

CONDITIONS DE RESERVATION ET DE TRANSPORT DE PASSAGERS

Index:	
1	Introduction1
	Limitation et responsabilités prévues par ces Conditions4
	Catégories de voyages.....4
	Réservations de groupe4
	Forfait4
	Autres catégories de voyage.....4
	Sécurité et conditions météorologiques etc...4
2	Réservations4
	Avis de confirmation4
	Paiement5
	Frais de services.....5
	Spécificités pour réservations de groupe5
	Réservations pour le compte de tiers5
	Demandes spéciales et services additionnels5
3	Prix5
	Dispositions spéciales pour les forfaits5
4	Passeports, visas et santé5
5	Grossesse5
6	Enfants et jeunes adultes âgés de moins de 20 ans.....5
	Enfants de 0 à 3 ans5
	Tarifs enfants (4 - 15 ans)6
	Enfants de moins de 18 ans.....6
	Les jeunes adultes entre 18 et 19 ans.....6
7	Animaux de compagnie.....6
8	Assurances et formalités relatives aux véhicules6
9	Véhicules6
	Prix des tickets du véhicule.....6
	Règles applicables aux véhicules6
	a) Vous vous engagez à nous fournir toutes informations exactes6
	b) Type de véhicule et son utilisation.....6
	c) Véhicules commerciaux6
	d) Sanctions en cas de non-respect.....6
10	Marchandises ou bagages dangereux7
11	Bagages de cabine7
12	Modifications ou annulations de votre fait.....7
	Modifications ou annulations sans assurance annulation7
	Offres et jeux concours9
	Changement de nom/Cession de réservation9
	Sans remboursement9
13	Modifications/Annulations ou retards de notre fait.....9
13 -1	Modifications des heures de départ et de la route de nos navires9
13 -2	Annulation ou retard de nos services de transport9
13-2-1-1	En cas d'annulation ou de retard au départ.....9
	a) Information9
	b) Assistance.....10
	c) Réacheminement ou remboursement.....10
13-2-1-2	En cas de retard à l'arrivée10
13-2-1-3	Exemptions10
13-2-2.	Absence de dommages et intérêts en cas de retard ou annulation10
13-2-3.	Modifications ou annulation du forfait10
13-2-3-1.	Avant le départ10
13-2-3-2.	Après le départ10

13 -3	Insuffisance du nombre de passagers.....	10
14	Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite	11
	a) Informations au moment de la réservation	11
	b) Assistance dans les ports et à bord des navires.....	11
	c) Conditions selon lesquelles est fournie l'assistance	11
	d) Exceptions et conditions spéciales	11
	e) Demande d'accompagnement	11
15	Votre comportement	11
16	Notre responsabilité à votre égard en cas de lésions, dommages aux bagages, etc.....	12
	a) Forfaits seuls.....	12
	b) Autres catégories de voyage	12
	c) Autres règles concernant notre responsabilité	12
17	Réclamations	12
18	Protection des données.....	13
19	Conditions de nos fournisseurs	13
20	Transport de marchandises par les navires de DFDS Seaways	13
21	Lois et tribunaux compétents	13

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 Réservations et de Transport de Passagers (les "Conditions").

Ces Conditions s'appliquent à toute réservation effectuée par un passager ("vous") par l'intermédiaire de DFDS Seaways ("nous") ou de nos agents de voyages ou vendeurs de billets.

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

Ces Conditions s'appliqueront à tous transports de passagers et de leurs bagages effectués par nous ou par nos fournisseurs.

Les définitions suivantes s'appliqueront aux Conditions:

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

"Lignes de la Manche Ouest" désigne les traversées entre Newhaven et Dieppe et toute autre ligne opérée par nous ou à travers ou autour de la Manche occidentale.

"Routes Longues" désigne la navigation entre Newcastle et Amsterdam; Copenhague et Oslo; Karlsham et Klaipeda; Kiel et Klaipeda.

La personne accompagnant (i) un véhicule commercial ou (ii) des animaux vivants, couverts par le contrat de transport de marchandises, (ci-après désigné le "chauffeur") n'est pas considéré comme un passager au sens de ces Conditions sauf accord écrit de notre part. Par conséquent, un chauffeur ne bénéficie pas des droits prévus par le Règlement Européen CE n°1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure, ni d'un droit d'indemnisation en cas de retard (cf chapitre 13). Le chauffeur est néanmoins tenu de respecter les règles prévues par ces Conditions et notre responsabilité à son égard est limitée conformément à toutes conventions applicables.

Si vous avez acheté votre séjour ou le service de transport par l'intermédiaire d'une société de transport par mer, fer, route ou air, les Conditions de transport de ces sociétés sont applicables.

Les bagages désignent tout objet et véhicule transportés par nous ou par nos fournisseurs sur la base du contrat de transport de passagers. Ces Conditions s'appliquent également à tout autre contrat et service à cet égard.

Limitation et responsabilités prévues par ces Conditions

Ces Conditions contiennent des limitations et des exclusions concernant notre responsabilité en cas de mort, lésions corporelles, pertes financières ou dommages aux biens même lorsqu'ils sont dus à notre propre négligence. 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") sont applicables.

Dans la plupart des cas, la Convention d'Athènes 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

Le Règlement Droit des Passagers limite également notre responsabilité dans certaines circonstances. Nous nous référons sur ce point au chapitre 12 (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

Le terme DTS auquel nous nous référons signifie droit de tirage spécial tel que défini par le Fonds Monétaire International. 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>

Catégories de voyages

Veillez noter que les Conditions peuvent varier selon que vous effectuez une réservation pour un groupe, ou que vous réservez un forfait ou toute autre catégorie de voyages.

