CONDITIONS GÉNÉRALES DE P&O FERRIES

Les présentes conditions générales s'appliquent à votre contrat avec nous. Nous pensons qu'elles sont équitables et claires. **Veuillez les lire attentivement**.

1. Votre contrat avec nous

i. Les définitions suivantes s'appliquent aux conditions de vente.

« Lignes maritimes irlandaises » désignent les lignes maritimes entre Larne et Cairnryan ou toutes autres lignes exploitées par nous et traversant ou contournant la Mer d'Irlande.

« Lignes maritimes du Nord » désignent les lignes maritimes entre Rotterdam(Europoort) et Hull ou toutes autres lignes exploitées par nous et traversant ou contournant la Mer du Nord.

« Lignes maritimes courte distance » signifient les lignes maritimes entre Calais et Douvres ou toutes autres lignes exploitées par nous et traversant ou contournant la Manche.

« Durée Limitée » ou « Durée Déterminée » signifie les réservations pour lesquelles vos voyages aller et retour doivent être effectués dans un délai donné, à savoir toutes les durées qui sont différentes des durées applicables aux trajets aller et retour standards.

« Prix Total » désigne le prix total payé, à l'exclusion de tous montants pour les trajets ferroviaires ou routiers réservés par nous.

ii. Votre contrat est soit avec (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 en Mer d'Irlande ; ou (c) P&O North Sea Ferries Limited, si vous utilisez une ligne maritime en Mer du Nord. Les termes « nous, notre et nos » désignent la société correspondante (exerçant son activité sous le nom de P&O Ferries ou P&O Irish Sea en fonction du cas) comprenant s'il y a lieu, nos employés, préposés, entreprises cocontractants, sous-traitants (y compris les dockers) et l'Administration portuaire, qui tous bénéficient des défenses et limitations de responsabilité stipulées dans les présentes conditions.

iii. Votre contrat avec nous prend effet dès l'instant où nous confirmons votre réservation en vous donnant votre numéro de réservation. Les réservations ne peuvent pas être transférées, sauf mention contraire.

iv. Lorsque vous effectuez une réservation, vous acceptez que ces conditions de vente s'appliquent à vous-même et à toutes les personnes au nom desquelles vous faites les réservations, vous confirmez ainsi avoir le pouvoir de le faire en leur nom.

v. Votre contrat avec nous est régi par ces conditions de Vente, ainsi que par toute législation obligatoirement applicable, y compris :

a) la Convention d'Athènes de 1974 relative au transport maritime de passagers et de leurs bagages ; et
b) la Règlement (UE) Nº 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure ("Règlement des droits des passagers").

Une copie de la Convention d'Athènes et du Règlement des droits des passagers est disponible sur demande.

En cas de divergence entre les présentes Conditions de vente et toute législation applicable, les dispositions de la législation auront la préséance.

vi. Dans certaines circonstances, il est possible qu'il s'avère nécessaire que vous voyagiez avec un autre transporteur. Dans ces circonstances, les présentes Conditions de Vente s'appliqueront toujours.

vii. Lorsque vous voyagez avec nous grâce à une réservation effectuée auprès d'un autre transporteur, nos conditions générales s'appliqueront.

viii. Votre contrat avec nous est régi par la loi anglaise, et les tribunaux anglais ont la compétence non-exclusive pour statuer sur tout litige avec nous.

ix. Lorsque votre réservation inclut un trajet routier ou ferroviaire, cette partie de votre voyage sera soumise aux conditions générales en vigueur du transporteur concerné, ainsi qu'aux conventions internationales applicables. De plus amples informations peuvent être obtenues sur demande auprès de l'opérateur concerné.

x. Tous les produits et prestations décrits dans nos brochures, ou tout autre support écrit ou électronique sont sous réserve de disponibilité au moment de la réservation. Nous nous réservons le droit de modifier dates / horaires de départ, ainsi que la mise à disposition d'autres navires lorsque les circonstances l'imposent. Le nombre de traversées à Noël et au Nouvel An peut être réduit.

xi. Les prestations à bord de nos navires peuvent varier en fonction des lignes maritimes empruntées, du navire, des jours et heures de traversée. Les passagers piétons ne sont pas autorisés sur certains départs et services.

xii. D'autres termes et conditions peuvent s'appliquer ponctuellement, en particulier, mais sans limitation, en ce qui concerne les offres spéciales. De tels termes et conditions seront considérés faire partie intégrante des présentes Conditions générales de vente et de transport.

xiii. Pour des raisons de sécurité, les renseignements ou modifications concernant votre réservation ne pourront être appliqués qu'après vérification de questions de sécurité, lorsqu'elles sont effectuées via notre Centre de contact. Les paiements en ligne seront effectués par le biais d'un accès sécurisé à votre compte.

