

## VOYAGES DE GROUPES - CONDITIONS DES TARIFS GROUPES

Applicables aux réservations voyageant à partir du 1er janvier 25.

En faisant une réservation, vous acceptez les conditions générales suivantes. Les parties doivent reconnaître en premier lieu qu'aucune réservation effectuée par l'Opérateur n'engagera la responsabilité de la Compagnie tant que la Compagnie n'aura pas publié son calendrier et ses horaires sur la période pendant laquelle l'Opérateur souhaite faire sa réservation. Toutes ces réservations seront conditionnées à l'acceptation formelle écrite de la Compagnie après publication des dits horaires et sous réserve des présentes Conditions.

Les tarifs spéciaux de groupe (les « Tarifs préférentiels ») sont proposés par la Compagnie et soumis aux conditions suivantes :

- a) Les Tarifs préférentiels sont proposés à condition que l'Opérateur accepte d'être lié par les Conditions générales de vente de la Compagnie disponibles sur notre site web [www.poferries.com](http://www.poferries.com) et par les Conditions des Voyages de Groupes détaillées ci-dessous.
- b) Les Tarifs préférentiels sont strictement confidentiels et ne doivent être divulgués ou communiqués à aucune autre personne ou organisation.
- c) Les billets émis à des Tarifs préférentiels ne peuvent pas être revendus par l'Opérateur.
- d) Les billets à Tarifs préférentiels peuvent uniquement être vendus aux clients résidant dans le pays d'émission desdits billets.
- e) Aucun Tarif préférentiel ne peut être accordé par l'Opérateur.
- f) La Compagnie se réserve le droit de retirer les Tarifs préférentiels après un préavis de 28 jours ou sans préavis si l'Opérateur ne respecte pas ou enfreint une condition.

### CONDITIONS DES VOYAGES DE GROUPES

#### 1. Définitions et Application

1.1. Ces conditions générales s'appliquent à toutes les réservations de groupes acceptées par ou au nom de la Compagnie.

1.2. Dans ces conditions :

« **Réservation de Groupe** » désigne une réservation à tarif préférentiel pour une même traversée en ferry d'un autocar transportant un groupe d'au moins 10 passagers (ou tout autre nombre minimum de passagers par la Compagnie donnant droit à des tarifs de groupe réduits) ;

« **Compagnie** » désigne, dans le cadre d'une Réservation de Groupe, soit (a) P&O Short Sea Ferries Limited, si vous empruntez une ligne maritime courte distance ; (b) P&O European Ferries (Irish Sea) Limited, si vous utilisez une ligne maritime irlandaise ; ou (c) P&O North Sea Ferries Limited, si vous utilisez une ligne maritime du Nord ;

« **Lignes maritimes irlandaises** » désignent les lignes maritimes entre Cairnryan et Larne et/ou toute autre ligne exploitée par nous et traversant ou contournant la mer d'Irlande ;

« **Lignes maritimes du Nord** » désignent les lignes maritimes entre Rotterdam (Europoort) et Hull ou toute autre ligne exploitée par nos soins et traversant ou contournant la mer du Nord ;

« **Lignes maritimes courtes** » désignent les lignes entre Douvres et Calais et toute autre ligne maritime exploitée par nos soins et traversant ou contournant la Manche ;

« **Opérateur** » désigne, dans le cadre d'une Réservation de Groupe, l'Opérateur de voyages en autocar/le tour-opérateur ou toute personne effectuant une Réservation de Groupe pour et au nom d'un

passager, et tenue d'expliquer ses obligations à tout passager inclus ou devant être inclus dans ladite Réservation de Groupe ;

« **Véhicule** » désigne, le cas échéant, le véhicule devant être transporté par la Compagnie dans le cadre d'une Réservation de Groupe ;

« **Passager(s) du Groupe** » désigne une personne incluse ou devant être incluse dans une Réservation de Groupe, y compris les employés ou agents de l'Opérateur ;

« **Les Conditions générales de vente de la Compagnie** » (disponibles sur notre site web [www.poferries.com](http://www.poferries.com)) désigne les conditions générales auxquelles la compagnie transporte des passagers et tout véhicule et propriété les accompagnant ainsi que toutes conditions générales supplémentaires contenues dans tout document imprimé publié par la Compagnie de temps à autre.