Réservations de groupe

Une réservation de groupe désigne tout type de réservation pour 10 passagers ou plus.

Forfait

Par "forfait" nous entendons un voyage correspondant à la définition du forfait telle que prévu par la Directive Européenne du 13 juin 1990 concernant les forfaits vacances et circuits à forfait, telle que transposée par le Code du tourisme. Il s'agit de la combinaison préalable d'au moins deux des éléments (transport, logement, et tout autre service touristique non accessoire au transport ou au logement) vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris, lorsque cette prestation dépasse 24 heures ou inclus une nuitée. Dans ce cadre là, à moins qu'il en soit disposé autrement, la nuit passée à bord ne constitue pas "un logement".

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. Une mini-croisière est une traversée en ferry aller-retour, comprenant deux nuits consécutives à bord du même navire et vendue seule. Elle est considérée comme une "autre catégorie de voyage".

Sécurité et conditions météorologiques etc..

En voyageant avec DFDS Seaways, la santé et la sécurité du navire et des personnes se trouvant à bord constituent une priorité.

Dans un grand nombre de cas, l'exécution de nos services dépend de tiers. 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 dont ni nous ni nos fournisseurs ne sont responsables 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, les problèmes techniques 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 au 02 32 14 68 50 depuis la France ou au 02 514 17 74 depuis la Belgique afin d'obtenir des informations trafic et les conditions de navigation, ou de consulter notre site internet <http://www.dfdsseaways.fr/services-ferry-passager/infos-traffic/> 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- Réservations

Vous pouvez effectuer votre réservation directement auprès de nous sur le site www.dfdsseaways.fr ou par téléphone au 02 32 14 68 50 depuis la France ou au 02 514 17 74 depuis la Belgique. 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.

Au moment de votre réservation, vous devez 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.

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. Nous vous adressons ensuite, par courrier ou e-mail, un avis de confirmation reprenant les informations de votre réservation. Vous devez vérifier ces informations avec attention. En particulier, vous devez vérifier que vous disposez d'une assurance suffisante couvrant vos effets personnels et votre véhicule pendant le voyage. Vous devez nous faire savoir immédiatement si l'une des informations de l'avis de confirmation n'est pas exacte.

La réservation est conditionnée au fait – et ce quelque soit le prix et que la réservation porte sur un forfait ou non – que le nombre maximum de passagers occupant une cabine n'exécède pas le nombre de couchages plus un enfant âgé de moins de 4 ans. Cette condition s'applique à toute catégorie quelque soit le prix.

Avis de confirmation

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. L'avis de confirmation vous confère un droit au transport auprès de DFDS Seaways et l'accès aux services que vous avez commandés. Nous n'émettrons pas d'autres documents de transport. Les bons d'achat seront émis au port de départ.

DFDS Seaways 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 Seaways d'émettre un nouvel avis de confirmation avant la date de départ.

Veuillez noter qu'il est de votre responsabilité de vérifier que les informations inscrites sur votre confirmation de réservations sont exactes. Les informations concernant l'enregistrement apparaîtront dans le message de confirmation.

Paiement

Le paiement de votre voyage et de tous les produits doit être effectué au moment de la réservation, à moins qu'il n'en soit prévu autrement.

La réservation n'engage DFDS Seaways que lorsque le paiement a été reçu. Vous pouvez procéder au paiement au moyen des cartes de crédit ou bancaires mentionnées et selon les règles de paiement en ligne.

A défaut de respect des conditions de paiement, la réservation sera automatiquement annulée. En cas d'annulation automatique, le passager sera tenu de payer des frais d'annulation conformément aux conditions d'annulation prévues au chapitre 12 (modifications ou annulation de votre fait). Les parties du voyage complètement ou partiellement inutilisées ne seront pas remboursées. Lorsque vous effectuez un paiement en notre faveur, nous vous remercions de mentionner votre numéro de réservation. Seuls les reçus de paiement officiels constituent des preuves valides de paiement. Les reçus de votre relevé de compte (banque maison) ne sont pas acceptés comme preuve de paiement valide.

En cas de non respect des conditions de paiement, nous pouvons, pour des réservations futures, exiger un paiement en espèce ou que vous justifiez d'une preuve valide de paiement de la réservation.

Frais de services

Les produits qui peuvent faire l'objet d'une réservation sur notre site internet peuvent aussi faire l'objet d'une réservation par téléphone par l'intermédiaire de notre service client. Si vous réservez par téléphone ou en personne, vous devrez vous acquitter de frais de services d'un montant de 0 € pour les lignes de la "Manche ouest", 5 € pour les lignes du "Déroit du Pas-de-Calais" et 17,5 € pour les forfaits, 36 € pour les séjours sur mesure et 17,5 € pour toute autre réservation sur les routes longues.

Toute modification du séjour, qui augmenterait le prix global, n'entraînera pas la facturation de frais de services à l'exception des modifications de réservation d'hôtel pour lesquelles vous devrez toujours régler des frais de services de 25 €.

Spécificités pour réservations de groupe

Le paiement intégral des réservations de groupe doit être effectué au moins 30 jours avant la date de départ.

Réservations pour le compte de tiers

Si vous organisez la réservation pour le compte de plusieurs personnes et si vous procédez à la réservation pour leur propre compte, vous serez soumis aux conditions additionnelles suivantes que vous faisiez ou non partie du groupe et/ou 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
- lorsque cela est nécessaire, qu'elle a connaissance et satisfait aux exigences prévues au chapitre 14 ci-dessous (personnes handicapées et à mobilité réduite).

