VOYAGES EN GROUPE - CONDITIONS RÉGISSANT LES TARIFS CONTRACTUELS

Applicables aux réservations concernant des voyages prévus à partir du 1er juillet 2026

Lorsque vous effectuez une réservation, vous acceptez tacitement les présentes conditions générales.

Les parties conviennent, à titre de condition impérative, qu'aucune réservation effectuée par l'Opérateur n'engagera la responsabilité de la Société tant que celle-ci n'aura pas publié ses plannings couvrant la période pendant laquelle l'Opérateur souhaite que cette réservation soit honorée. Toutes ces réservations sont subordonnées à l'acceptation formelle par écrit de la Société après la publication desdits plannings et sont soumises aux présentes Conditions.

Les tarifs de groupe spéciaux (les **« Tarifs contractuels »**) sont proposés par la Société sous réserve des conditions suivantes :

a) Les tarifs contractuels sont proposés à condition que l'Opérateur accepte de se conformer aux Conditions générales de vente de la Société et aux Conditions relatives aux voyages en groupe, qui sont détaillées ci-dessous.
b) Les Tarifs contractuels sont strictement confidentiels et ne doivent en aucun cas être divulgués ou communiqués à autrui ou à une autre organisation.
c) Les billets émis aux Tarifs contractuels ne doivent pas être revendus par l'Opérateur.
d) L'accord sur les tarifs contractuels, qui intègre les présentes conditions générales, conclu entre la Société et l'Opérateur, ne peut en aucun cas faire l'objet d'une cession de la part de l'Opérateur.
e) La Société peut, à sa seule discrétion, résilier les Tarifs contractuels à tout moment ou avec effet immédiat si l'Opérateur ne respecte pas ou enfreint l'une des conditions.

CONDITIONS RELATIVES AUX VOYAGES EN GROUPE

1. Définitions et application

1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les réservations de groupe acceptées par la Société ou en son nom.

1.2. Dans ces conditions :
Le terme **« réservation de groupe »** désigne une réservation relative à un contrat de transport par ferry, sur une même traversée, d'un groupe d'au moins 10 passagers (ou de tout autre nombre minimum que la Compagnie peut occasionnellement définir comme donnant droit à des tarifs de groupe réduits) ;
Le terme **« Société »**, dans le cadre d'une Réservation de groupe, désigne soit (a) P&O Short Sea Ferries Limited, si vous empruntez un itinéraire maritime à courte distance ; soit (b) P&O European Ferries (Irish Sea) Limited, si vous empruntez un itinéraire sur la mer d'Irlande ; soit (c) P&O North Sea Ferries Limited, si vous empruntez un itinéraire sur la mer du Nord ;
Le terme **« Itinéraires sur la mer d'Irlande »** désigne les traversées entre Larne et Cairnryan et/ou tout autre itinéraire que nous pourrions exploiter à travers ou autour de la mer d'Irlande ;
Le terme **« Itinéraires sur la mer du Nord »** désigne les traversées entre Hull et Rotterdam (Europoort) ou tout autre itinéraire que nous pourrions exploiter à travers ou autour de la mer du Nord ;
Le terme **« Itinéraires maritimes à courte distance »** désigne les traversées entre Douvres et Calais, ou tout autre itinéraire exploité par la Société à travers ou autour de la Manche ;
Le terme **« Opérateur »**, dans le cadre d'une Réservation de groupe, désigne l'autocariste/le voyagiste ou toute personne physique effectuant une réservation de groupe pour le compte et au nom de tout passager et qui s'acquitte des obligations envers tout passager inclus ou devant être inclus dans ladite Réservation de groupe ;
Le terme **« Véhicule »** désigne le véhicule (s'il y a lieu) devant être transporté par la Société dans le cadre d'une Réservation de groupe ;
Le terme **« Passager(s) du groupe »** désigne toute personne incluse ou devant être incluse dans une Réservation de groupe, y compris les collaborateurs ou agents de l'Opérateur ; et
Les **« Conditions générales de vente de la Société »** (dont une copie est disponible sur le site Web de la Société https://www.poferries.com/en/terms-and-conditions ou peut être obtenue sur simple demande par e-mail à l'adresse groups@poferries.com) désignent les conditions générales de la Société relatives au transport de passagers, ainsi que des véhicules et biens qui les accompagnent, et toutes les conditions générales supplémentaires figurant sur le site Web de la Société.

