un service de transport de passagers ou d'une croisière exploitée par nous-mêmes.

#### **d) Exceptions et conditions spéciales**

Dans certains cas, nous-mêmes, les agents de voyages ou les voyageurs pouvons être contraints de refuser une réservation, de délivrer ou fournir un billet ou d'embarquer une personne handicapée ou à mobilité réduite dans les circonstances suivantes :

- afin de respecter les exigences applicables en matière de sécurité prévues par le droit national ou international,
- si la conception du navire à passagers ou les infrastructures et/ou les équipements (y compris les terminaux portuaires) rendent l'embarquement, le débarquement ou le transport de la personne concernée impossible dans des conditions sûres ou réalisables sur le plan opérationnel.



Néanmoins, en cas de refus d'accepter une réservation ou de délivrer ou fournir un billet conformément à ce chapitre 4, nous-mêmes, les agents de voyages ou les voyagistes nous efforçons dans toute la mesure du raisonnable de proposer à la personne concernée un transport alternatif acceptable par le biais d'un service de transport de passagers ou d'une croisière exploitée par nous-mêmes.

#### **e) Droit d'accompagnement**

En cas de stricte nécessité, nous-mêmes, les agents de voyages ou les voyagistes peuvent demander qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne capable de fournir l'assistance requise par la personne handicapée ou à mobilité réduite. En ce qui concerne le service de transport de passagers, l'accompagnant est transporté gratuitement. Lorsque le transporteur, l'agent de voyages ou le voyagiste demandent à qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne, il en communique immédiatement les raisons précises à la personne à mobilité réduite.

### **6. Grossesse**

DFDS déconseille aux femmes enceintes, dans leur 34<sup>ème</sup> semaine de grossesse ou plus de voyager. Au-delà, DFDS pourra exiger la présentation au moment de l'embarquement d'un certificat médical autorisant le voyage.

Nous recommandons aux passagères enceintes d'obtenir une assurance voyage prévoyant une couverture appropriée en cas de complication. Nous attirons votre attention sur le fait qu'il peut exister des limitations de garantie pour la période précédant la naissance. Il est de votre responsabilité de vous informer de l'étendue des garanties de votre assurance voyage sur ce point. DFDS n'assume aucune responsabilité dans ce cas.

### **7. Enfants et jeunes âgés de moins de 18 ans**

Les enfants de moins de 18 ans ne peuvent voyager que s'ils sont accompagnés d'un adulte. Les enfants âgés de 16 à 17 ans peuvent cependant voyager à bord du navire sans être accompagnés d'un adulte si les parents ou toute personne détenant l'autorité parentale en a donné l'autorisation écrite. Cette autorisation doit être fournie au moment de l'enregistrement aller/retour. A défaut de présentation de cette autorisation, l'embarquement sera refusé.

Les enfants et les jeunes de moins de 18 ans peuvent voyager par bateau sur un navire non accompagnés d'un parent ou du parent en ayant la garde ou, s'ils font partie d'un groupe, avec un responsable de groupe. Tout groupe doit inclure au moins un responsable pour 10 personnes âgées de moins de 18 ans. Le responsable de groupe doit se conformer aux exigences locales concernant l'autorité parentale avant de voyager.

Les enfants et les jeunes de moins de 18 ans peuvent voyager par navire non accompagnés d'un parent ou du parent en ayant la garde ou, s'ils font partie d'un groupe, avec un responsable de groupe. Tout groupe doit inclure au moins un responsable pour 10 personnes âgées de moins de 18 ans. Le responsable de groupe doit se conformer aux exigences locales concernant l'autorité parentale avant de voyager.

À partir du 15 janvier 2017, un enfant de moins de 18 ans résidant en France et voyageant à l'étranger seul ou accompagné par l'un de ses parents doit fournir une « autorisation de sortie de territoire » (AST) complétée et signée par un parent (ou un tuteur) accompagnée d'une photocopie des pièces d'identité de la personne qui a signé le formulaire. Veuillez consulter le site à l'adresse suivante :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1922>

### **8. Passeports, visas et santé**

Tous les passagers, qu'ils soient adultes ou mineurs, doivent obtenir et être en possession de tous les documents de voyage nécessaires, y compris une pièce d'identité valable, un passeport, les visas



d'immigration et accomplir les formalités sanitaires nécessaires pour pouvoir entrer dans les pays qu'ils ont l'intention de visiter et pour entrer à nouveau dans le pays de départ.

Il est de votre responsabilité de vérifier l'ensemble de la législation en vigueur pour entrer dans les différents pays et de vous y conformer pleinement. Vous pouvez notamment consulter la page suivante du site web du gouvernement français, qui fournit certains conseils aux voyageurs: <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>.

Si les documents nécessaires ne sont pas produits, nous nous réservons le droit de refuser l'embarquement et déclinons toute responsabilité en ce qui concerne les conséquences, notamment en cas d'amende imposée par les autorités compétentes. Nous nous réservons le droit de vous demander le remboursement des amendes.

DFDS décline toute responsabilité quant aux passagers dont l'entrée dans un pays est refusée par l'autorité compétente pour quelque raison que ce soit. Il vous sera demandé de nous rembourser intégralement les amendes, les frais de rapatriement ou autres frais d'expulsion, les frais de détention et toutes les dépenses connexes que nous pourrions encourir en raison de votre incapacité à produire les documents nécessaires aux autorités compétentes.

## **9. Animaux de Compagnie**

Les animaux de compagnie peuvent être transportés sur certaines lignes de DFDS. Si vous voyagez avec un animal de compagnie, vous devez l'indiquer au moment de la réservation et, en tout cas, avant le voyage. Les modalités de voyage pour les animaux de compagnie à bord et les heures d'enregistrement varient selon l'itinéraire. Ces informations vous seront communiquées au moment de la réservation. Les animaux de compagnie (sauf les chiens-guides) ne seront pas autorisés dans les zones du bateau réservées aux passagers.

Il est important que vous vous familiarisiez avec les conditions applicables au séjour des animaux de compagnie à bord, et ce, avant la réservation et le départ. Ces conditions sont disponibles sur notre site Web..

Les passagers voyageant en autocar ou en véhicule commercial ne seront pas autorisés à voyager avec des animaux de compagnie, sauf accord écrit de notre part. Les animaux de compagnie non accompagnés ne seront pas acceptés sur nos navires et ne peuvent bénéficier de nos services. Dans certains cas, des frais de transport de marchandises s'appliqueront au transport d'animaux.