1.3. Ces conditions continueront à s'appliquer aux Réservations de Groupe même si le nombre de passagers effectivement transportés est inférieur au nombre initialement prévu dans la Réservation de Groupe, sous réserve qu'il y ait bien 10 passagers au minimum.

#### 2. Nature des Contrats

2.1. L'Opérateur agit en tant qu'agent pour chaque Passager du Groupe et en tant que responsable à tout autre égard. Il confirme qu'il est dûment autorisé à conclure une Réservation de Groupe auprès de la Compagnie.

2.2. L'Opérateur s'engage à être responsable du paiement de toutes les sommes dues à la Compagnie par les Passagers du Groupe. L'Opérateur n'a pas autorité à engager la Compagnie sans permission écrite donnée dans un autre accord entre l'Opérateur et la Compagnie qui autoriserait expressément l'Opérateur à agir au nom de la Compagnie, notamment en ce qui concerne l'émission de billets.

#### 3. Réservations

3.1. Lorsqu'une réservation est acceptée par la Compagnie, elle sera considérée comme confirmée (sauf mention contraire). L'Opérateur s'engage à informer dans les plus brefs délais la Compagnie de toute augmentation ou diminution du nombre de Passagers du Groupe. L'Opérateur peut, sans frais supplémentaire, réduire le nombre de Passagers du Groupe d'une Réservation de Groupe jusqu'au nombre minimum défini à la clause 1.2 à tout moment avant la période d'annulation détaillée à la clause 4.

3.2. Toutes les réservations sont effectuées sous forme de réservations fermes, Il est de la responsabilité de l'Opérateur d'annuler toute réservation non requise. Pour les frais d'annulation, reportez-vous à la clause 4.

3.3. L'Opérateur doit confirmer définitivement le nombre de passagers

a) **Lignes maritimes courtes et Lignes maritimes irlandaises** : au plus tard 14 jours avant le voyage, soit par e-mail ou par téléphone,

b) **Lignes maritimes du Nord (North Sea)**: une liste de cabine définitive pour tous les passagers doit être fournie, par e-mail uniquement, au plus tard 42 jours avant le départ, sauf accord contraire. La Compagnie se réserve le droit de reprendre toute cabine invendue 42 jours avant la date de départ.

Le non-respect de ces exigences peut entraîner l'annulation partielle ou totale de la réservation sans préavis.

3.4. Les factures seront basées sur le nombre final de passagers et la taille du véhicule. Si ceux-ci venaient à augmenter, à tout moment jusqu'au jour du voyage inclus, cela occasionnerait des frais

supplémentaires et serait facturé. Aucune réduction des tarifs n'aura lieu en raison d'une diminution du nombre de passagers et de la taille des véhicules, une fois les chiffres définitifs confirmés.

3.5. Sous réserve des dispositions des clauses 3.2, 3.10 et 3.11, les tarifs ne sont garantis qu'une fois votre réservation confirmée, après qu'une référence de réservation vous a été communiquée.

3.6. Aucun remboursement ne sera effectué suite aux variations du taux de change entre la date de publication de nos tarifs et celle de votre départ.

3.7. Des suppléments environnement et carburant seront facturés vers le 20 de chaque mois pour les voyages du mois civil suivant. Le supplément carburant appliqué sera calculé sur une moyenne de 30 jours du prix du gazole marin selon le site Bunkerworld.com et une moyenne de 30 jours USD/GBP selon le site Exchangerate.org.uk. Le supplément carburant sera appliqué aux traversées autocars/ minibus et sera facturé au préalable du voyage comme il se doit.

3.8. Nous nous réservons le droit, à notre discrétion, de modifier notre calendrier tarifaire et les prix, et nous mettrons tout en œuvre pour vous en aviser dans un délai de 30 jours à l'avance.