1.3. Les présentes conditions continuent de s'appliquer à une Réservation de groupe, même en cas de diminution du nombre de passagers réellement transportés par rapport au nombre prévu initialement dans la Réservation de groupe, sous réserve qu'un minimum de 10 passagers soit atteint.

2. Nature des contrats

2.1. L'Opérateur agit en tant que mandataire pour chaque Passager du groupe et en tant que mandant à tous les autres niveaux, et confirme être dûment habilité à conclure la Réservation de groupe avec la Société.

2.2. L'Opérateur s'engage à prendre en charge le paiement de toutes les sommes dues à la Société par les Passagers du groupe. L'Opérateur n'est pas habilité à engager la Société sans autorisation écrite expresse exprimée dans un accord distinct conclu entre l'Opérateur et la Société, dans lequel l'Opérateur est expressément autorisé à agir au nom de la Société, notamment pour l'émission des billets.

3. Modalités de réservation

3.1. Lorsqu'une réservation est acceptée par la Société, elle est considérée comme étant définitive (sauf indication contraire exceptionnelle). L'Opérateur doit tenir la Société pleinement et rapidement informée de toute diminution ou augmentation éventuelle du nombre de Passagers du groupe. L'Opérateur peut, sans frais ni remboursement, réduire le nombre de Passagers du groupe d'une Réservation de groupe à condition d'atteindre néanmoins le nombre minimum mentionné dans la définition de la clause 1.2, à tout moment avant le délai d'annulation précisé à la clause 4. Toute diminution du nombre de Passagers du groupe dans le cadre d'une Réservation de groupe ayant lieu après la période d'annulation donnera lieu à des frais d'annulation conformément aux dispositions de la clause 4.3.

3.2. Il incombe à l'Opérateur d'annuler toute réservation non requise. Concernant les frais d'annulation, veuillez vous reporter à la clause 4.

3.3. Le nombre définitif de passagers doit être confirmé par l'Opérateur :

a) Itinéraires maritimes à courte distance et sur la mer d'Irlande : au plus tard 14 jours avant le départ, par e-mail ou par téléphone ; et
b) Itinéraires sur la mer du Nord : la liste définitive des cabines accueillant tous les passagers doit être fournie, exclusivement par e-mail, au plus tard 42 jours avant le départ, sauf accord contraire. La Société se réserve le droit de racheter toute cabine invendue 42 jours avant la date de départ.

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

3.4. Les factures seront établies sur la base du nombre définitif de passagers et de la taille des véhicules. Si ces frais devaient augmenter, à tout moment jusqu'au jour du voyage inclus, des frais supplémentaires seraient engagés et facturés. Aucune réduction des tarifs ne sera appliquée en cas de diminution du nombre de passagers et de la taille des véhicules, une fois que les chiffres définitifs auront été confirmés.

3.5. Sous réserve des dispositions des clauses 3.2, 3.10 et 3.11, les tarifs ne sont garantis qu'une fois qu'un numéro de référence vous a été attribué.

3.6. Vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement lié aux fluctuations de change survenues entre la date de publication de nos tarifs et la date de votre départ.

3.7. Une taxe environnementale sera appliquée au moment de la réservation. Le supplément carburant sera fixé au cours du mois précédant le voyage. Le supplément carburant applicable sera déterminé à la seule discrétion de P&O Ferries. Dans des circonstances exceptionnelles, la Société P&O Ferries se réserve le droit d'augmenter le supplément carburant et la taxe environnementale applicables avant la date de votre voyage. Le supplément carburant s'appliquera aux trajets en autocar/minibus et sera perçu avant votre voyage, selon le cas.