Il est de votre responsabilité de fournir tous les documents nécessaires et de prendre toutes les dispositions, y compris, le cas échéant, la mise en quarantaine, afin de respecter toutes les prescriptions légales. Si vous ne vous conformez pas à ces prescriptions, votre animal de compagnie ne pourra pas voyager. Vous êtes responsable de tous frais si vous ne respectez pas les règles de voyage applicables aux animaux de compagnie. DFDS décline toute responsabilité si les documents sont inexacts de quelque façon que ce soit.

## **10. Assurance**

Les passagers sont responsables de la prise en charge et du paiement de tous les frais et des dépenses encourus à la suite de blessures, de maladies, d'hospitalisations, de traitements médicaux, de rapatriements, etc. au cours du transport et durant tout le voyage. Veuillez noter qu'il n'y a aucun médecin à bord de nos navires.

Nous vous recommandons de souscrire une assurance voyage et accident adéquate, ainsi que toute autre assurance adaptée afin de couvrir les risques liés à votre réservation et à vos voyages auprès d'une compagnie d'assurance officiellement cotée et réputée. Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous êtes couvert par des assurances adaptées et suffisantes.

Nous recommandons que les assurances souscrites couvrent au moins les frais et les dépenses en cas de blessure, de maladie, de traitement médical, d'hospitalisation et de rapatriement pendant vos séjours à l'étranger, ainsi que les bagages perdus ou endommagés (y compris votre voiture) et toute modification ou annulation de votre réservation et voyages.



DFDS ne peut proposer ou fournir une assurance annulation pour les réservations internationales. De plus amples informations sur ces assurances peuvent être obtenues sur demandes auprès de DFDS.

DFDS ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'absence ou de l'insuffisance de couverture d'assurance, pour quelque risque ce soit et notamment de l'absence ou de l'insuffisance de couverture des frais et dépenses que vous pourriez encourir relatifs aux dispositions susmentionnées.

## **11. Véhicules**

### **Formalités concernant les véhicules**

Il est de votre responsabilité de vérifier et de vous assurer que vous êtes en possession de toute la documentation nécessaire relative à votre véhicule et que vous respectez toutes les règles du code de la route, les réglementations et les lois sur la circulation routière, lorsque vous emmenez votre voiture à l'étranger.

### **Règles applicables aux véhicules**

#### **a) Vous vous engagez à nous fournir toutes informations exactes**

- En confirmant votre réservation, vous acceptez le fait que le commandant du navire ainsi que l'équipage et le personnel de DFDS Seaways chargés de l'embarquement ont le droit d'exercer un contrôle strict afin de s'assurer que les informations que vous avez fournies au moment de la réservation sont exactes. Ceci est justifié par des raisons de sécurité et afin de s'assurer de la santé, la sécurité et du confort des passagers.
- Si les informations fournies semblent ou s'avèrent inexactes, vous êtes informés du fait et acceptez que nous puissions prendre des sanctions.

#### **b) Stationnement de la voiture sur le pont-garage**

- La conduite des véhicules à bord et à terre est effectuée sous votre propre responsabilité et sans aucune responsabilité de notre part.
- Il est de votre responsabilité de verrouiller votre voiture et de la laisser avec un rapport de vitesse engagé et le frein à main tiré une fois que le véhicule est à bord et pendant toute la durée du transport.
- Toutes les alarmes de voiture doivent être éteintes et désactivées lorsqu'elles sont stationnées sur les ponts-garage.
- L'électrovanne du réservoir des voitures alimentées en GPL doit être coupée quand elles sont sur les ponts-garage. Vous devez éteindre tous les systèmes de chauffage des autobus alimentés au diesel ou au gaz de pétrole liquéfié quand ils sont sur les ponts-garage.

#### **c) Type de véhicule et son utilisation**

Il est exigé que :

- Le véhicule soit un véhicule à usage privé pour bénéficier des tarifs applicables à ces véhicules à usages privé et à des fins non commerciales. ;
- le véhicule soit en état de rouler
- le véhicule soit assuré pour une utilisation sur la voie publique (et vous devez être en mesure de produire toute preuve d'assurance sur demande)
- le véhicule dispose d'un contrôle technique à jour conforme à la loi applicable ou de tout certificat démontrant que le véhicule est en état d'être utilisé (vous devez être en mesure d'en justifier sur demande)
- vous ne transportiez pas de marchandises dangereuses (qu'elles soient qualifiées ou non de dangereuses par l'Organisation Maritime Internationale ("OMI"))
- tout véhicule motorisé propulsé par du gaz de pétrole liquéfié (GPL) ou gaz naturel, comprimé ou réfrigéré (GNL) ou tout autre « fuel-hybrids » sera uniquement accepté si le véhicule est d'un modèle de fabrication reconnu avec des spécifications standards
- les voitures électriques ne sont pas autorisées à se connecter au système électrique du navire pour être rechargées.

#### **d) Sanctions en cas de non-respect**

Vous consentez à ce que des sanctions raisonnables soient appliquées en cas de non-respect des obligations mises à votre charge dans ce chapitre

DFDS dispose des droits suivants:



- refuser de permettre au(x) véhicule(s) d'être chargé(s) à bord sauf en cas de paiement de frais supplémentaires;
- refuser de permettre au(x) véhicule(s) d'être chargé(s) à bord sauf à la condition par exemple que les marchandises commerciales se trouvant dans le véhicule soient enlevées;
- refuser de manière absolue que le(s) véhicule(s) soi(en)t mis à bord dès lors qu'il nous apparaît évident qu'aucune mesure ne peut être prise pour remédier à la situation et satisfaire aux Conditions ou que de telles mesures risquent de retarder le navire.

En outre, vous acceptez que, dans ces circonstances, nous n'ayons aucune obligation de remboursement des paiements effectués pour la réservation d'un espace à bord, lequel pourra être attribué à un ou des tiers.

Vous consentez à ce que DFDS prenne les mesures précitées sans préavis au moment de l'embarquement.

## **12. Marchandises dangereuses et armes à feu**

Les marchandises et bagages dangereux et les armes à feu doivent être déclarés au moment de la réservation et au plus tard 24 heures avant le départ et ne peuvent être transportées que dans un véhicule. Les armes à feu ne peuvent être transportées sur nos navires que si elles sont sécurisées dans un véhicule tel qu'une voiture ou un camping-car ou dans les zones de retenue sécurisées désignées des navires, le cas échéant. Elles ne peuvent pas être transportées avec des bicyclettes ou des motos. Les passagers à pied ne peuvent pas transporter d'armes à feu, de munitions ou tout autre élément considéré comme une arme dangereuse.