3) Vous vous engagez à pouvoir (que vous voyagiez personnellement ou non) identifier, par son nom et son adresse, 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.

3- 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 Seaways.

Dès lors que votre réservation est devenue définitive, nous ne procéderons à aucune modification du prix de votre séjour. Nous nous réservons cependant le droit de facturer un supplément afin de prendre en compte toute action étatique ou gouvernementale, la fluctuation des taux de change et l'augmentation du coût des transports (par exemple prix faisant l'objet d'une publication et coût du carburant) et toute modification dans les droits, taxes ou redevances dus pour les services, y compris la TVA, les taxes d'aéroport ou les redevances d'embarquement ou les droits de ports.

Dispositions spéciales pour les forfaits

Si la modification de prix représente une augmentation de 10% ou plus du prix total de votre forfait, vous serez en droit d'annuler votre réservation sans pénalité et d'obtenir un remboursement total. Si vous décidez d'annuler votre réservation, vous devez nous en informer par écrit dans les 10 jours suivants la réception de la notification de l'augmentation.

4- Passeports, visas et santé

Vous devez vous conformer à toutes les formalités relatives aux documents d'identité, passeport, visa, immigration, et sanitaires s'appliquant à votre transport ou pendant la période durant laquelle nous vous fournissons tout autre service. Les passagers en possession de documents de voyage invalides ou inadéquats seront refusés à l'enregistrement. Nous n'assumerons aucune responsabilité pour les conséquences en résultant et vous ne serez pas en droit d'obtenir un quelconque remboursement.

Il relève de votre responsabilité de vérifier et de satisfaire à toutes les formalités d'entrée dans les différents pays. Si vous êtes ressortissant français, nous vous invitons notamment à consulter le site suivant: <http://www.diplomatique.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/infos-pratiques-20973/preparer-son-depart-20975/formalites-administratives/>

Si vous n'êtes pas ressortissant français, il vous appartient de vous renseigner, avant votre réservation auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination.

Vous serez tenus de nous rembourser, en totalité, toute pénalité, frais de rapatriement ou autre frais d'enlèvement, de détention et toute dépense que nous pourrions avoir à engager en raison de la non-présentation des documents requis auprès des autorités compétentes.

Si vous ne disposez pas d'un billet retour et si l'entrée dans le pays de destination vous est refusée, vous êtes en toute circonstance responsable du paiement du coût du transport retour. Vous êtes également responsable du paiement de tout frais que nos fournisseurs ou nous-mêmes aurons engagé dans le cadre de ce voyage retour.

5- Grossesse

DFDS Seaways déconseille aux femmes enceintes, dans leur 34^{ème} semaine de grossesse ou plus de voyager. Au-delà, DFDS Seaways 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 Seaways n'assume aucune responsabilité dans ce cas.

6- Enfants et jeunes adultes âgés de moins de 20 ans

Enfants de 0 à 3 ans

Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement. Sur les routes longues les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement si et seulement s'ils ne disposent pas de leur propre couchette à bord du navire (maximum un enfant de 0 à 3 ans par cabine) et/ou de leur propre lit à l'hôtel. L'enfant doit être enregistré et visé dans l'avis de confirmation. Si l'enfant de moins de 4 ans occupe son propre lit, il doit acquitter un billet au tarif enfant. Tous les repas devront être réglés directement à l'hôtel.

Tarifs enfants (4 - 15 ans)

Dans certains cas il existe des tarifs spéciaux pour les enfants de 4 à 15 ans inclus. Les tarifs enfants pour les hôtels sont appliqués si un lit supplémentaire est fourni dans une chambre double pour deux personnes s'acquittant du prix de la nuit.

Enfants 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 jeunes adultes entre 18 et 19 ans

Les jeunes adultes entre 18 et 19 ans peuvent effectuer des mini-croisières sur la ligne Copenhague-Oslo au sein de groupe de 4 personnes maximum. Pour les groupes de plus de 4 personnes, au moins une personne doit être âgée de plus de 20 ans pour chaque personne âgée de 18 à 19 ans.

7- Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie peuvent être transportés sur certaines lignes de DFDS Seaways. Nous vous informons que tout au long de votre voyage, votre animal doit être logé dans un véhicule ou une cage mise à bord par DFDS Seaways. Il est important que vous preniez connaissance des conditions applicables aux animaux à bord avant votre réservation et avant le départ. Ces conditions peuvent être consultées sur le lien suivant: www.dfdsseaways.fr/animauxdecompagnie et adressées sur demande avant la réservation.

Le passager propriétaire doit sous sa seule responsabilité se conformer aux règles applicables à l'importation d'animaux dans le pays de destination et au retour dans le pays de départ. Le passager/propriétaire doit également se conformer à toutes réglementations concernant le voyage avec des animaux y compris les règles relatives au passeport et aux autres documents.

Vous pouvez consulter les règles de voyage des animaux vers la Norvège par ce lien: http://www.matilsynet.no/dyr_og_dyrehold/reise_med_kjaeledyr/informasjon/

Vous pouvez consulter les règles de voyage des animaux vers le Danemark via ce lien: http://www.foedevarestyrelsen.dk/Dyr/Rejse_med_kaeledyr/Sider/Rejse_med_kaeledyr.aspx

Vous pouvez consulter les règles de voyage des animaux vers la Grande-Bretagne via ce lien: <http://www.gov.uk/take-pet-abroad>

Vous pouvez consulter les règles de voyage des animaux vers la France via ce lien: <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F806.xhtml>

8- Assurances et formalités relatives aux véhicules

Il vous appartient sous votre responsabilité de vérifier et de vous assurer, lorsque vous mettez votre véhicule à bord, que vous disposez des documents nécessaires et que vous vous conformez aux règles sur la circulation à l'étranger.