3.8. Nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, de modifier notre calendrier tarifaire et nos tarifs.

3.9. Les réservations peuvent être effectuées sur la base de plannings provisoires et de la disponibilité des navires, susceptibles d'être modifiés ultérieurement. En cas de changement de ce type, vous serez informé des autres options à votre disposition.
Bien que nous mettions tout en œuvre, dans la mesure du raisonnable au niveau commercial, pour honorer votre réservation contractuelle, certaines circonstances peuvent entraîner des modifications. À titre d'exemple uniquement, nous pouvons être amenés à modifier les itinéraires et plannings, à retarder des départs ou des arrivées, ou à annuler une traversée en ferry du fait d'un accident, des conditions météorologiques, d'une congestion portuaire, de difficultés d'accostage, de conflits sociaux, d'une urgence médicale, de la nécessité de porter assistance à des tiers, de directives gouvernementales ou d'assureurs, d'un accident ou d'une maladie d'un passager ou d'un collaborateur, de retards ou de modifications de plannings imputables à des tiers, de conflits de plannings d'affrètement, de besoins de réparation et de maintenance, de pénuries de carburant ou d'autres ressources, ou de dommages subis par le Navire, ou de dommages subis par d'autres moyens de transport, les routes, les voies ferrées, les ponts, les quais, les équipements ou les machines. En outre, le Capitaine du Navire peut, à sa seule discrétion, décider de ne pas suivre la procédure habituelle. Par conséquent, nous ne pouvons garantir l'itinéraire (notamment les heures de départ ou d'arrivée dans chaque port, ni le fait que tous les ports soient effectivement desservis).

Nous ne saurons en aucun cas être tenus pour responsables vis-à-vis de vous, que ce soit au titre d'un contrat, d'un délit civil (y compris la négligence ou le manquement à une obligation légale) ou à tout autre titre, quelle qu'en soit la cause, pour toute perte de bénéfices, d'activité, de contrats ou de recettes, ni pour tout préjudice particulier, indirect ou consécutif, de quelque nature que ce soit. Aucune disposition de la présente clause ne saurait limiter ou exclure notre responsabilité en cas de décès ou de préjudice corporel résultant de notre négligence ou de celle de l'un de nos collaborateurs dans l'exercice de ses fonctions ; ou en cas de déclaration ou de dissimulation frauduleuse ; ou encore toute responsabilité qui ne peut être limitée ou exclue en vertu de la loi.

3.10. Il incombe à l'Opérateur d'indiquer le numéro de compte ou le code promotionnel correct au moment de la réservation. Aucun remboursement ne sera accordé si le prix d'une réservation est erroné du fait de l'absence de numéro de compte ou de l'indication d'un numéro erroné par l'Opérateur.

3.11. Toute réservation effectuée concernant un itinéraire pour lequel aucun Tarif contractuel n'a été convenu sera facturée aux tarifs de groupe publiés.

3.12. Les opérateurs disposant d'un compte de crédit recevront une facture en conséquence. La Société enverra à l'Opérateur un relevé indiquant tous les soldes impayés relatifs aux réservations effectuées.

La Société enverra chaque mois des relevés de compte aux **titulaires d'un compte mensuel**. Les conditions de paiement prévoient que le solde total figurant comme étant impayé sur chaque relevé doit parvenir à la Société au plus tard le 15 du mois suivant celui concerné par le relevé.
La Société enverra chaque semaine des relevés de compte aux **titulaires d'un compte hebdomadaire**. Les conditions de paiement prévoient que le solde total figurant comme étant impayé sur chaque relevé doit parvenir à la Société au plus tard le dernier jour de la semaine suivant celle concernée par le relevé.
Pour les Opérateurs disposant d'un compte au comptant, le paiement est dû 28 jours avant la date de départ aller pour les itinéraires maritimes à courte distance et ceux sur la mer d'Irlande, et 42 jours avant la date de départ aller pour les itinéraires sur la mer du Nord, sauf si le voyage (qu'il s'agisse de l'aller ou du retour) a lieu à une date de traversée Premium, auquel cas le paiement est dû conformément aux dispositions de la clause 3.13.

3.13. Toutes les réservations de groupe pour des dates de traversée Premium, quel que soit l'itinéraire, doivent être réglées intégralement au moins 3 mois avant la date de départ aller.