xiv. « Mon Compte »" : Vous devez veiller à préserver le caractère confidentiel de votre compte et de votre mot de passe et restreindre l'accès à votre ordinateur. Dans la mesure autorisée par la loi applicable, vous assumez la responsabilité de toutes les activités effectuées sur votre compte ou avec votre mot de passe. Vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir le caractère confidentiel et sécurisé du mot de passe et vous devez nous informer immédiatement si vous avez des raisons de croire que votre mot de passe a été découvert par une autre personne ou si le mot de passe est utilisé ou peut avoir été utilisé sans votre autorisation. Vous êtes responsable de l'exactitude et du caractère exhaustif des informations que vous nous fournissez et vous êtes tenu de nous informer de toute modification des informations que vous nous avez fournies. Vous pouvez consulter et mettre à jour la majorité des informations que vous nous avez fournies, y compris les paramètres de votre compte, dans la section "Mon Compte" du site Web.

Vous devez vous abstenir d'utiliser le site Web de P&O Ferries : (a) d'une manière qui provoque ou est susceptible de provoquer l'interruption, l'endommagement ou l'altération de quelque façon que ce soit de tout site Web de P&O Ferries ou de l'accès à ces sites ; ou (b) à des fins frauduleuses, ou en relation avec des infractions ou avec d'autres activités illicites, ou (c) pour provoquer des nuisances, des gênes ou de l'anxiété.

Nous nous réservons le droit de refuser le service, de supprimer les comptes ou de retirer ou modifier le contenu si vous enfreignez les lois applicables, les présentes Conditions générales ou toutes autres

conditions générales, directives ou politiques applicables.

xv. Les confirmations du voyage et les informations relatives à des interruptions de service seront envoyées à l'adresse e-mail que vous nous avez fournie ou par SMS.

xvi. Afin de maintenir la qualité de notre service et de faciliter la formation de notre personnel, les appels téléphoniques sont suivis et enregistrés.

xvii. Vos données personnelles seront traitées conformément à notre politique de confidentialité des clients, dont une copie est disponible sur notre site internet.

2. Réservation et paiement

i. Les véhicules, remorques et caravanes dont la longueur fait plus de 6 mètres et/ou plus de 1,80 m de hauteur doivent être signalés au moment de la réservation, incluant si c'est le cas les coffres de toit, vélos, etc. Des suppléments tarifaires peuvent être appliqués à ces véhicules. Afin d'éviter toute confusion, les vans sont définis comme des véhicules à vocation commerciale avec (en partie) l'arrière tôlé ou un espace prévu pour le transport. Les vans doivent être déclarés au moment de la réservation. Les petits utilitaires sont considérés comme des véhicules tourisme même s'ils ont une partie de l'arrière tôlé et peuvent être réservés comme des voitures en fonction de leurs dimensions. Les minibus sont définis comme étant des véhicules entre 9 et 16 places assises, en plus de la place du chauffeur. Voir paragraphe 3(vi) si des marchandises sont transportées. Le fait de ne pas avoir averti P&O Ferries du genre et des dimensions du véhicule avant le voyage peut poser des problèmes de disponibilité et peut avoir pour conséquence un supplément de tarif ou éventuellement le refus du voyage.

ii. Les réservations de 10 passagers ou plus (enfants de tous âges et chauffeur inclus) sont considérées comme des réservations groupes et sont soumises aux conditions de vente de la brochure groupes, dont des copies sont disponibles en ligne sur www.poferries.fr, ainsi qu'aux présentes Conditions générales.

iii. Si vous désirez recevoir une confirmation écrite de votre réservation, vous devez le solliciter au moment de la réservation et des frais administratifs pourront éventuellement être appliqués.

iv. Les cartes d'embarquement seront disponibles au port le jour du départ en donnant votre numéro de réservation.

v. L'intégralité du montant de la réservation est à payer au moment de la confirmation de votre réservation, à moins que votre réservation mentionne qu'elle est éligible pour un paiement partiel, le montant restant devra être payé avant le voyage. Différentes options de paiement sont disponibles pour payer votre réservation. Elles peuvent varier selon le moyen de réservation choisi et les règles bancaires de votre pays de résidence. Ces options de paiement peuvent inclure :

a) Pour une réservation via internet : les principales cartes de crédit et de débit, PayPal
b) Pour une réservation via le call center : les principales cartes de crédit et de débit
c) Pour une réservation au port : les principales cartes et de débit et le liquide

Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer sur certains modes de paiement. Pour des raisons de sécurité, il vous sera demandé, lors de l'enregistrement, de présenter la carte de crédit ou de débit utilisée pour le paiement de votre réservation. Si vous êtes dans l'incapacité de présenter la carte de débit ou crédit utilisée, vous ne serez pas autorisé à voyager.