Vous ne pouvez pas emmener à bord de marchandises dangereuses, y compris, mais sans s'y limiter, des bouteilles de gaz, des armes à feu ou des couteaux sans notre autorisation préalable et sans respecter toutes les réglementations applicables et l'obtention des autorisations nécessaires. Nous vous conseillons de contacter le directeur des opérations du port de départ bien avant le voyage. Il vous sera demandé de remplir le formulaire « Notification de transport d'armes/munitions » et d'y indiquer le type et le nombre d'armes à feu et la quantité de munitions. Munitions : un maximum de 1000 cartouches de classe UN 1.4S, transportées dans l'emballage d'origine du fabricant, est autorisé par véhicule. La quantité maximale de munitions (classe UN 1.4S), transportée dans l'emballage d'origine du fabricant, est limitée à 1000 douilles/coquilles par véhicule, à condition que le passager soit autorisé à détenir une telle quantité sur son certificat d'arme à feu.

Si votre véhicule est équipé de bouteilles de gaz, vous pouvez transporter jusqu'à 3 bouteilles de gaz dont le poids combiné ne doit pas dépasser 47 kg ; Butane/ Propane (à des fins uniquement d'éclairage, de cuisine ou de chauffage), ou Propane/Hélium. Le transport de bidons d'essence/de diesel remplis ou vides à bord est expressément interdit.

L'alimentation de toutes les bouteilles doit être déconnectée et coupée, sauf lorsqu'elles sont utilisées à des fins médicales. Elles doivent être correctement arrimées contre les mouvements du navire. Les bouteilles purgées doivent être accompagnées d'un certificat à produire aux responsables.

Si vous n'êtes pas certain du type et de la gamme des marchandises pouvant être transportées dans un véhicule privé à des fins non commerciales, vous devez nous contacter à l'avance. Dans le cas contraire, nous pouvons refuser votre embarquement, sans aucun engagement de notre responsabilité.

À votre arrivée au port, vous devez vous signaler au directeur des opérations et suivre ses instructions concernant le chargement et le stockage nécessaire de ces marchandises. Nous sommes habilités, pour des raisons de sécurité, d'effectuer des fouilles sur les passagers et d'inspecter leurs bagages lors de l'embarquement et à bord du navire.

Dans les cas où des marchandises ou des bagages dangereux sont chargés à notre insu, nous pouvons décharger, rendre inoffensifs ou détruire les marchandises ou les bagages, selon les circonstances, sans indemnisation de notre part pour les dommages ou la perte des marchandises ou des bagages. En outre, nous pouvons refuser l'embarquement du passager à bord et aucun remboursement ne sera effectué quant à la réservation effectuée.

Que le passager ait ou non eu connaissance de la nature de la marchandise, il devra indemniser entièrement DFDS de toutes réclamations, pertes, dommages ou dépenses découlant du transport de ces marchandises.

Les véhicules transportant des marchandises classées comme étant dangereuses par l'OMI ne peuvent être transportés que conformément aux règles figurant dans les conditions de transport de marchandises de DFDS.

### **13. Votre Comportement**

- a) Il est important pour la sécurité et le confort de tous à bord du navire que vous vous conduisiez correctement à tout moment et que vous contrôliez également toute personne dont vous êtes responsable. Votre état mental et physique et votre aptitude ou votre comportement ne doivent pas présenter un danger ou un risque pour vous-mêmes, les autres passagers, l'équipage et les biens.
- b) Il est du devoir de toute personne à bord de respecter les mesures de sécurité prises à bord en ce qui concerne la navigabilité du navire et la sécurité des personnes à bord. Vous devez être attentif à toutes les règles et à tous avis relatifs à la sécurité de notre navire, de l'équipage et des passagers, aux installations du terminal et aux exigences et aux règlements en matière d'immigration et les respecter.
- c) DFDS, le capitaine et les autres officiers à bord peuvent prendre et exécuter toutes mesures qu'ils considèrent appropriées afin de préserver la sécurité, le confort et l'agrément des passagers et de l'équipage. Ces règles peuvent varier d'un moment à l'autre et pourront être appliquées différemment dans les différentes parties du navire. Par exemple, il existe des restrictions concernant la consommation de nourritures et de boissons à bord que vous auriez emportées avec vous et le fait de jouer de la musique forte.
- d) Il est interdit de cuisiner dans les cabines et d'utiliser des appareils électroménagers comme les fers à repasser.
- e) En raison de circonstances pouvant mettre en danger le navire, la sécurité de l'équipage ou des passagers, nous pouvons refuser votre réservation ou vous empêcher d'embarquer. Nous pouvons également refuser votre embarquement si votre comportement a été inapproprié au cours de voyages précédents ou si vous ne suivez pas les règles et exigences en matière de sécurité.
- f) Si vous (ou votre véhicule) endommagez les biens de DFDS de quelque manière que ce soit, quelle qu'en soit la cause à l'intérieur des terminaux ou sur les navires, nous nous réservons le droit de vous demander ou de demander à votre assureur l'indemnisation du préjudice en résultant .
- g) Fumer à bord du navire est autorisé dans des zones désignées à cet effet uniquement. Il est interdit de fumer dans les cabines de l'ensemble des navires de la flotte DFDS. Un supplément correspondant au coût du service de nettoyage que nous serions amenés à effectuer, d'un montant minimum 200 € vous sera facturé si vous fumez dans des zones autres que celles désignées à cet effet).
- h) La consommation de votre propre alcool à bord du navire n'est pas autorisée. Ceci comprend les achats faits dans la boutique à bord. Seul l'alcool acheté auprès des bars et restaurants peut être consommé, sous réserve que cet achat puisse être justifié par la production d'un reçu. Si vous ne respectez pas ces règles, nous serons en droit de vous demander le paiement correspondant au prix applicables dans les bars et restaurants à bord. Par ailleurs, un supplément correspondant au coût du service de nettoyage que serions amenés à effectuer, sera facturé en cas de consommation d'alcool dans les cabines et dans les lieux d'hébergement du navire autres que bars et restaurants.
- i) La prise excessive d'alcool, lorsqu'il est évident que le passager peut présenter un danger pour lui-même et pour les autres ainsi que la consommation de drogues illégales ne sont pas autorisées à bord des navires DFDS.
- j) Tous nos employés, membres d'équipage et fournisseurs ont des instructions de déclarer toute infraction à toutes règles par toute personne. Vous êtes également informé que nous ne tolérerons aucun comportement abusif quel qu'il soit envers toute personne mentionnée ci-dessus ou envers le reste des passagers à bord du navire.
- k) Dans les circonstances décrites ci-dessus, nous nous réservons le droit de refuser votre réservation, votre embarquement et/ou (si nécessaire) de vous retenir ou de vous débarquer du navire. Nous n'encourons aucune responsabilité dans les circonstances décrites ci-dessus et vous serez seul responsable de tout frais engagé par vous-même et par nous en résultant. Cette

mesure s'applique également si vous êtes expulsé en raison d'une violation des règles de conduite établies par les transporteurs, les hôtels, les complexes de vacances, etc.