3.14. Les tarifs promotionnels et publiés à durée déterminée ne s'appliquent que si le nombre de passagers est identique pour les deux trajets. Les réservations pour lesquelles le nombre de passagers diffère entre l'aller et le retour, ainsi que celles portant sur des itinéraires, des saisons ou des années différent(e)s, seront facturées à hauteur de la somme des deux trajets aller simple correspondant aux traversées réservées. Les Tarifs contractuels ne s'appliquent que si toutes les conditions supplémentaires, notamment, mais sans s'y limiter, les heures de voyage, les types de véhicules et la durée du séjour, sont strictement respectées. Tout non-respect de ces conditions entraînera l'obligation de s'acquitter d'un supplément avant le départ. Une place à bord n'est garantie que sur la traversée réservée. La Société P&O Ferries se réserve le droit de vous facturer 150 £/165 € au port si vous ne vous présentez pas à l'enregistrement pour la traversée que vous avez réservée. Les places disponibles sur une autre traversée sont soumises à disponibilité au moment de l'enregistrement.

3.15. Si le trajet aller d'une réservation n'est pas effectué, le trajet retour correspondant est automatiquement annulé. Si un ou plusieurs Passagers du groupe ne prennent pas part à un trajet aller ou retour, l'Opérateur sera tenu de prendre en charge l'éventuelle différence de tarif applicable.

3.16. Les réservations de groupe effectuées le jour même du voyage, au port, sont soumises à disponibilité et donneront lieu à un supplément de 200 £ en sus des tarifs de groupe publiés et convenus par contrat.

4. Annulations et modifications

4.1. Si l'Opérateur annule une réservation de groupe, des frais d'annulation sont dus à la Société conformément à ce qui suit :

Traversées ayant lieu en dehors des dates Premium :

a) **Itinéraires maritimes à courte distance** : 50 % pour les réservations annulées entre 8 et 28 jours avant la date prévue du voyage et 100 % pour les réservations annulées 7 jours ou moins avant la date prévue du voyage ou en cas de non-présentation.
b) **Itinéraires sur la mer du Nord** (voir aussi la clause 4.4) : 50 % pour les réservations annulées entre 15 et 42 jours avant la date prévue du voyage. 100 % pour les réservations annulées 14 jours ou moins avant la date prévue du voyage ou en cas de non-présentation.
c) **Itinéraires sur la mer d'Irlande** : 50 % pour les réservations annulées entre 8 et 28 jours avant la date prévue du voyage et 100 % pour les réservations annulées 7 jours ou moins avant la date prévue du voyage ou en cas de non-présentation.

Traversées ayant lieu aux dates Premium, quel que soit l'itinéraire :

d) Aucuns frais d'annulation ne sont facturés pour les réservations annulées plus de 3 mois avant la date prévue du voyage.
e) 100 % en cas d'annulation moins de 3 mois avant la date prévue du voyage.

4.2. Les repas réservés à l'avance et annulés 7 jours ou moins avant l'heure de départ prévue entraînent des frais d'annulation de 100 %.

4.3. Les modifications qui concernent les réservations sont soumises aux règles suivantes :

a) **Tous les itinéraires, traversées ayant lieu aux dates Premium :** Aucune modification ne peut être apportée aux réservations effectuées pour des traversées ayant lieu aux dates Premium sans être soumise aux frais d'annulation suivants :
   I. Aucuns frais d'annulation si la modification est effectuée plus de 3 mois avant la date prévue du voyage ; et
   II. Frais d'annulation de 100 % en cas de modification moins de 3 mois avant la date prévue du voyage.

b) **Itinéraire sur la mer du Nord, traversées ayant lieu en dehors des dates Premium :** Toute modification d'itinéraire, de date ou d'heure effectuée dans les 42 jours précédant le départ prévu entraînera des frais de modification. Par ailleurs, toute augmentation des tarifs sera facturée s'il y a lieu, et aucun remboursement ne sera accordé en cas de baisse des prix. Annulation d'un segment de réservation (aller ou retour) dans les 42 jours précédant la date prévue du voyage : aucun remboursement ne sera accordé.

c) **Itinéraires maritimes à courte distance et sur la mer d'Irlande, traversées ayant lieu en dehors des dates Premium :** Toute modification d'itinéraire, de date ou d'heure effectuée dans les 28 jours précédant le départ prévu entraînera des frais de modification. Par ailleurs, toute augmentation des tarifs sera facturée s'il y a lieu, et aucun remboursement ne sera accordé en cas de baisse des prix. Annulation d'un segment de réservation (aller ou retour) dans les 28 jours précédant la date prévue du voyage : aucun remboursement ne sera accordé.