Lorsqu'un acompte a été versé pour garantir une réservation, le solde doit être payé dans les délais indiqués au moment de la réservation. Le non-respect de cette consigne entraînera l'annulation

automatique de la réservation. Les conditions générales du type de billet déterminent s'il y a un remboursement applicable à l'acompte (voir clause 4 vii)

vi. P&O Ferries Holdings Limited est l'agent de traitement pour tous les paiements effectués en vertu de ce contrat.

vii. Les réservations faites en ligne ou par téléphone n'entraînent pas de frais. Des frais de 6 € sont appliqués à toutes réservations effectuées au port.

viii. Les réservations effectuées le jour même du départ peuvent donner lieu à l'application d'un supplément. Des informations relatives à ce supplément sont disponibles au moment de la réservation.

ix. Si nous le jugeons nécessaire, nous pouvons exiger qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne en mesure de lui fournir son aide. Dans pareil cas, l'accompagnateur voyagera gratuitement.

Si le règlement n'est pas effectué à la date d'échéance, nous sommes en droit d'annuler votre réservation sans préavis.

3. Tarifs

i. La devise dans laquelle la réservation est libellée est basée sur le port de départ de votre voyage aller. Si vous souhaitez payer dans une autre devise (livre sterling ou euro), un taux de change sera appliqué.

ii. Sous réserve des dispositions de la clause 3iv, le tarif des billets n'est garanti qu'une fois votre réservation confirmée, après qu'une référence de réservation vous ait été communiquée.

iii. 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

iv. Nous nous réservons le droit d'appliquer une surtaxe au moment de la réservation. De plus, une surtaxe peut être appliquée, à notre entière discrétion, en cas de majoration de tarif entre la date de réservation et la date du voyage. Celle-ci peut s'appliquer à toutes les réservations de passagers et/ou de véhicules et être collectée avant le voyage aller. La réduction ou la suppression d'une surtaxe ne sera appliquée que sur les nouvelles réservations effectuées à partir de la date de modification.

v. Pour la Mer d'Irlande, des tarifs troisième-âge sont parfois disponibles sur présentation d'un document justificatif d'un âge supérieur à 60 ans.

vi. Les véhicules suivants sont exclus du tarif tourisme et assujettis au tarif fret et aux conditions de vente pour transport des marchandises. Veuillez contacter freightsales.dover@poferries.com pour obtenir des informations complémentaires concernant les tarifs de fret et la procédure de réservation.

a) tous véhicules transportant des marchandises ou engagés dans une activité commerciale
b) les véhicules transportant des marchandises dangereuses
c) tous les véhicules conçus pour le transport de produits commerciaux de plus de 7 m de long
d) pour les lignes maritimes de la Mer d'Irlande, tous les véhicules conçus pour une utilisation commerciale et
    a. tirant une remorque lorsque la longueur totale dépasse 12,5 m ;
    b. transportant des véhicules pour des événements sportifs.

e) les corbillards ou tous véhicules similaires voyageant vides ou non

vii. Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement, mais doivent être inscrits en tant que passagers lorsque vous effectuez la réservation. Veuillez noter que des frais seront appliqués aux enfants de moins de 4 ans lors de réservation mini-croisière.

4. Modifications, annulations et remboursements

i. Les modifications de l'itinéraire, la date, l'heure, le nombre de passagers ou du type de véhicules pour les billets non promotionnels sont conditionnées par la place disponible aux dates et horaires choisis et donneront lieu à une différence de prix entre le prix original et le tarif applicable à la date à laquelle vous effectuez la modification objet de la facturation (un "nouveau prix") et à des frais de modification suivant les barèmes définis dans le tableau présenté au point 4iii ci-dessous. Les modifications effectuées sur l'un des trajets d'une réservation de durée limitée / déterminée qui ont pour effet de prolonger la durée du voyage au-delà de la durée stipulée seront également assujetties à un tarif de régularisation de la durée de 48 €.

ii. Les modifications sont assujetties aux règles suivantes :