3.9. Les réservations peuvent être établies en fonction d'horaires et de mises à disposition provisoires des navires, qui sont susceptibles de changer. En cas de changement, nous vous communiquerons les solutions possibles. Si ces options alternatives ne vous conviennent pas et que vous trouvez que naviguer avec une autre société est plus adapté pour la réservation que vous aviez effectuée avec nous, vous devez d'abord nous donner la possibilité, avant que nous annulions votre réservation, de voir si nous pouvons raisonnablement égaler la réservation alternative proposée par l'autre société. A défaut, votre réservation sera soumise à nos frais d'annulation.

Bien que nous fournissions les efforts commercialement raisonnables afin de vous fournir votre réservation contractuelle, la survenance de certaines situations peut entraîner des modifications. À titre d'exemple et de manière non limitative, nous pouvons ajuster les itinéraires et les horaires, retarder les départs ou les arrivées, ou annuler une traversée en ferry en raison d'un accident, des conditions météorologiques, de la congestion du port, de difficultés d'accostage, de problèmes de main-d'œuvre, d'urgence médicale, de la nécessité de prêter assistance à autrui, de directives gouvernementales ou de l'assureur, de blessures ou de maladies des passagers ou des employés, de retards ou de modifications d'horaires par des tiers, d'horaires d'affrètement contradictoires, d'exigences en matière de réparation et d'entretien, de pénuries de carburant ou autres, ou de dommages au navire, à d'autres moyens de transport, aux routes, aux pistes, aux ponts, quais, équipement ou machinerie. De plus, le capitaine du navire peut, à sa seule discrétion, choisir de ne pas procéder selon le cours habituel. Par conséquent, nous ne pouvons pas garantir l'itinéraire (y compris l'heure de départ de ou d'arrivée dans un port ou que les escales seront effectivement effectuées dans tous les ports).

Nous ne serons en aucun cas responsables envers vous, en aucune circonstance contractuelle, délictuelle (y compris la négligence ou le manquement à une obligation légale) ou autrement, de quelque manière que ce soit et quelle qu'en soit la cause, pour toute perte de profit, d'affaires, de contrats, de revenus ou pour tout dommage spécial, indirect ou consécutif de quelque nature que ce soit. Rien dans cette clause ne saurait limiter ou exclure notre responsabilité en cas de décès ou de blessures corporelles causés par notre négligence ou celle de l'un de nos employés alors qu'il agissait dans le cadre de ses fonctions ; ou fausse déclaration frauduleuse ou dissimulation

frauduleuse ; ou toute responsabilité qui ne peut être limitée ou exclue par la loi.

3.10. Il incombe à l'Opérateur de fournir le numéro de compte ou le code promotionnel correct au moment de la réservation. Aucun remboursement ne sera effectué si le prix d'une réservation est trop élevé à cause d'une erreur de l'Opérateur qui aurait donné un numéro de compte incorrect.

3.11. Toute réservation effectuée sur une ligne maritime pour laquelle aucun Tarif préférentiel n'a été établi se fera au tarif de groupes en vigueur.

3.12. Les Opérateurs ayant un compte à crédit recevront la facture le jour du voyage. La Compagnie enverra à l'Opérateur une facture indiquant la somme due en fonction des réservations effectuées.

**Pour les comptes mensuels**, la facture sera envoyée à la fin de chaque mois. Les conditions de paiement exigent que le paiement du solde dû indiqué sur chaque facture mensuelle soit reçu par la Compagnie avant le 15 du mois suivant le mois auquel la facture se rapporte.

**Pour les comptes hebdomadaires**, les factures seront envoyées à la fin de chaque semaine. Les conditions de paiement exigent que le paiement du solde dû indiqué sur chaque facture hebdomadaire soit reçu par la Compagnie avant le dernier jour de la semaine suivant celle à laquelle la facture se rapporte.