4.4. Sur tous les itinéraires, les réservations ne seront annulées dans leur intégralité qu'après réception et confirmation par e-mail d'une demande adressée à l'Opérateur. Les modifications qui concernent le nombre de passagers, les cabines et les repas peuvent être effectuées par téléphone ou par e-mail.

5. Conformité réglementaire, documentation et passeports

5.1. Il incombe à l'Opérateur de vérifier et de respecter scrupuleusement toutes les règles nécessaires à l'entrée dans les différents pays. Nous vous renvoyons au site Web du gouvernement britannique à l'adresse www.gov.uk/foreign-travel-advice.

5.2. Il incombe à l'Opérateur de s'assurer que le chauffeur d'autocar ou le responsable du groupe fournit l'ensemble des documents demandés par la Société pour tous les Passagers du groupe.

5.3. Les passeports collectifs et ordres de mission de l'OTAN doivent être signalés par e-mail au moment de la communication du nombre définitif de passagers, conformément à la clause 3.3. Tout non-respect de cette consigne s'accompagne d'un risque de retard, voire d'annulation du départ. En cas de voyage effectué avec un passeport collectif, tous les passagers dont le nom figure sur le passeport doivent voyager à bord du même autocar (ils ne doivent pas être répartis dans plusieurs autocars).

5.4. Si les autorités frontalières d'un pays donné constatent qu'un passager voyageant avec l'Opérateur ne dispose pas des documents requis pour entrer sur leur territoire, ou si l'Opérateur n'a pas fourni à la Société les informations requises concernant ce passager, et si les autorités frontalières infligent une sanction pécuniaire à la Société du fait de ce manquement, la Société se réserve le droit de facturer à l'Opérateur le montant correspondant. L'Opérateur est tenu de régler le montant de la sanction dans un délai de 30 jours à compter de la réception d'une facture en bonne et due forme émanant de la Société.

5.5. Aux fins de l'enregistrement des passagers, l'Opérateur est tenu de fournir, avant le départ, les noms, le genre, la date de naissance, la catégorie d'âge, les besoins particuliers (en cas d'urgence), ainsi que toute autre information jugée raisonnable par la Société pour l'ensemble des chauffeurs et des Passagers du groupe. Les documents d'enregistrement des passagers sont disponibles sur notre site Web à l'adresse https://www.poferries.com/en/travel-information/group-travel#route. Si les autorités frontalières infligent une sanction pécuniaire à la Société du fait du défaut de l'Opérateur de fournir ces informations, la Société se réserve le droit de facturer à l'Opérateur le montant correspondant. L'Opérateur est tenu de régler le montant de la sanction dans un délai de 30 jours à compter de la réception d'une facture en bonne et due forme émanant de la Société.

Sur les itinéraires maritimes à courte distance, le chauffeur de l'autocar ou le responsable du groupe est chargé de saisir toutes les informations requises par les Autorités concernant les passagers dans l'application P&O Ferries Group Scan (disponible sur l'Apple Store ou le Google Play Store), avant l'arrivée à chaque port de départ.

En outre, il incombe au chauffeur de l'autocar ou au responsable du groupe de s'assurer que tous les passagers sont présents et identifiés au moment de l'embarquement et du débarquement. Tout non-respect de l'obligation d'effectuer ces contrôles peut entraîner des

frais qui seront facturés à l'Opérateur. Si la Société devait se voir infliger une sanction pécuniaire en vertu de la présente clause, elle se réserve le droit de facturer à l'Opérateur le montant correspondant. L'Opérateur est tenu de régler le montant de la sanction dans un délai de 30 jours à compter de la réception d'une facture en bonne et due forme émanant de la Société.

L'Opérateur doit attirer l'attention de tous les passagers et chauffeurs sur la politique de confidentialité de la Société, dont une copie est disponible sur le site Web de la Société à l'adresse www.poferries.com ou peut être obtenue sur simple demande par e-mail à l'adresse groups@poferries.com, en précisant que toutes les données personnelles des passagers du groupe et des chauffeurs traitées par la Société seront gérées conformément à cette politique. L'Opérateur doit également obtenir le consentement de tout passager ou chauffeur avant de communiquer des informations relatives à des besoins particuliers. En effet, ces informations peuvent être utilisées par la Société afin de fournir à ces personnes l'assistance dont elles pourraient avoir besoin.