Les passagers sont responsables du paiement de tout frais résultant de leur maladie, hospitalisation, etc pendant leur voyage. Il n'y a pas de docteur présent à bord des navires de DFDS Seaways.

Nous vous recommandons de prendre avant le départ une assurance voyages et accidents. Si vous l'estimez nécessaire, les assurances voyages et accidents peuvent être souscrites auprès de votre propre compagnie d'assurance. Il vous appartient, sous votre responsabilité, de vous assurer que vous êtes suffisamment assuré et, si nécessaire, de souscrire les assurances appropriées et/ou les assurances complémentaires. DFDS Seaways ne peut en être tenue responsable. L'assurance doit à tout le moins couvrir les frais médicaux en cas de maladie, blessures et le rapatriement pendant votre séjour à l'étranger, la perte ou les dommages aux bagages (y compris votre véhicule) et les modifications ou annulations de votre réservation.

Vous avez l'option de réserver une assurance annulations auprès de notre partenaire via notre moteur de réservation. Pour en savoir plus veuillez vous référer à l'adresse suivante www.dfdsseaways.fr/assurancevoyage

9- Véhicules

Prix des tickets du véhicule

Les prix couvrent uniquement les véhicules accompagnants et leurs remorques. Les véhicules et remorques peuvent contenir des effets personnels qui peuvent normalement être utiles pour vos vacances ou vos visites personnelles.

Les prix relatifs aux véhicules ne s'appliquent pas aux véhicules de plus de 10 mètres de longueur ou à ceux transportant des marchandises de nature commerciale (ci-après désigné "les marchandises"). Les marchandises transportées dans les voitures, les remorques de bagages etc feront l'objet d'une tarification conformément aux tarifs applicables au fret. Les véhicules disposant d'une capacité de 12 sièges ou plus sont considérés comme des bus

quelque soit la taille du véhicule. Une tarification spéciale pour les bus s'applique dans ce cas.

DFDS Seaways se réserve le droit de facturer un tarif de fret calculé pour la marchandise transportée au mépris de ces Conditions et n'assume aucune responsabilité pour quelque conséquence que ce soit. Cette disposition s'applique notamment à toutes marchandises transportées au-delà du volume autorisé par véhicule, y compris les produits commerciaux qui n'appartiennent pas aux passagers ou qui sont destinées à la revente.

Une réservation à l'avance doit être effectuée pour les bicyclettes.

Règles applicables aux véhicules

a) Vous vous engagez à nous fournir toutes informations exactes

- En confirmant votre réservation, vous prenez acte du 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 le 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. Voir chapitre 9 d (sanctions en cas de non respect).

b) Type de véhicule et son utilisation

Si vous ne conformez pas aux exigences suivantes, DFDS Seaways se réserve le droit d'appliquer des sanctions avant ou au moment du départ. Sans que cela puisse limiter le pouvoir discrétionnaire de DFDS Seaways à cet égard, Il est exigé que:

- 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)
- l'objet de votre voyage n'ait aucun rapport avec le transport de marchandises.
- le véhicule soit en deçà des dimensions autorisées telles que définies par le tarif actuel pour les véhicules privés
- vous ne transportez pas de cargaisons commerciales ou de marchandises destinées à un usage commercial ou de marchandises soumises à une documentation douanière
- le véhicule lui-même doit être d'un type qui peut être normalement (selon notre opinion) utilisé pour un usage privé. Par conséquent, les véhicules suivants (sans limitation) sont considérés comme étant des véhicules commerciaux:

- tout véhicule utilitaire léger ou autre qu'il transporte ou non une cargaison commerciale et qu'il soit utilisé ou non à des fins commerciales,
- tout type de camion avec plateau et/ou ridelles et remorques de toute taille ou poids,
- tout camping-car utilisé en partie ou en relation avec une activité commerciale en tournée ou dans tout lieu fixe
- toute remorque attachée ou remorquée par l'un de ces véhicules;

- vous ne transportez pas de marchandises dangereuses (qu'elles soient qualifiées ou non de dangereuses par l'Organisation Maritime Internationale ("OMI"))

- le véhicule ne doit pas être convoyé en vue d'une location, en particulier, un bus avec une capacité de plus de 12 passagers

- tout véhicule motorisé propulsé par du gaz de pétrole liquéfié (GPL) ou gaz naturel, comprimé ou réfrigéré (GNL) 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.

c) Véhicules commerciaux

- Les véhicules avec un chargement commercial qui n'ont pas été déclarés se verront facturer un supplément à l'enregistrement.

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 (section 9 a-c).

DFDS Seaways 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 Seaways prennent les mesures précitées sans préavis au moment de l'embarquement.

10- Marchandises ou bagages dangereux

Les passagers doivent se conformer aux lois et aux conventions internationales relatives aux transports de bagages et de marchandises dangereuses applicables.

Les marchandises ou les bagages, pouvant causer des désagréments importants aux autres passagers ou à l'équipage ou mettre en danger la sécurité du navire, des êtres humains et des marchandises, ne doivent pas être mis à bord. Par conséquent, il est interdit de transporter des armes offensives ou dangereuses, des explosifs ou des drogues, des bidons de carburant (bidons de pétrole ou de diesel) ou tout objet similaire. Les peintures, produits chimiques et tous produits associés peuvent également être considérés comme des marchandises dangereuses et ne sont pas permis à bord des navires de DFDS Seaways. Tout passager qui ne respecterait pas ces règles se verra refuser l'enregistrement à bord sans remboursement.