**Pour les Opérateurs ayant un compte espèces**, le paiement est dû au plus tard 42 jours avant le voyage aller de la réservation, sauf si le voyage (aller ou retour) a lieu sur une date Premium, auquel cas le paiement doit être effectué dans les temps spécifiés en clause 3.13.

3.13. Les groupes privés et les titulaires de comptes espèces voyageant sur des dates Premium, quelle que soit la ligne maritime, doivent régler 50 % de la valeur de la réservation au moins 6 mois avant la date de départ aller et le solde au plus tard 4 mois avant la date du voyage aller.

3.14. Les tarifs promotionnels ou à durée déterminée ne sont valables que si le nombre de passagers est le même à l'aller et au retour. La somme des deux tarifs aller-simple applicables sera facturée si le nombre de passagers diffère ou si les réservations s'effectuent sur deux lignes, deux saisons ou deux années. Les Tarifs préférentiels sont uniquement applicables sous réserve que d'autres conditions soient strictement remplies, notamment et sans limitation : les périodes de voyage, les types de véhicule et la durée du séjour. En cas de non-respect de ces conditions, un supplément sera demandé avant le départ. P&O Ferries ne peut garantir la disponibilité que sur les horaires préalablement réservés et se réserve le droit de facturer 150 £ / 165 € au port, pour dévier de votre réservation. Tout voyage sur une autre traversée est soumis à la disponibilité au moment de l'enregistrement.

3.15. La longueur maximale des types de véhicules de groupe et le nombre de passagers qu'ils transportent peuvent varier et seront publiés dans le document adéquat. Les places libres pour les groupes de passagers piétons en fonction du nombre de passagers voyageant seront communiquées lors de la réservation.

3.16. Les voyages aller et retour d'une réservation seront tous deux automatiquement annulés si le voyage aller n'est pas effectué dans un délai de 48 heures à compter de la date de départ réservée.

3.17. Les réservations de groupe effectuées le jour du voyage, au port, le sont sous réserve des places disponibles et entraîneront un supplément de 200 £ sur les tarifs de groupe publiés et contractés.

#### 4. Annulations et Modifications

4.1. Si l'opérateur annule une réservation de Groupe, il devra payer des frais d'annulation à la Compagnie, selon les modalités suivantes :

##### Traversées sur tarifs non-Premium :

- a) **Lignes maritimes courte distance** : 50 % pour les réservations annulées 8 à 42 jours avant le voyage prévu et 100 % pour les réservations annulées 7 jours ou moins avant le voyage prévu ou en cas de non-présentation.
- b) **Lignes maritimes du Nord** (aussi voir clause 4.4): 50 % pour les réservations annulées entre 15 et 42 jours avant le voyage réservé et 100 % pour les réservations annulées à partir de 14 jours avant le voyage réservé ou en cas de non-présentation.
- c) **Lignes maritimes irlandaises** : 50 % pour les réservations annulées entre 8 et 42 jours avant le voyage réservé et 100 % pour les réservations annulées à partir de 7 jours avant le voyage réservé ou en cas de non-présentation.

##### Traversées sur tarifs Premium, valides pour toutes les lignes maritimes :

- d) Aucun frais d'annulation pour les réservations annulées plus de 6 mois avant le voyage
- e) 50% pour les réservations annulées entre 6 et 4 mois avant le voyage et
- f) 100% en cas d'annulation moins de 4 mois avant le voyage.

4.2. Les repas réservés annulés 7 jours ou moins avant le départ devront être intégralement payés.

4.3. Toute modification apportée aux réservations entraînera des frais d'annulation comme suit :

- a) **Toutes lignes, dates de départ Premium** : Toute modification des réservations aux dates où les tarifs Premium s'appliquent ne peut être effectuée sans encourir des frais d'annulation comme suit :
  - i. Pas de frais d'annulation en cas de modification plus de 6 mois avant le voyage
  - ii. Frais d'annulation de 50 % en cas de modification entre 6 et 4 mois avant le voyage et
  - iii. Frais d'annulation de 100 % en cas de modification moins de 4 mois avant le voyage.
- b) **Toutes lignes, dates de départ non-Premium** : La modification de l'itinéraire, de la date et de l'heure dans les 42 jours précédant le départ prévu entraînera des frais de modification. De plus, toute augmentation des tarifs sera facturée le cas échéant, et aucun remboursement ne sera effectué en cas de baisse de prix. Annulation d'une étape de réservation (partie aller ou retour du voyage) dans les 42 jours précédant le voyage : aucun remboursement ne sera effectué.