5.6. Tous les contrats conclus entre la Société et l'Opérateur, ainsi qu'entre la Société et un Passager du groupe, sont régis par les Conditions générales de vente de la Société (disponibles sur le site Web www.poferries.com), les présentes Conditions régissant les tarifs contractuels des voyages en groupe et votre accord tarifaire individuel, qui sont réputés faire partie intégrante des présentes et dont l'Opérateur reconnaît avoir reçu une copie.

5.7. L'Opérateur s'engage à assumer la responsabilité du comportement, de la conduite et du bien-être de tous les Passagers du groupe. La Société se réserve le droit de refuser le voyage de retour à un Passager du groupe et/ou à l'ensemble de ses accompagnants si, à sa seule discrétion, le comportement ou la conduite dudit passager est jugé(e) inacceptable.

5.8. L'Opérateur s'engage à prendre en charge toutes les réclamations formulées par les Passagers du groupe et mettra tout en œuvre pour les régler à l'amiable. L'Opérateur s'engage en outre à informer la Société de toutes les réclamations dès qu'elles surviennent ou dès que possible après l'incident. L'Opérateur doit tenir la Société informée de toutes les mesures qu'il prend pour régler ces réclamations. Si la Société donne des conseils à l'Opérateur quant à la marche à suivre concernant une réclamation en particulier, l'Opérateur est tenu de suivre à la lettre les instructions en question ; tout manquement à cette obligation pourrait porter atteinte à ses droits à indemnisation.

6. Groupes de supporters

6.1. La Société peut, à sa seule discrétion, autoriser les Groupes de supporters à voyager sur tous les itinéraires. Pour tous les itinéraires, des Formulaires pour accompagnateur de groupes de supporters sont disponibles sur le site Web de la Société à l'adresse www.poferries.com. Ils doivent être signés et envoyés par e-mail à la Société avant que toute réservation puisse être confirmée. Tout Groupe de supporters non déclaré sera légalement tenu de respecter les dispositions du Formulaire pour accompagnateur de groupes de supporters et pourra se voir refuser l'accès au voyage par la Société, à sa seule discrétion.

6.2. Les Groupes de supporters sont soumis aux conditions particulières suivantes :

a) Deux Accompagnateurs doivent être nommés pour chaque autocar ; et
b) Toutes les réservations DOIVENT être confirmées par écrit.

7. Groupes de jeunes

Les organisateurs de voyages pour des jeunes et des enfants sont tenus de désigner des Responsables de groupe chargés de la surveillance constante de leur groupe. Ils devront également se présenter au bureau d'information à bord dès leur embarquement. Les Responsables de groupe sont seuls responsables du comportement et de la sécurité des enfants à bord des navires. Les Responsables de groupe sont invités à télécharger notre code de conduite, disponible sur le site Web de la Société à l'adresse www.poferries.com, à le signer et à en informer leur groupe. Nous n'autoriserons aucune personne mineure de moins de 18 ans à acheter du tabac, des cigarettes, du vin ou des spiritueux dans nos boutiques, bars ou espaces de restauration à bord. Nous savons que les enfants peuvent faire preuve d'une exubérance naturelle, mais il convient d'expliquer à votre groupe, avant l'embarquement, les dangers liés à un comportement perturbateur à bord. Nous vous demandons également de veiller à tout moment au respect du confort des autres passagers et de faire preuve de courtoisie à leur égard. La Société se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser toute réservation demandée au nom de ces groupes. Le terme de « groupe de jeunes ou d'enfants » désigne les groupes dans lesquels 50 % du nombre total de passagers sont âgés de 0 à 15 ans.

8. Groupes de passagers piétons

Nous ne transportons pas de groupes de passagers piétons sur nos itinéraires maritimes à courte distance. Tous les groupes doivent voyager en autocar.

Les conditions relatives aux tarifs de groupe et aux voyages en groupe doivent être lues conjointement avec l'intégralité des conditions générales de vente de la Société P&O Ferries. Veuillez visiter notre site Web www.poferries.com et cliquer sur nos conditions générales.