- l) Vous êtes informé que des règles complémentaires concernant votre comportement et votre responsabilité s'ajoutant à celles prévues ci-dessus peuvent varier en fonction des lignes. Vous êtes par conséquent invité à vous familiariser avec ces règles supplémentaires et à les observer à tout moment.

#### **14. Modification ou annulation de votre fait**

Vous avez la possibilité de modifier et/ou d'annuler certains types de réservation par l'intermédiaire de notre site internet [www.dfds.fr](http://www.dfds.fr) ou par téléphone.

Les règles applicables aux modifications/annulations de votre fait peuvent varier en fonction des catégories de voyage rappelées ci-dessus et en tout état de cause sous réserve de disponibilités. Si au moment de la réservation nous vous avons informé que le changement n'est pas possible, vous ne serez pas remboursé du coût de votre réservation en cas d'annulation de votre fait et ce quel que soit le moment où s'est produit la modification.

Si vous effectuez des modifications concernant la route, date, heure, nombre de passagers ou type de cabine ou véhicule, toute augmentation de prix entre le tarif initial et le tarif applicable au moment où vous effectuez la modification outre des frais de modifications tels que décrits dans le tableau ci-dessous vous sera facturée. Aucune réduction de prix ne sera pratiquée.

Aucun remboursement n'est effectué en cas de perte ou de non utilisation de l'avis de confirmation/des documents de voyage des bons ou des coupons d'hôtels.

Veuillez noter qu'aucun remboursement ne sera effectué sur les repas prépayés à moins qu'ils n'aient été annulés au moins 48 heures avant le départ.

En cas d'annulation de voyages tels que la réservation de ferries ou de mini-croisières, des frais (les frais d'annulation) qui pourront varier en fonction de la date à laquelle la demande d'annulation nous est notifiée resteront à votre charge. Tout éventuel remboursement auquel vous auriez droit en cas d'annulation de votre réservation fera l'objet d'une déduction au titre des frais d'annulation tels que précisés dans le tableau ci-dessous.

Les mini-croisières peuvent uniquement être effectuées à partir des destinations listées dans l'avis de confirmation. Le fait de ne pas effectuer le trajet aller entrainera l'annulation de votre réservation dans son intégralité. Les mini-croisières ne peuvent pas être des allers simples

Toute modification demandée 8 semaines ou moins avant le départ, qui entrainerait une modification ou une annulation de votre hébergement à bord, sera considéré comme une annulation de votre fait.

Toute annulation doit être notifiée par écrit (par email ou par courrier)ou et ne sera pas acceptée par téléphone. Certains types de réservation peuvent également être annulés sur notre site internet [www.dfds.fr](http://www.dfds.fr). Si vous annulez une réservation confirmée, vous perdrez la prime de votre assurance de voyage personnelle et devrez payer les frais mentionnés dans le tableau ci-dessous calculés en fonction de la date à laquelle nous recevrons votre notification et par référence au prix total du séjour, y compris des suppléments. Tout remboursement auquel vous auriez droit conformément aux conditions d'annulation de votre réservation devra être fait par écrit dans les trois mois, à compter de la date de votre annulation de votre réservation.

<b>Lignes Détroit du Pas de Calais: frais de modification ou d'annulation par le client</b>					
<b>Types de tarifs</b>	<b>Par modification, par tronçon: en fonction de la date de la demande</b>	<b>Supplément de prix</b>	<b>Frais de modification</b>	<b>Annulation, par tronçon : en fonction de la date d'annulation</b>	<b>Frais d'annulation*</b>



<b>Tarif économie</b>	Demandes de modification avant le début du voyage	Oui	25,00 €	À tout moment	100% du prix total
	Au port, le jour du voyage en prenant le départ précédant ou le départ suivant la traversée réservée	Aucun	Aucun		
	Au port, le jour de votre voyage, en dehors des traversées précédant ou suivant la traversée réservée	Oui	25,00 €		
	Changement de nom	Aucun	Aucun		
<b>Tarif flexi</b>	Demandes de modification à l'avance avant le voyage	Oui	Aucun	En cas d'annulation 48 heures ou plus avant le départ de la traversée réservée	Aucun
	Au port, le jour du voyage, sur n'importe quel départ 72 heures avant ou après votre réservation	Aucun	Aucun		
	Au port, le jour du voyage au-delà de 72 heures avant ou après votre réservation	Oui	Aucun	En cas d'annulation moins de 48 heures avant le départ de la traversée réservée	100% du prix total
	Changement de nom	Aucun	Aucun		

#### Lignes Manche Ouest: frais de modification ou d'annulation par le client

Types de tarifs	Par modification, par réservation: en fonction de la date de la demande	Supplément de prix*	Frais de modification	Annulation, par tronçon : en fonction de la date d'annulation	Frais d'annulation
	A tout moment avant le voyage	Oui	12.50 €	A tout moment	100% du prix total
	Changement de nom	Aucun	12,50 €		

\*.Supplément calculé en fonction du tarif en vigueur au moment de la demande.

#### Routes Longues: frais de modification ou d'annulation par le client

Types de tarifs	Par modification, par tronçon: en fonction de la date de la demande	Supplément de prix	Frais de modification	Annulation, par tronçon : en fonction de la date d'annulation	Frais d'annulation
<b>Transport seul, Mini &amp; City Cruise breaks</b>	A tout moment	Oui	25,00 €	A tout moment	100% du prix total
	Changement de nom	Aucun	15,00 €		

### **Offres et Jeux Concours**

Il sera indiqué dans l'avis de réservation si la réservation fait partie d'une offre (tarif promotionnel spécial) ou des prix ou réductions obtenus par un jeu ou un concours. Ce type spécifique de réservation ne peut être ni modifié, ni remboursé, quelle que soit la date d'annulation ou de modification. Les frais d'annulation correspondent à 100% du prix du voyage quelle que soit la date d'annulation.

