

DFDS Seaways – Procédure de réservations Autocars (Dunkerque & Calais-Douvres)

Tarif Brochure (cash)

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. Nous avons également besoin de savoir si la réservation est pour un minibus transportant moins de 21 personnes ou connaître le nombre approximatif de personnes dans l'autocar.
2. Nous vérifierons la disponibilité et ferons la confirmation dès que possible. Si les horaires de traversée ne sont pas disponibles, nous vous proposerons les départs les plus proches comme alternative.
3. Pour les réservations faites avec un compte "cash", le paiement par carte de crédit ou virement bancaire est demandé pas moins de 4 semaines avant le départ ou le même jour de la réservation si celle-ci est effectuée moins de 4 semaines avant le départ. 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.
4. 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.
5. Pour une annulation de réservation les pénalités ci-dessous seront appliquées :

Pénalités en fonction de la période d'annulation	Cancellation charge
Réservation annulée plus de 28 jours avant le départ	0%
Réservation annulée moins de 28 jours avant le départ mais pas moins de 7 jours avant le départ	25%
Réservation annulée moins de 7 jours avant le départ	50%
Réservation annulée le jour du départ mais avant l'heure de la traversée prévue	75%
"Non présentation" ou annulation après l'heure de départ	100%

6. Les dates de traversées peuvent être modifiées sans frais (en fonction des disponibilités). Si les changements interviennent au cours de la période d'annulation (tableau ci-dessus), la portion non remboursable des pénalités sera appliquée en fonction de la date à laquelle les changements sont effectués.
7. Pour la même date de traversée, des changements d'une ligne à l'autre ou les horaires de traversées peuvent être effectués sans frais (en fonction des disponibilités et des tarifs ECO et Standard). Il n'y a pas de frais pour changer l'immatriculation des véhicules ou le nombre de passagers.
8. Les autocaristes ou agents doivent nous contacter 14 jours avant le départ afin de nous donner une indication du nombre de passagers à bord de l'autocar et si ces passagers sont des adultes, des enfants ou un groupe mélangé. Cette information nous permettra d'informer notre Service Passagers à bord afin de mieux servir vos passagers pendant la traversée.
9. Un « Manifeste » passagers doit être complété pour chaque traversée et donné aux contrôles d'embarquement lors de l'arrivée dans le port de départ. Le « Manifeste » doit inclure (y compris pour le chauffeur et/ou le guide) : le prénom, le nom, le sexe (M/F), la nationalité, le numéro de pièce d'identité, 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). 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

Numéros d'urgence en dehors des heures de bureau :

Port	Téléphone fixe	Duty Office mobile	E-mail
Douvres	+44 (0)1 304 -874020	+44(0) 7 725 200538	Dover.OperationsManager@dfds.com
Calais	N/A	+33(0) 6 29 261328	Calais.DutyOfficer@dfds.com
Dunkerque	+33(0) 3 28289537	+33(0) TBA	Dunkerque.Supervisor@dfds.com