Nous sommes également en droit, pour des raisons de sécurité, de procéder à la fouille des passagers et d'inspecter leurs bagages.

Les passagers qui souhaiteraient que DFDS Seaways transporte des marchandises ou des bagages dangereux doivent effectuer une demande par écrit et nous donner toutes informations sur les marchandises ou bagages dangereux. Vous devez nous informer correctement des mesures qui doivent être prises afin de manipuler les marchandises ou bagages de manière appropriée.

Dans l'hypothèse où des marchandises ou bagages dangereux seraient mis à bord sans que nous soyons informés de leur caractère dangereux, nous serions en droit de décharger, de rendre inoffensives ou de détruire les marchandises, et bagages, si leurs circonstances l'exigent sans que nous soyons tenus à une quelconque indemnisation pour les dommages ou la perte de la marchandise et des bagages. Ceci s'appliquera également lorsque, bien qu'informés du caractère dangereux des marchandises ou des bagages se trouvant à bord, ces marchandises ou bagages se révèlent ensuite présenter un tel danger pour le navire, les vies humaines ou les marchandises à bord, qu'il serait imprudent de les conserver à bord.

Dans l'hypothèse où les marchandises ou bagages causeraient des dommages ou des pertes, vous seriez tenu de procéder à l'indemnisation de tout dommage causé par votre faute ou négligence ou par celles des personnes dont vous êtes responsable.

Les véhicules transportant des marchandises classées dangereuses par l'OMI seront uniquement transportées conformément aux règles décrites dans les conditions générales de transport de marchandises de DFDS Seaways (conditions de transport de marchandises en mer du Nord) cf. chapitre 20 ci-dessous.

Les véhicules détenteurs d'une autorisation sont en droit de transporter 27 kilos maximum de bouteilles de gaz. Pendant la traversée, les bouteilles de gaz devront être déconnectées et fermées.

11- Bagages de cabine

Les bagages de cabine désignent tous les bagages que vous apportez dans votre cabine. Les passagers voyageant avec DFDS Seaways sont en droit d'apporter 50 kilos de bagages de cabine par adulte et 25 kilos par enfant. Il relève de la responsabilité du passager d'informer DFDS Seaways de la présence tout bien/effet personnel au-delà de ces montants.

Les passagers doivent identifier la nature et le contenu des bagages, sur demande de DFDS Seaways et/ou des autorités douanières.

12- Modifications ou annulations de votre fait

Modifications ou annulations sans assurance annulation

Vous avez la possibilité de modifier et/ou d'annuler certains types de réservation par l'intermédiaire de notre site internet www.dfdseaways.fr ou en nous téléphonant directement au 02 32 14 68 50 depuis la France ou au 02 514 17 74 depuis la Belgique.

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.

Concernant les tarifs non promotionnels, une modification de route, date, heure, nombre de passagers ou type de véhicule entraînera la facturation de 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.

Le tarif initial reste applicable si les modifications de votre réservation entraînent une réduction de la valeur de cette réservation.

En cas d'annulation de forfait ou autres types de voyages tels que la réservation de ferries ou de mini-croisières, vous devrez couvrir les frais (les frais d'annulation) qui pourront varier en fonction de la date à laquelle la demande nous est notifiée. 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 entraînera l'annulation de votre réservation dans son intégralité. Les mini-croisières ne peuvent pas être des allers simples.

Si au moment de la réservation, nous vous avons informé que toute modification/annulation serait impossible en raison des conditions de nos fournisseurs, le prix de la réservation sera perdu et ce quelque soit la date de la modification/annulation. Toute modification demandée 8 semaines au moins avant le départ, qui entraînerait une modification ou une annulation de votre hébergement à bord, sera considéré comme une annulation de votre fait.

Si votre annulation est la conséquence de problèmes de santé urgents, d'accidents etc., vous restez tenu du paiement des frais en résultant (voir ci-dessous). Par conséquent, nous recommandons à tous les passagers de souscrire une assurance de voyage personnelle suffisante.

Toute annulation doit être notifiée par écrit et ne sera pas acceptée par téléphone. Alternativement, vous pouvez annuler certains types de réservation sur le www.dfdseaways.fr. Si vous annulez une réservation confirmée, vous perdrez la prime de votre assurance de voyage personnel 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 six mois, à compter de la date de votre annulation de votre réservation.

Lignes Déroit du Pas de Calais: 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
Tarif économie	Demandes de modification avant le début du voyage	Aucun	12.5 €	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	12.5 €		
	Changement de nom	Aucun	12,50€		
Tarif flexi	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 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
	A tout moment avant le voyage	Oui	12.5 €	A tout moment	100% du prix total
	Changement de nom	Aucun	12,50 €		

*L'annulation des réservations de ferry pour les groupes de 20 personnes ou plus entraînera une facturation de 25% du prix total en cas d'annulation 57 jours ou plus avant le départ. Toute autre annulation de réservation de ferry entraînera la facturation de 100% du prix total.

