

DFDS Seaways – Procédure de réservations Autocars & conditions de vente (Amsterdam – Newcastle et Copenhague - Oslo)

1. Les réservations autocars doivent se faire par email, à resagroupes@dfds.com. Sur le mail, vous devez spécifier le port de départ et d'arrivée, la date et l'heure pour chaque traversée, le type de cabines souhaité. Nous avons également besoin de savoir le nombre exact de passagers.
2. Nous vérifierons la disponibilité et ferons la confirmation dès que possible. Si les horaires de traversée ou le type de cabines ne sont pas disponibles, nous vous proposerons les départs les plus proches et/ou les cabines les plus adaptées à votre demande comme alternative.
3. En plus des frais de réservation de 17,50€ non remboursables, un acompte de 25% est demandé 60 jours avant le départ afin de garantir la place. Le solde du paiement est demandé 30 jours avant le départ. Si la demande de réservation est moins de 30 jours avant le départ, le paiement total est demandé au moment de la réservation.
4. Le paiement peut se faire par carte de crédit, chèque ou virement bancaire. Nous vous contacterons pour la demande de paiement lorsque celui-ci arrivera à terme. En cas de non paiement, nous nous réservons le droit d'annuler la réservation.
5. Les demandes d'annulation de réservation doivent être faites par e-mail à resagroupes@dfds.com et doivent mentionner clairement la référence de la réservation à annuler. Nous ne pouvons pas accepter d'annulation par téléphone.
6. Pour une annulation de réservation entière ou partielle, les pénalités ci-dessous seront appliquées :

Pénalités en fonction de la période d'annulation	Cancellation charge
Réservation annulée entre 60 jours et plus de 30 jours avant le départ	25%
Réservation annulée entre 30 et 22 jours avant le départ	35%
Réservation annulée entre 21 et 15 jours avant le départ	50%
Réservation annulée entre 14 et 8 jours avant le départ	75%
Réservation annulée 7 jours ou moins avant le départ ou "Non présentation "	100%

7. Les autocaristes ou agents doivent nous contacter plus de 15 jours avant le départ pour nous donner le nom des passagers et la répartition dans les cabines. Des frais de modification de 12,50€ seront appliqués pour chaque changement effectué après ce délai. Le « Manifeste » doit inclure (y compris pour le chauffeur et/ou le guide) : le prénom, le nom, la date de naissance, le sexe (M/F), la nationalité, le numéro de passeport, s'il s'agit d'un adulte "A" (16 ans et plus), un enfant "C" (4 à 15 ans inclus) ou « I » pour les bébés (moins de 4 ans), ainsi que le détail des personnes par cabine. Le responsable de groupe devra être muni du manifeste passager lors des passages aux contrôles d'immigration. Les personnes à mobilité réduite doivent nous être signalées.

Informations :

Réservations autocars et modifications :

Email : resagroupes@dfds.com

Téléphone : 0033 (0) 2 32 14 68 58

Heures d'ouverture : Lundi – Vendredi de 09h00 à 17h00

En cas de fermeture du service groupe, vous trouverez ci-dessous les numéros de téléphone à contacter en cas d'urgence

Newcastle : +44 330 333 0245 / Port + 44 191 293 6125 Copenhague : +45 3342 3000

Ijmuiden : +31 25 55 46 650

Oslo : +47 2162 1373/74/75