### **Changement de nom/Cession de réservation**

Sous réserve que vous nous notifiez la cession dans un délai raisonnable avant la date de départ, vous pouvez céder votre réservation (quelle que soit sa catégorie) auprès de DFDS à toute personne. La cession doit être faite au profit d'une personne qui sera responsable de la réservation initiale et qui doit se conformer aux règles suivantes.

Tout changement de nom sur les routes longues ou de la Manche Ouest sera facturé tel qu'indiqué dans les tableaux ci-dessus. Si certains frais sont liés à la cession, vous devez les régler dans leur totalité au moment de la cession.

Vous pouvez céder votre réservation si la personne bénéficiaire de cette cession remplit toutes les conditions concernant le passeport, le visa, les règles de santé, imposées par DFDS au moment de la réservation initiale.

Tant la personne qui a procédé à la réservation initiale que la personne à qui la réservation est cédée sont tenues au paiement intégral des sommes restant dues et/ou de frais résultant de la cession du voyage.

DFDS peut refuser la cession d'un voyage, lorsqu'il est établi que cette cession est rendue impossible par les règles applicables aux hôtels, par le propriétaire de la réservation de l'installation à bord, par le trafic aérien et par les autorités.

### **Sans remboursement**

L'annulation de prestations ou d'événements que vous considérez comme constituant l'objet de votre voyage telles que places de match de football, places d'opéra, places de concert, etc... ne peut entraîner l'annulation du transport et entraînera le paiement intégral des services à DFDS.

Les services tels que l'assurance annulation, les frais d'administration et les tickets pour des événements achetés auprès de DFDS ne sont pas remboursables.

Si votre annulation est la conséquence de problèmes de santé urgents, d'accidents etc... vous restez tenu du paiement des frais en résultant.

## **15. Modifications/Annulations ou retards de notre fait**

### **Modifications des heures de départ et de la route**

Toutes les heures de départ et d'arrivée ainsi que l'identité des navires mentionnées dans nos brochures, sur notre site internet et dans tout avis de confirmation ou bon d'achat sont des estimations seulement et ne peuvent être garanties.

Tous nos navires sont soumis aux conditions météorologiques et à des événements de force majeure. Les horaires, routes et navires peuvent être modifiés. Lorsque cela est nécessaire, nous nous réservons le droit d'exécuter le transport au moyen d'un navire substitué et/ou de modifier les horaires et la route. Nous nous réservons également le droit d'annuler une réservation confirmée.

En outre, nous pouvons être tenus de satisfaire à tout ordre ou recommandation émanant de tout autorité étatique ou de toute personne qui, aux termes de l'assurance "Risques de guerre" du navire, est en droit de donner de tels ordres ou recommandations, et le respect de ces ordres et recommandations ne sera pas considéré comme une déviation ou comme le non-respect de nos obligations à votre égard.





### **Limites de responsabilité**

Hormis dans les cas indiqués ci-dessous, ni nous-mêmes, ni nos sous-traitants ne sommes tenus de vous indemniser ou de vous rembourser toute perte résultant d'un retard, annulation, changement d'horaire, changement de route ou substitution d'un navire par un autre à moins qu'une telle compensation soit due en application des conventions internationales, des règlements européens et de toute autre loi applicable en vigueur.

### **Annulation ou retard de nos services de transport passagers**

Le Règlement droit des passagers prévoit un certain nombre de droits en faveur des passagers en cas d'annulation ou de retard des services de transport. Le Règlement prévoit également un certain nombre d'exception à ces droits, notamment lorsque le retard ou annulation sont dus à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité ou à des circonstances extraordinaires empêchant l'exécution de la traversée et qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Ce chapitre donne uniquement un aperçu des droits qui peuvent s'appliquer. Les droits de chaque passager seront déterminés au cas par cas. Nous vous invitons à vous référer au Règlement pour connaître le détail de vos droits.

Un chauffeur accompagnant un véhicule commercial, couverts par le contrat de transport de marchandises, ne bénéficie pas des droits prévus par le Règlement Européen.

### **En cas d'annulation ou de retard au départ**

#### **a) Information**

En cas de retard ou d'annulation au départ, les passagers partant de terminaux portuaires ou et si possible les passagers partant des ports sont informés de la situation dans les plus brefs délais et en tout état de cause au plus tard 30 minutes après l'heure prévue de départ. Si les passagers manquent un service de correspondance dans le cadre du transport en raison d'une annulation ou d'un retard, nous nous efforcerons dans la mesure du raisonnable d'informer le passager concerné des autres correspondances disponibles

#### **b) Assistance**

En cas d'annulation ou de retard au départ de plus de 90 minutes par rapport à l'heure de départ prévue, nous vous fournirons gratuitement des collations, des repas ou des rafraîchissements en quantités suffisantes compte-tenu du délai d'attente, dans la mesure de leur disponibilité et à conditions qu'ils puissent être raisonnablement livrés.

Lorsque l'annulation ou le retard au départ nécessite un séjour d'une nuit ou plus, nous offrons gratuitement au passager un hébergement soit à bord, soit à terre. Pour chaque passager, nous limiterons nos dépenses à un montant de 80 euros par nuit pour un maximum de trois nuits. Nous fournirons également le transport entre le terminal portuaire et le lieu d'hébergement sur présentation des reçus correspondants et, lorsque vous aurez utilisé votre propre véhicule, conformément à la politique de kilométrages de DFDS.

En tant que de besoin, nous vous précisons que si une offre raisonnable portant sur le départ sur une autre ligne est refusée et si vous choisissez, à la place, d'attendre au terminal, aucun hébergement ne sera fourni ou remboursé.

L'hébergement gratuit n'est pas dû lorsque le séjour au départ est la conséquence d'un retard ou d'une annulation résultant des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité.

#### **c) Réacheminement ou remboursement**

En cas d'annulation ou de retard au départ, de plus de 90 minutes par rapport à l'heure de départ prévue, le passager aura le choix entre:

- un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions comparables à celles prévues dans l'avis de confirmation dans les meilleurs délais et sans aucun supplément ou,
- le remboursement du prix du billet et s'il y a lieu un service de transport gratuit jusqu'au point de départ initial tel qu'établi dans l'avis de confirmation, dans les meilleurs délais.