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
Transport seul, Mini & City Cruise breaks	A tout moment	Oui	20 €	A tout moment	100% du prix total
	Changement de nom	Aucun	12,50€		
Forfaits (circuits et voyage sur mesure) ; ou Reservation d'un Mini & City Cruise break pour un groupe de 20 + personnes.	A tout moment avant le voyage	Oui	20€	57 avant ou plus le départ	25% du prix total
				56-36 jours avant le départ	50% du prix total
				35-22 jours avant le départ	70% du prix total
				21-11 jours avant le départ	90% du prix total
Changement de nom	Aucun	12,50€	10 jours ou moins avant le départ	100% du prix total	

**l'annulation de transport seul pour des groupes de 20 personnes ou plus entraînera la facturation de 25 % du prix total en cas d'annulation 57 jours ou plus avant le départ. Toute autre annulation de réservation de ferry entraînera la facturation de 100% du prix total.

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. Les frais d'annulation correspondent à 100% du prix du voyage.

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 (quelque soit sa catégorie) auprès de DFDS Seaways 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.

Nous facturons des frais de 12,5 € pour chaque changement de nom. 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 Seaways au moment de la réservation initiale, voir chapitre 4 (passeport, visa et santé).

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 Seaways 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. DFDS Seaways 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. Si vous achetez ce type de voyage, soyez prudent et prenez toute mesure pour procéder au contrôle du vendeur afin d'éviter d'être victime d'une fraude sur Internet.

Sans remboursement

L'annulation des autres prestations telles que places de match de football, places d'opéra, places de concert, etc... entraînera également le paiement intégral des services à DFDS Seaways.

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

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.

Veillez 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.

13- Modifications/Annulations ou retards de notre fait

13 -1 Modifications des heures de départ et de la route de nos navires

Nous ne sommes pas responsables des heures de départ et d'arrivée annoncées. 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 tels que définis dans l'introduction. 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 sur l'un de nos navires.

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.

Hormis dans les cas indiqués ci-dessus, 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 la loi française en vigueur.

13-2 Annulation ou retard de nos services de transport

13-2-1. Le Règlement droit des passagers

Le Règlement droit des passagers ([Règlement EU n°1177-2010](#)) 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 13.2.1 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.

Le règlement ne s'appliquera pas dans l'hypothèse où le forfait est annulé pour des raisons autres que l'annulation des services de transport.

13-2-1-1 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 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 Seaways.

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.

Lorsque le retard excède 90 minutes, vous aurez le droit au réacheminement ou au remboursement du prix du billet de notre part.

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.

13-2-1-2 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 sans perdre le droit au transport. 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. L'indemnisation peut être réglée sous forme de bons d'achat et/ou d'autres services de DFDS Seaways à moins que vous ne demandiez un paiement en espèce. Nous nous réservons de prévoir un seuil minimum au-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée. 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.

13-2-1-3 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.

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.

13-2-2. Absence de dommages et intérêts en cas de retard ou annulation

En tant que de besoin, nous vous confirmons que 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.

13-2-3. Modifications ou annulation du forfait

Nous faisons notre possible pour nous assurer de l'exactitude de nos brochures et de notre site. Cependant, des modifications peuvent intervenir en dépit de nos meilleurs efforts.

13-2-3-1. 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 Seaways, 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 êtes en droit de recevoir une indemnité raisonnable de notre part.

Nous serons 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,
- 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,
- des conditions météorologiques ou un cas de force majeure imprévisible et insurmontable.

13-2-3-2. 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 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 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. Si vous décidez de résilier le contrat, nous-mêmes ou nos fournisseurs sommes responsables du remboursement de la totalité du prix du forfait. Si vous subissez un dommage ou une perte résultant du défaut de conformité du contrat, vous êtes en droit de nous réclamer des dommages et intérêts ainsi qu'à nos fournisseurs, à moins que le défaut ne soit imputable:

- au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations,
- aux conditions météorologiques ou à un cas de force majeure prévisible et irrésistible.

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

13 -3 Insuffisance du nombre de passagers

L'insuffisance du nombre de passagers est la situation dans laquelle le nombre de passagers minimal permettant la résiliation du voyage, afin qu'il soit commercialement viable, n'est pas atteint. Au moment de la publication de ces conditions, les seuls séjours subordonnés à un nombre minimal de réservations sont les départs de groupe (y compris ceux par car) et nos séjours de Noël et du Nouvel An. Toute annulation pour ce type de séjour interviendra au moins 4 semaines avant le départ.

14- 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 sommes à votre disposition pour vous fournir 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 du chapitre 14 d, les exploitants de terminaux et nous-mêmes fournissons gratuitement, dans leurs 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 (UE) n°1177/2010, 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 aux personnes handicapées et à mobilité réduite mentionnée ci-dessus 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.
- une notification effectuée conformément au chapitre 14 c peut toujours être soumise à l'agent de voyages ou au voyageur auprès duquel le billet a été acheté. Lorsque le billet permet d'effectuer plusieurs trajets une seule notification suffit pour autant que les informations suffisantes soient fournies sur les horaires et trajets ultérieurs. Vous recevrez une confirmation indiquant que les besoins d'assistance ont été dûment notifiés.

Si aucune notification n'est effectuée 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

Malheureusement, 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 au chapitre 14, 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.

Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui dispose d'une réservation ou d'un billet et qui s'est conformée aux exigences du chapitre 14, se voit néanmoins opposer un refus d'embarquement sur la base du règlement précité, cette personne et toute personne l'accompagnant désignée ci-dessous, se voit proposer le choix entre un remboursement et un réacheminement. Le droit de choisir entre un trajet retour et un réacheminement est conditionné par le respect de toutes les règles de sécurité.

e) Demande d'accompagnement

En cas de stricte nécessité, nous-mêmes, les agents de voyages ou les voyageurs 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 voyageur 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.