4.4. Les réservations ne seront annulées qu'en réception d'une demande par courriel. La modification du nombre de passagers, de cabines ou de repas se fera par courriel ou par téléphone.

#### 5. Conformité légale, Documents et Passeports

5.1. Il appartient à l'Opérateur de vérifier et de respecter pleinement toutes les règles nécessaires à l'entrée dans les différents pays. Nous nous référons au site web du gouvernement britannique suivante :

<http://www.gov.uk/foreign-travel-advice>.

5.2. Il est de la responsabilité de l'Opérateur de s'assurer que le chauffeur de l'autocar ou le responsable du groupe délivre tous les documents requis par la Compagnie pour tous les passagers du groupe

5.3. Les passeports collectifs et les ordres de mission de l'OTAN doivent être déclarés, par courrier électronique, en même temps que la fourniture du nombre final de passagers, tel que défini à l'article 3.3. A défaut, le départ sera retardé ou potentiellement manqué.

5.4. Dans le cas où les autorités frontalières d'un pays déclarent un passager voyageant avec l'Opérateur comme voyageant sans la documentation correcte requise pour l'entrée dans le pays en question, et si l'autorité frontalière applique une pénalité financière à P&O Ferries pour un tel manque de conformité, P&O Ferries se réserve le droit de facturer l'Opérateur le montant de cette pénalité. L'Opérateur devra payer le montant de la pénalité dans les 30 jours suivant la réception d'une facture valide de P&O Ferries.

5.5. Pour l'enregistrement des passagers, l'Opérateur s'engage à fournir, avant le départ, les informations concernant le nom, le sexe, l'âge et les besoins spécifiques (en cas d'urgence) de tous les chauffeurs et passagers inclus dans la réservation. Les documents d'enregistrement des passagers sont disponibles sur notre site web [www.poferries.com](http://www.poferries.com).

Sur les lignes maritimes courtes, le chauffeur ou le guide est responsable d'enregistrer toutes les informations sur les passagers, requises par les autorités, sur l'application P&O Ferries Group Scan (disponible sur Apple Store ou Google Play Store). Ceci doit être fait avant l'arrivée au port à l'aller et au retour.

Le chauffeur / guide doit s'assurer de l'exactitude des identités et du nombre de passagers avant l'embarquement et le débarquement. Si des recherches devaient être engagées, des frais pourraient être facturés à l'opérateur.

L'Agent devra attirer l'attention des clients sur la politique de confidentialité de l'entreprise ; ils pourront en consulter une copie sur notre site web [www.poferries.com](http://www.poferries.com). Il devra également leur préciser que les informations à caractère personnel des clients qui sont utilisées par l'entreprise seront traitées dans le respect de la présente politique. L'Agent doit aussi obtenir le consentement de n'importe quel client qui communique des données relatives à un besoin d'attention particulière avant que cette information puisse être utilisée par l'entreprise pour lui fournir l'assistance qu'il requiert.

5.6. Tous les contrats passés entre la Compagnie et l'Opérateur et entre la Compagnie et un Passager du Groupe sont soumis aux Conditions générales de vente de la Compagnie et aux Conditions générales de vente de l'Agence (disponibles sur [www.poferries.com/fr/portal](http://www.poferries.com/fr/portal)), ainsi qu'aux Conditions d'obtention de tarifs préférentiels des voyages de groupes considérées incluses aux présentes et dont l'Opérateur devra reconnaître avoir reçu un exemplaire.