L'acceptation d'une offre de remboursement du prix du billet entraînera la nullité du contrat et son annulation. Ceci signifie que vous ne disposerez pas d'autres droits en termes d'assistance ou d'indemnisation.

#### **En cas de retard à l'arrivée:**

En cas de retard à l'arrivée à la destination finale telle qu'établie par l'avis de confirmation, vous êtes en droit de solliciter une indemnisation.

En cas d'indemnisation, celle-ci sera calculée sur la base d'un pourcentage du prix du billet et dépend de la durée du voyage prévue conformément à l'article 19.1 du Règlement droit des passagers. L'indemnisation peut être réglée sous forme de bons d'achat et/ou d'autres services de DFDS à moins que vous ne demandiez un paiement en espèce. Les indemnités d'un montant inférieur ou égal à 6 Euros sont considérées comme n'étant pas dues et ne sont pas payées.

Aucune indemnité n'est due lorsque le retard à l'arrivée est dû à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité ou à des circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transport de passagers qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

#### **Exemptions**

Les dispositions précitées du Règlement droits des passagers, lesquelles peuvent vous permettre de réclamer une indemnisation, un remboursement du prix du ticket en cas de retard à l'arrivée ou une assistance en cas de retard au départ ou d'annulation, ne s'appliquent pas dans tous les cas. Une liste détaillée des exemptions figure à l'article 20 du Règlement [UE 1177/2010](#).

En complément des exemptions décrites ci-dessus (c'est-à-dire en cas de circonstances météorologiques ou de circonstances extraordinaires) aucun remboursement et aucune assistance ne sont dus si:

- le passager a été informé de l'annulation ou du retard avant la réservation, ou
- l'annulation ou le retard est dû à la faute du passager.

#### **Absence de dommages et intérêts en cas de retard ou annulation**

Vous ne disposez d'aucun droit supplémentaire de réclamer des dommages et intérêts pour perte ou tout dommage causé en cas d'annulation ou de retard. Ceci signifie que notre responsabilité est limitée tant pour les dommages et les pertes directs et indirects.

Néanmoins, dans l'hypothèse où nous ne serions pas en droit de limiter notre responsabilité en cas d'annulation, celle-ci serait toujours limitée aux dommages et pertes directs.

#### **Modifications ou annulation du forfait :**

##### **a) Avant le départ:**

En cas de modifications/annulation de votre réservation avant le départ, vous en serez informé dès que possible. Nous ferons notre possible pour trouver une solution qui vous convienne.

Si nous ou nos fournisseurs annulons le forfait, vous êtes en droit:

- de résilier le contrat et d'obtenir le remboursement de toutes sommes versées en paiement du forfait à l'exclusion des frais de modifications et des primes d'assurance ou
- réserver un autre forfait de votre choix, si nous ou nos fournisseurs pouvons vous le fournir à moindre coût.

Si vous décidez de réserver un forfait d'une valeur plus importante que le forfait initial, vous devez vous acquitter de la différence, à moins que nous-mêmes ou nos fournisseurs soyons responsables du paiement de celle-ci. Si vous décidez de réserver un forfait d'une valeur moins importante que le forfait initial, nous-mêmes ou nos sous-traitants vous rembourserons de la différence.

Dès réception de l'avis de notification de DFDS, vous devez nous informer de manière urgente de votre décision. Si vous ne nous avez pas informés dans les 21 jours de votre décision définitive, votre forfait sera résilié et nous procéderons au remboursement de la totalité du prix hors frais de modifications et primes d'assurance.



Si vous subissez un dommage ou une perte en raison de l'inexécution par nos fournisseurs des termes du contrat, ou en raison de l'annulation d'un forfait, vous pourriez être en droit de recevoir une indemnité raisonnable de notre part.

Nous sommes en droit de limiter cette indemnité conformément aux conventions internationales applicables, au règlement européen et aux lois françaises en vigueur.

Nous ne serons en aucun cas responsables de toute perte résultant si l'annulation ou l'inexécution du contrat résulte d'un des cas suivants:

- le nombre minimal de personnes pour l'exécution du forfait n'est pas atteint et vous avez reçu un avis écrit d'annulation (i) 20 jours avant le commencement du voyage, en cas de voyage d'une durée supérieure à six jours, (ii) sept jours avant le commencement du voyage quand la durée du voyage est comprise entre 2 et 6 jours, (iii) 48 heures avant le début du voyage en cas de voyage d'une durée de moins de deux jours,
- des circonstances imprévisibles et irrésistibles
- votre propre fait,
- le fait d'un tiers lorsqu'il n'était ni prévisible, ni évitable, ni insurmontable que ce soit par nous ou par nos partenaires,

#### **b) Après le départ**

Si vous formulez une réclamation au cours de l'exécution de votre séjour, nous-mêmes ou notre fournisseur ferons notre possible pour trouver une solution appropriée.

Si le forfait n'est pas conforme au contrat, vous pouvez demander à ce qu'il soit remédié à l'absence de conformité avec le contrat, à moins que ceci ne soit impossible ou ne cause une dépense disproportionnée ou des désagréments importants.

S'il n'est pas possible de trouver une solution, ou si nous ne trouvons pas de solution dans un délai raisonnable, vous serez en droit d'obtenir une réduction appropriée du prix du forfait.

Si une partie importante des services de voyage ne peut être fournie comme convenu dans le contrat du forfait, nous vous proposerons, sans frais supplémentaires, des solutions de rechange appropriées. Vous ne pouvez rejeter les autres arrangements proposés que s'ils ne sont pas comparables à ce qui avait été convenu dans le contrat du forfait ou si la réduction de prix accordée est insuffisante

Si nous ou notre sous-traitant ne fournit pas une part essentielle des services prévus par le forfait, ou en cas de mauvaise exécution du forfait qui entraînerait une non-conformité avec le contrat, vous pouvez résilier le contrat sans frais d'annulation.

Si vous subissez un dommage ou une perte résultant du défaut de conformité du contrat, vous pourriez être en droit de nous réclamer des dommages et intérêts ainsi qu'à nos fournisseurs, à moins que le défaut ne soit imputable :

- à votre propre fait,
- à un tiers non lié à la fourniture des services de voyage inclus dans le contrat à forfait et imputable ou inévitable,
- en raison de circonstances inévitables et extraordinaires.