Ligne Maritime entre Calais et Douvres

	Standard	**Standard Flexi**	**100% Flexi**
Quel montant devrais-je payer pour modifier ma réservation avant mon voyage ?	frais de modification de 35 € + nouveau prix	Nouveau prix, mais pas de frais de modification	Rien si je maintiens la même durée et les mêmes détails de réservation – par exemple, le type de véhicule, les options extras
Y a-t-il des extras inclus ?	Non	Non	Non
Quels sont les frais supplémentaires à payer au port si je ne voyage pas comme indiqué sur ma réservation? ^^	Rien si vous voyagez dans les 4 h du départ prévu. Un minimum de 80 € si vous voyagez en-deçà ou au-delà de ce délai de 4 h du départ prévu^	Rien si vous voyagez dans les 4 h du départ prévu. Un minimum de 80 € si vous voyagez en-deçà ou au-delà de ce délai de 4 h du départ prévu^	Rien si je maintiens la même durée et les mêmes détails de réservation – par exemple, le type de véhicule, les options extras

^ Si vous arrivez au port plus de 99 heures après le départ du ferry indiqué sur votre réservation, votre réservation pour cette partie de votre voyage sera annulée et vous devrez payer pour un nouveau billet aller simple.
^^ Les places sont assujetties à la disponibilité au moment du voyage

Ligne Maritime entre Rotterdam (Europoort) et Hull

	Standard	Standard Flexi	100% Flexi
Quel montant devrais-je payer pour modifier ma réservation avant mon voyage ?	frais de modification de 35 € + nouveau prix	Nouveau prix, mais pas de frais de modification	Rien si je maintiens la même durée et les mêmes détails de réservation – par exemple, le type de véhicule, les options extras
Y a-t-il des extras inclus ?	Non	Non	Non
Quels sont les frais supplémentaires à payer au port si je ne voyage pas comme indiqué sur ma réservation? ^^	frais de modification de 35 € + nouveau prix^	Nouveau prix, mais pas de frais de modification^	Rien si je maintiens la même durée et les mêmes détails de réservation – par exemple, le type de véhicule, les options extras

^ Si vous manquez votre ferry, votre réservation pour cette partie de votre voyage sera annulée et vous devrez payer pour un nouveau billet aller simple.
^^ Les places sont assujetties à la disponibilité au moment du voyage**Ligne Maritime entre**

Cairnryan et Larne

	Standard	Standard Flexi	100% Flexi
Quel montant devrais-je payer pour modifier ma réservation avant mon voyage ?	frais de modification de 35 € + nouveau prix	Nouveau prix, mais pas de frais de modification	Rien si je maintiens la même durée et les mêmes détails de réservation – par exemple, le type de véhicule, les options extras
Y a-t-il des extras inclus ?	Non	Non	Non
Quels sont les frais supplémentaires à payer au port si je ne voyage pas comme indiqué sur ma réservation? ^^	Un minimum de 50£^	Aucun frais si vous voyagez dans les 5 heures suivant ou précédant la traversée prévue sur votre réservation. Un minimum de 40£ si vous voyagez plus de 5 heures avant ou après la traversée prévue sur votre réservation. ^	Rien si je maintiens la même durée et les mêmes détails de réservation – par exemple, le type de véhicule, les options extras

^ Si vous arrivez au port plus de 99 heures après le départ du ferry indiqué sur votre réservation, votre réservation pour cette partie de votre voyage sera annulée et vous devrez payer pour un nouveau billet aller simple.
^^ Les places sont assujetties à la disponibilité au moment du voyage

iii. Une modification qui entraîne une variation de la durée du voyage peut influencer les prix de l'aller et du retour du voyage. En outre, des frais de modification seront facturés si l'aller ou le retour du voyage est un billet Standard.

iv. Une fois que votre réservation est confirmée avec un numéro de réservation, il n'est plus possible de changer le type du billet (e.g. Standard, Standard Flexi, 100% Flexi)

v. Tout remboursement auquel vous avez droit lors de l'annulation de votre réservation fera l'objet d'une déduction pour frais d'annulation comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Les demandes de remboursement doivent être présentées par écrit dans un délai de 6 mois précédant l'expiration de la validité de la réservation (voir le point 4vii pour les exclusions). Sauf indication contraire, les réservations sont valables pendant 12 mois à compter de la date d'achat ou de voyage (la première de ces 2 dates étant la date effective). Toutefois, les annulations doivent être notifiées au moins 24 heures avant la date de départ prévue de votre voyage aller.

Frais Annulation

vi. Des frais d'annulation sont comptabilisés lorsque l'ensemble de la réservation est annulé (c'est-à-dire l'aller et le retour) et correspondent à un pourcentage du prix total.