5.7. L'Opérateur s'engage à être responsable de toutes les réclamations formulées par les Passagers du Groupe et s'efforcera de régler les réclamations à l'amiable. L'Opérateur s'engage de plus à alerter la Compagnie de toutes les plaintes dès qu'elles surviennent ou dès que possible après l'incident. L'Opérateur informera la Compagnie de toutes les mesures prises par l'Opérateur pour régler ces réclamations. Si la Compagnie avise l'Opérateur de suivre une certaine démarche concernant une plainte particulière, l'Opérateur devra suivre ses instructions à la lettre, car le non-respect de ses directives pourra entraver tout droit de recouvrement.

## **6. Groupes de supporters (ligne courte distance et mer d'Irlande) et groupes du même sexe**

6.1. Les groupes de supporters ne peuvent être transportés que sur nos lignes maritimes courte distance (Short Sea) et sur la mer d'Irlande. Sur notre ligne Short Sea, les Conditions Générales des groupes de supporters, disponibles sur notre site web [www.poferries.com](http://www.poferries.com), doivent être signées et envoyées par courrier électronique à la Compagnie avant que toute réservation puisse être confirmée.

6.2. Les groupes du même sexe peuvent être hébergés sur toutes les lignes. Cependant, la Compagnie se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser toute réservation effectuée au nom de ces groupes.

6.3. Les groupes de supporters et les groupes du même sexe sont soumis aux conditions spéciales suivantes :

- a) Une liste complète des noms, adresses et numéros de passeport de tous les passagers du groupe doit être fournie au moins une semaine avant le départ. (Groupes du même sexe SEULEMENT) (à l'exception des traversées au départ de Larne, Cairnryan, où les passeports ne sont pas exigés).
- b) Aucun drapeau ou écharpe/bannière de supporter susceptible de déplaire aux autres passagers ne doit être visible sur le port, sur l'autocar ou à l'embarquement sur le ferry. Les supporters ne devront ni chanter, ni scander des slogans qui pourraient déranger les autres passagers que ce soit sur le port ou sur le ferry.
- c) Aucun alcool n'est autorisé à bord de l'autocar. Toute personne présentant des signes d'ébriété se verra refuser l'accès au navire.
- d) Chaque autocar doit avoir deux responsables désignés. Leurs noms doivent être communiqués à la Compagnie au moment de la réservation.
- e) Le transport de groupes de supporters sera facturé aux tarifs pleins publiés en permanence dans nos brochures. Toutes les réservations DOIVENT être confirmées par écrit.

## **7. Groupes d'enfants et d'adolescents**

Les organisateurs de voyages de groupes d'enfants et d'adolescents doivent désigner des Responsables de Groupe chargés de surveiller en permanence leur groupe et qui devront se présenter à l'Accueil à bord du ferry immédiatement après l'embarquement.

Les responsables de groupes doivent télécharger, signer et présenter à leur groupe notre code de conduite disponible sur notre site web [www.poferries.com](http://www.poferries.com).

Nous rappelons aux responsables de Groupe qu'il est interdit aux mineurs de moins de 18 ans d'acheter des cigarettes, du tabac, du vin et des boissons alcoolisées dans nos boutiques, bars ou restaurants. Des comportements exubérants sont naturels chez les enfants, mais vous devez expliquer à votre groupe, avant l'embarquement, les dangers d'un comportement turbulent et indiscipliné à bord. Nous vous demandons également de veiller en permanence au respect du confort et de la tranquillité des autres passagers. La Compagnie se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser toute réservation demandée au nom de ces groupes. Un groupe est considéré comme un groupe d'enfants et d'adolescents lorsque la moitié du nombre total de passagers a de 0 à 15 ans.

## **8. Groupes de passagers piétons**

Nous ne transportons pas de groupes de passagers à pied sur nos lignes Short Sea. Tous les groupes doivent voyager en autocar.

Les Conditions des Tarifs de Groupes et des Voyages de Groupes doivent être lues conjointement avec les Conditions générales de ventes de P&O Ferries. Rendez-vous sur notre site [www.poferries.com](http://www.poferries.com) et cliquez sur Conditions générales.

10 juin 2024