Nous sommes en droit de limiter cette indemnisation conformément aux conventions internationales applicables, aux Règlements européens et aux lois françaises en vigueur.



## **16. Notre responsabilité à votre égard en cas de lésions, dommages aux bagages, etc...**

Nous ferons toujours notre possible pour exécuter nos obligations et vous servir de la meilleure façon afin que votre voyage et les autres services en relation avec votre réservation et/ou que vous auriez commandés soient confortables et plaisants.

La Convention d'Athènes, définit les cas dans lesquels nous sommes responsable :

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:131:0024:0046:FR:PDF>

Dans la plupart des cas, ces stipulations limitent notre responsabilité en cas de mort ou de lésions corporelles ou en cas de perte ou dommage survenus aux bagages (y compris au véhicule) et nous sommes responsables du paiement des dommages et intérêts tels que limités par cette Convention.

Conformément à la convention d'Athènes (telle qu'amendée par le protocole de 2002) notre responsabilité ne peut excéder (i) en cas de mort ou de lésions corporelles 250.000DTS si la mort ou la lésion corporelles ont été causés par un évènement maritime et est limitée, dans tous les cas, à 400.000 DTS, (ii) 2.250 DTS en cas de perte ou de dommage survenu aux bagages, (iii) 12.700 DTS en cas de perte ou de dommage survenu aux véhicules y compris tous les bagages transportés dans le véhicule ou sur celui-ci ou (iv) 3.375 DTS pour les pertes ou dommages survenus aux bagages autres que ceux visés aux paragraphes (ii) et (iii) ci-dessus. En cas d'actes terroristes/guerre, notre responsabilité est limitée conformément aux Directives de l'OMI énoncées dans l'Annexe II de la Convention d'Athènes-

### **Biens de valeur et argent**

Nous n'encourons aucune responsabilité en cas de perte ou dommage survenu à des espèces, à des titres négociables ou à d'autres biens de valeur tels que l'or, l'argenterie, des montres, la joaillerie ou des objets d'art ou encore à des animaux vivants.

### **Franchise**

Nous attirons votre attention sur le fait que notre responsabilité à votre égard est soumise à une franchise de 330 DTS en cas de dommage aux véhicules et de 149 DTS par passager en cas de perte ou de dommage aux autres bagages. Cette somme est déduite du montant de la perte ou du dommage.

### **Perte des équipements de mobilité**

En cas de perte ou de détérioration d'un équipement de mobilité ou de tout autre équipement spécifique utilisé par une personne handicapée ou à mobilité réduite, si l'évènement générateur du préjudice est dû à notre faute ou à notre négligence, nous procéderons à l'indemnisation du coût des réparations de l'équipement concerné ou, le cas échéant, de la valeur de remplacement

### **Limites de Responsabilités**

Dans tous les autres cas, qui ne sont pas couverts par les limitations de la Convention d'Athènes ou par toute autre loi d'application impérative, notre responsabilité est limitée aux dommages qui seront la conséquence directe de notre faute. Nous ne sommes pas responsables de la perte résultant de dommages indirects ou consécutifs.

Cette limitation s'applique également à la rupture de contrat ou en cas de négligence de nos employés ou de nos prestataires.

En cas de changement/d'annulation de forfaits, les règles d'indemnisation sont prévues à l'article 15 (Modifications, annulations ou retards de notre part).

Nous attirons votre attention sur le fait que nous ne sommes aucunement responsable envers vous si vous ne respectez pas vos obligations contractuelles en raison d'erreurs/manquements de votre part ou d'erreurs/manquements d'autres personnes figurant dans votre réservation, en cas de toute circonstance inhabituelle et imprévisible hors de notre contrôle, dont la conséquence n'aurait pas pu être évitée même si la plus grande attention avait été exercée, ou de conditions météorologiques ou



d'événements de force majeure que nous (ou tout prestataire de services) ne pouvions prévoir, même avec toute l'attention requise.

En ce qui concerne le paiement des indemnisations, il est important que vous nous signaliez toute plainte ou réclamation conformément à la section 17 (Réclamations) ci-dessous.

## **17. Réclamations**

### **a) Contacter notre Centre Relations Clients à bord**

A bord, nous vous demandons de contacter notre bureau d'information. Notre équipe fera son possible pour trouver toute solution à vos problèmes à bord et compenser le fait que les expériences que vous avez vécues ne correspondaient pas à vos attentes. Ainsi, nous serons en mesure de prendre en charge immédiatement votre problème et trouver une solution dans les meilleurs délais

### **b) Bagage et véhicule**

Si votre bagage ou votre véhicule a été endommagé, vous devez nous en informer en cas de dommage apparent, avant ou au moment du débarquement ou de la livraison, ainsi qu'en cas de perte ou dommage non apparent, sous les 15 jours qui suivent la date du débarquement ou de la livraison. A défaut, il sera présumé, sauf preuve contraire, que vous avez reçu votre bagage ou votre véhicule en bon état.

Tout dommage visible sur le véhicule doit être signalé à un officier du navire afin que nous puissions vous délivrer une déclaration de sinistre automobile. En cas de non-respect de cette obligation, il sera présumé - sauf preuve contraire - que vous avez repris votre véhicule intact.

### **c) Contacter l'hôtel/le club de vacances**

En cas de question concernant votre logement et l'appréciation de votre séjour sur place, nous vous recommandons de contacter la réception de l'hôtel ou du club de vacances ou le bureau de DFDS par l'intermédiaire duquel vous avez réservé le séjour. Les réclamations peuvent être rejetées si vous n'avez pas pris contact pendant votre séjour dans les conditions indiquées ci-dessus et empêchant ainsi DFDS de faire le nécessaire.

### **d) Contacter le service client à votre retour chez vous**

Dans le cas peu probable où un problème n'aurait pu être résolu à bord ou au lieu de destination, et si vous considérez qu'une réclamation doit être formée à notre rencontre, vous pouvez contacter notre service clients par écrit.

Nous vous demandons de nous contacter dans un délai raisonnable après que vous ayez découvert le manquement contractuel (ou que vous ayez été avisé par nous de la modification/annulation) et au plus tard dans les deux mois à compter de la date à laquelle le séjour a pris place ou le service aurait dû être fourni, excepté dans les cas :

- tels que listés par la Convention d'Athènes, où un avis écrit doit être donné dans un délai plus court prévu par cette Convention ou
- dans les cas où la loi française en vigueur au moment du voyage prévoirait un délai plus court.