15- Votre comportement

a) Il est important pour la sécurité et le confort de tous à bord du navire que 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) Nous-mêmes, 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 (ou différemment selon les passagers ou les groupes de passagers). 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.

c) 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.

d) Fumer à bord du navire est autorisé dans des zones désignées uniquement. Il est interdit de fumer dans les cabines de l'ensemble des navires de la flotte DFDS Seaways. Un supplément de minimum 200 € sera appliqué si vous fumez dans des zones autres que celles désignées (lequel correspondra au coût du service de nettoyage que nous serions amenés à effectuer).

e) 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.

f) 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 Seaways.

g) 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 tolérons aucun comportement abusif quel qu'il soit envers toute personne mentionnée ci-dessus ou envers le reste des passagers à bord du navire.

h) 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.

i) 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.

j) Si vous n'avez pas annulé votre séjour et si vous ne vous êtes pas présenté à l'endroit et à la date prévus pour le départ ou le retour, vous n'aurez aucun droit au remboursement des montants payés pour le voyage. Cela s'applique également dans le cas où vous ne pourriez commencer ou terminer le voyage en raison d'un manque de documents de voyage tels que passeport, carte d'identité, visa (si nécessaire), certificat de vaccination ou autres. Les mêmes règles s'appliquent si vous êtes expulsé en raison du non-respect des règles de conduite établies par nous, les transporteurs, les hôtels, les sites de vacances et autres.

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.

Vous êtes informé que les stipulations de la Convention d'Athènes telles qu'intégrées à la loi nationale applicable ou au Règlement (CE) n°392/2009 peuvent s'appliquer. Dans la plupart des cas, ceci limite notre responsabilité en cas de mort ou de lésions corporelles ou en cas de perte ou de dommage survenus aux bagages (y compris au véhicule) et contient des stipulations particulières concernant les biens de valeur.

Nous ne serons en aucun cas responsable pour toute perte ou dommage que vous pourriez subir, y compris lésions corporelles ou mort, à moins que la loi applicable n'en dispose autrement, ou si la perte ou le dommage sont dus par notre propre négligence ou le non-respect de nos obligations. Ceci inclut notamment la faute contractuelle ou la négligence de nos préposés et fournisseurs agissant dans le cadre de leurs fonctions et sous notre autorité. Dans ce cas, nous sommes responsables du paiement des dommages et intérêts limités que vous seriez en droit d'obtenir conformément aux stipulations de la Convention d'Athènes.

Conformément à la convention d'Athènes (telle qu'amendée par le protocole de 2002) notre responsabilité est limitée à (i) 400.000 DTS en cas de mort ou de lésions corporelles, (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.

Nous attirons votre attention sur le fait que nous n'encourons en principe aucune responsabilité si vous manquez à vos obligations contractuelles en raison de:

- 1) vos propres fautes/défauts ou les fautes/défauts de toute autre personne comprise dans votre réservation,
- 2) le fait imprévisible ou insurmontable de tout tiers étranger à la fourniture des services prévus au contrat,
- 3) toute circonstance imprévisible et irrésistible dont les conséquences n'auraient pu être évitées quelles que soient les mesures prises,
- 4) les conditions météorologiques ou cas de force majeure que ni nous-mêmes, ni nos fournisseurs n'auraient pu prévoir ou éviter.

Notre responsabilité à l'égard des passagers et de leurs bagages avant l'embarquement et après le débarquement et au cours des voyages, hébergements et/ou événements à terre est limitée aux dommages directs résultant de notre propre négligence. Ceci implique que nous ne sommes pas responsables de toute perte financière résultant d'un dommage indirect ou consécutif.

Il est important pour le paiement des dommages et intérêts que vous notifiez toute plainte ou réclamation strictement conformément à la section 17 (réclamations) ci-dessous.

Sous réserve de ce qui précède, notre responsabilité est plus particulièrement la suivante:

a) Forfaits seuls

Pour une indemnisation en cas de changement/modification des forfaits, veuillez vous référer au chapitre 13 (modifications et annulation des forfaits).

Vous ne pouvez céder aucun droit dont vous disposeriez contre un tiers et qui serait en relation avec votre réclamation contre DFDS Seaways.

Si vous souffrez de maladie, lésions corporelles ou mort durant votre forfait résultant d'une activité qui ne fait pas partie de votre réservation, nous offrons cependant une assistance générale lorsque cela est nécessaire.

b) Autres catégories de voyage

Toute obligation autre que celles prévues par ce chapitre 16 ne pourra être mise à notre charge que par un engagement écrit de notre part, et ce, uniquement lorsque vous nous aurez expliqué en détails les circonstances spéciales justifiant de votre demande (ex: arrivée à l'heure en raison d'un événement spécial) avant la prise de réservation. Cette procédure nous permet de considérer, si nous pouvons ou non, nous engager et dans quelles conditions.

c) Autres règles concernant notre responsabilité

Biens de valeur et argent / Animaux vivants

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.

Responsabilités concernant les véhicules

La conduite des véhicules à bord et à terre est effectuée sous votre propre responsabilité et sans aucune responsabilité de notre part. Il relève de votre responsabilité de vérifier que

votre frein à main est correctement enclenché lorsque votre véhicule se trouve à bord et pendant toute la durée du transport. Nous pouvons discrétionnairement et sans préavis transporter vos véhicules sur le pont.

Tout dommage aux véhicules survenu à bord doit être déclaré aux officiers du navire avant le débarquement. A défaut, vous risquez de vous voir refuser tout paiement d'indemnité pour ces dommages.