Vous pouvez adresser votre réclamation au service client par courrier ou par e-mail : [customerservices.dieppe@dfds.com](mailto:customerservices.dieppe@dfds.com). Lorsque vous adressez votre réclamation, vous devez indiquer le numéro de votre réservation dans l'objet de votre e-mail et nous indiquer les numéros de téléphone auxquels nous pouvons vous contacter pendant la journée. Nous serons, ainsi, en mesure de traiter votre demande et de vous répondre dans les meilleurs délais.

Votre plainte concerne-t-elle une réservation effectuée en ligne ? Si c'est le cas, vous pouvez déposer une plainte sur le site suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr> . Vous devrez choisir un



organisme de règlement des litiges pour traiter la plainte. Vous et DFDS devez vous accorder sur ce point.

#### **e) Plainte relative aux droits des passagers**

Si vous souhaitez déposer une plainte auprès de DFDS concernant vos droits en tant que passager énoncés dans le règlement UE 1177/2010, vous devez soumettre votre plainte dans les 2 mois à compter du service d'origine. Dans un délai d'un mois suivant la réception de la plainte, DFDS vous indiquera si votre plainte a été jugée recevable, rejetée ou est toujours en cours d'examen. Le délai nécessaire pour fournir la réponse définitive ne sera pas supérieur à 2 mois à compter de la réception de la plainte.

En France, si la plainte ne peut être résolue de cette manière ou si DFDS ne vous a pas fourni de réponse définitive dans les 120 jours suivant la réception de la plainte, celle-ci peut être transmise à l'organisme approprié des traitements des plaintes (CHB). La plupart des plaintes seront résolues au cours de l'une de ces deux procédures. Cependant, si tel ne devait pas être le cas, l'organisme national chargé de l'application des règles (NEB) pourra alors enquêter sur la plainte afin d'examiner si le règlement de l'UE a été enfreint. L'Agence maritime et des garde-côtes (MCA) sera l'organisme national chargé de l'application des règles pour l'ensemble du Royaume-Uni. Toutes les plaintes qui sont confirmées par le CHB et qui comportent une infraction au règlement doivent être signalées au NEB.

Si vous n'avez pas reçu de réponse dans les 2 mois, ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez choisir de poursuivre la procédure. Si vous souhaitez déposer une plainte : envoyez votre plainte au Médiateur du Tourisme et du Voyage : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

L'organisme national compétent chargé de l'application des règles est l'organisme en question du pays de l'UE de départ. Si vous souhaitez déposer une plainte au sujet d'un voyage effectué depuis un autre port de l'UE vers le Royaume-Uni, vous pouvez porter plainte auprès de l'autorité compétente dans le pays de l'UE en question : [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010\\_1177\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf).

#### **f) Délai de prescription**

Gardez à l'esprit que les délais obligatoires pour présenter toutes réclamations sont établis par la législation ou les conventions applicables.

Les réclamations en vertu de la Convention d'Athènes doivent être notifiées dans les deux ans qui suivent l'incident qui a donné lieu à la réclamation. Dans le cas contraire, le droit de déposer une plainte est éteint lorsque la période de deux ans arrive à expiration.

## **18. Protection des données**

Les informations recueillies lors de votre réservation feront l'objet d'un traitement informatique pour les besoins de l'exécution du contrat résultant de votre réservation et conformément aux lois en vigueur. Pour plus d'informations nous vous renvoyons à notre politique de confidentialité que vous pouvez consulter sur notre site à l'adresse suivante : <https://www.dfdsseaways.fr/politique-de-confidentialite>.

Sur demande, vous pouvez prendre connaissance des informations personnelles que nous détenons sur vous.

Les données personnelles vous concernant (nom, date de naissance, numéro de passeport) pourront être inscrites sur notre liste noire clients si vous ou l'une des personnes voyageant avec vous enfreignez ces Conditions ou si vous présentez un risque avéré de sécurité pour vous-même, les tiers, le navire ou tout autre bien. Vous serez informé avant une éventuelle inscription sur cette liste, afin que vous puissiez régulariser votre situation ou faire vos observations. Vous serez également informé de toute inscription effective.

Nous disposons alors de la faculté de refuser toute nouvelle réservation de votre part pendant une période déterminée.



## 19. Transport de marchandises par les navires de DFDS

Le transport de marchandises et toutes autres relations commerciales, entre professionnels, concernant le transport de marchandises et véhicules commerciaux sont soumis aux conditions générales de transport de fret de DFDS (conditions de transport de fret de la mer Nord) : <http://www.dfds.com/legal>. Ces conditions gouverneront nos relations concernant le transport des marchandises mentionnées à ce chapitre.

DFDS se réserve le droit de facturer un tarif calculé sur le fret pour les marchandises transportées de manière non conforme aux présentes conditions et décline toute responsabilité pour les conséquences encourues. Cela s'applique en particulier aux quantités de marchandises transportées supérieures à la quantité autorisée par véhicule et aux biens commerciaux, qui n'appartiennent pas au passager ou qui sont destinés à la revente ou à la transformation. Les passagers sont tenus de payer les droits et les taxes de douane pour les marchandises conformément à la législation applicable dans le port d'arrivée.

## 20. Lois et tribunaux compétents :

Toutes disputes ou litiges survenant entre le passager et DFDS (y compris, sans y être limité, les litiges concernant la réservation et le transport ou ces Conditions) seront soumis à la loi française et à la compétence exclusive des tribunaux français.

Toutes disputes ou litiges survenant entre le passager et DFDS (y compris, sans y être limité, les litiges concernant la réservation et le transport ou ces Conditions) seront portés au choix du passager devant les tribunaux compétents :

- Du siège social de DFDS ou siège social de DFDS Seaways SAS
- Du lieu de résidence permanente du passager (si DFDS possède une entité dans ce pays) Du lieu de départ ou de destination stipulé dans le contact de transport.

Les clauses de ce chapitre sont uniquement applicables si elles sont conformes à la Convention d'Athènes ou à toute autre loi, convention, réglementations obligatoires.

### Addresses:

#### DFDS Seaways SAS

Ligne de la Manche Ouest  
RCS Dieppe 494 064 355  
Quai Gaston Lalitte  
76200 Dieppe  
France

#### DFDS A/S

DFDS House  
Sundkrogsgade 11  
DK-2100Copenhagen Ø  
Denmark

Date of issue 16/10/2018