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 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'événement générateur du préjudice est dû à notre faute ou à notre négligence, nous procéderons à l'indemnisation de la valeur de remplacement de l'équipement concerné ou, le cas échéant, du coût des réparations. A moins que vous receviez de notre part un accord écrit, accord qui ne vous sera pas refusé de manière déraisonnable, vous n'êtes pas en droit de mettre à bord les équipements de mobilité dont la valeur excède 3.500 euros. Le non-respect de ces règles pourra entraîner un refus d'indemnisation en cas de perte ou de détérioration des équipements de mobilité au-delà du montant précité.

17- Réclamations

Si vous rencontrez des problèmes lors de votre séjour alors que vous voyagez à bord d'un de nos navires ou en rapport à des services achetés via DFDS Seaways, vous devez nous en informer ou en informer notre fournisseur immédiatement

Nous ferons immédiatement, ou notre fournisseur, le nécessaire pour régler le problème. Si votre bagage (y compris les animaux), votre bagage de cabine (y compris ceux situés dans/sur le véhicule) 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,
- en cas de perte ou de dommage non apparent, sous les 15 jours qui suivent la date du débarquement ou de la livraison

Si vous n'effectuez pas cette déclaration dans les délais évoqués ci-dessus, vous serez présumé avoir reçu vos bagages, bagages de cabine et véhicule en bon état et DFDS Seaways bénéficiera d'une présomption de livraison conforme.

a) Contacter notre Centre Relations Clients à bord

A bord, nous vous demandons de contacter notre Centre Relations Clients. 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) Contacter l'hôtel/le club de vacances

En cas de question concernant votre logement et l'appréciation de votre séjour sur place, vous devez contacter la réception de l'hôtel ou du club de vacances ou le bureau de DFDS Seaways 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 Seaways de faire le nécessaire.

c) 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 encontre, 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. Dans le cas contraire, vous perdez le droit de faire une réclamation.

Vous pouvez adresser votre réclamation au service client par courrier ou par e-mail : 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.

REGLEMENTATION EUROPEENNE

1177/2010

Si vous souhaitez déposer une plainte auprès de DFDS Seaways concernant vos droits de passagers prévus par le Règlement (UE) No 1177/2010 du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure, vous êtes tenu de soumettre votre plainte dans les 2 mois à compter de la date à laquelle le service a été effectué ou au moment où il aurait dû être effectué. Dans le mois suivant la réception de la plainte, DFDS Seaways est tenu de vous indiquer si votre plainte a été retenue, rejetée ou est toujours à l'examen. La réponse définitive doit vous être donnée dans un délai de deux mois au maximum à partir de la date de réception de la plainte.

Si cette plainte ne peut être réglée en application du paragraphe précédent ou si DFDS Seaways n'a pas fourni une réponse définitive dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la plainte, celle-ci peut ensuite être adressée à l'organisme national de traitements des plaintes.

ORGANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes des passagers sont traitées par DFDS Seaways en premier lieu.

Après avoir saisi le service clients DFDS Seaways et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

Si en dernier recours la plainte ne peut être résolue de cette façon et que la procédure de DFDS Seaways n'a pas été satisfaisante pour le passager, la plainte pourra être transmise à l'Organisme de Traitement des Plaintes compétent.

Ministère de l'économie et des finances Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
(DGCCRF)
Paris Bercy, France
6D@dgccrf.finances.gouv.fr
www.service-public.fr

18- Protection des données

Les informations recueillies lors de votre réservation feront l'objet d'un traitement informatique dans le cadre de notre gestion de clientèle. Ces informations pourront être transférées aux différentes entités du groupe DFDS Seaways.

Les données personnelles vous concernant pourront être inscrites sur notre liste noire clients si vous présentez un risque avéré de sécurité pour vous-même, les tiers, le navire ou tout autre bien. Nous disposons alors de la faculté de refuser toute nouvelle réservation de votre part pendant une période déterminée.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à Service Clients DFDS Seaways, 7 Quai Gaston Lailite, F-76200 Dieppe.

19- Conditions de nos fournisseurs

Dans les relations entre vous-même et nos autres fournisseurs de transport ou de services, les conditions de transport de ces fournisseurs ou leurs conditions de vente s'appliqueront. Elles peuvent contenir certaines exclusions et limitations de responsabilité conformément aux conventions internationales, règlement européen et loi de police. La copie des conditions de transport ou des conditions générales de nos fournisseurs ainsi que des conventions internationales applicables sont disponibles sur demande écrite. Nous devons disposer d'un délai de 28 jours entre le moment où nous recevons votre demande et le moment où nous vous adressons les documents demandés.

20- Transport de marchandises par les navires de DFDS Seaways

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 Seaways (conditions de transport de fret de la mer Nord) : http://freight.dfdsseaways.com/Ferry_support/Terms/. Ces conditions gouverneront nos relations concernant le transport des marchandises mentionnées à ce chapitre. Les tarifs de fret seront applicables aux marchandises commerciales y compris entre autres les échantillons, outils, ménagements, collections qui sont transportés dans des véhicules, remorques, etc....

21- Lois et tribunaux compétents

Toutes disputes ou litiges survenant entre le passager et DFDS Seaways (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. Aucune procédure ne pourra être engagée devant d'autres juridictions à moins que les parties soient convenues expressément de choisir une autre juridiction ou d'appliquer une autre loi.

ADRESSE

DFDS SEAWAYS SAS RCS Dieppe 494 064 355
7 quai Gaston Lafitte
76200 Dieppe

DFDS Seaways, 23 juin 2015. CGV sujet à modifications intervenues après impression ou publication sur Internet.