Frais Annulation pour les lignes maritimes entre Calais et Douvres & Cairnryan et Larne

Période d'annulation préalable au trajet aller	Standard	Standard Flexi	100% Flexi
< 24 h	100 %	0 %	0 %
>= 24 h	100%	0 %	0 %

Frais Annulation pour la ligne maritime entre Rotterdam (Europoort) et Hull

Période d'annulation préalable au trajet aller	Standard	Standard Flexi	100% Flexi
< 15 jours	100%	100%	0 %
15-28 jours	100%	50%	0 %
29-56 jours	100%	25%	0 %
> 56 jours	100%	15%	0 %

Remboursements

vii. En aucun cas, un remboursement ne pourra être accordé pour :

a) l'annulation ou la modification d'un billets Standard
b) des annulations ou modifications effectuées après la date et l'horaire de départ aller indiqués sur la réservation pour des billets Standard et Standard Flexi.

c) des portions inutilisées des réservations, lorsque les réservations sont de durée limitée. Ceci inclut tous les extras ajoutés à la réservation, comme l'embarquement prioritaire, le Club Lounge, le supplément pour une meilleure cabine, les repas, le WIFI, le transfert en car, etc. pour des billets Standard, Standard Flexi et 100% Flexi
d) des réservations payées partiellement
e) Les annulations effectuées en ligne le jour du départ. Le remboursement des réservations annulées le jour du départ ne peut être seulement effectué via notre service client.

5. Voyage et suppléments

i. La place disponible pour le véhicule, les passagers et les extras peut être seulement garantie pour la date et l'horaire indiqués sur votre réservation. Des frais supplémentaires peuvent être appliqués si vous voyagez à un horaire différent. Les remboursements dépendent du type de billet réservé.

ii. Sauf mention contraire, toutes les réservations comprenant des itinéraires et des tarifs de différentes catégories et couvrant deux années différentes seront facturées moyennant addition des deux tarifs aller correspondants.

iii. Les tarifs à durée limitée / déterminée sont valables pour le nombre de jours indiqués et ce à partir du jour d'arrivée à votre port de destination, jusqu'au jour de votre traversée de retour. Les réservations des tarifs à durée limitée / déterminée et sur des itinéraires différents sont valables uniquement si elles sont disponibles sur les deux lignes. En cas de changement de cette règle, les informations seront contenues dans les documents promotionnels appropriés.

iv. Le prix d'une caravane / remorque effectuant une seule traversée sur une réservation aller-retour est calculé sur la base d'un aller simple.

v. Tous les billets à durée limitée / déterminée sont uniquement valables lorsque le trajet aller et le trajet retour sont effectués durant la période spécifiée et en utilisant le même opérateur. Si vous ne réalisez pas le trajet aller de votre réservation, l'ensemble de la réservation sera annulé, y compris le trajet retour. Il n'est pas permis d'acheter des billets à durée limitée / déterminée dans le but d'utiliser une seule traversée. .

vi. Nous sommes tenus par la loi de recenser le nom, l'âge et le sexe de tous les passagers ainsi que (en cas d'urgence) tous détails relatifs à des soins particuliers ou à un besoin d'assistance. A défaut de disposer de cette information, la permission d'embarquer pourra être refusée. Veuillez noter que si vous n'avez pas communiqué ces informations avant le jour du départ, vous pourrez être retardé à l'enregistrement et vous aurez à payer au moment de l'enregistrement 15€ de frais supplémentaires par détail personnel des passagers à modifier (par exemple le nom).

vii. Toute remorque/tout véhicule transportant du bétail entre Larne et Cairnryan sera soumis à un supplément de 23 € lors de chaque passage. Si vous voyagez avec du bétail, veuillez contacter notre centre d'appels pour faire votre réservation.

viii. Les bagages ne sont pas autorisés lors d'un aller-retour journée.

ix. Des frais seront appliqués pour tout dépannage de véhicules pour couvrir les coûts raisonnables que nous avons encourus en fournissant cette assistance. Les véhicules rapatriés sur un véhicule de dépannage seront facturés conformément à nos tarifs fret.

6. Départs reportés ou annulés

i. Nous nous efforcerons de vous fournir le service de voyage tel que vous l'avez réservé pour vous-même, vos bagages et votre véhicule, sachant que les navires, les horaires/dates de départ et les destinations peuvent être affectés par les conditions météorologiques, les fermetures des ports, les conflits du travail ou peuvent être modifiés pour d'autres motifs opérationnels.

Une fois que vous êtes enregistrés, si nous ne sommes pas en mesure d'assurer la traversée dans les 90 minutes suivant le départ prévu, nous tenterons de vous fournir une traversée alternative, à condition que celle-ci soit disponible et proposée dans un délai raisonnable. Nous vous rembourserons le montant intégral du billet P&O Ferries aller et/ou retour si nous ne sommes pas en mesure d'assurer nos traversées ou si vous n'acceptez aucune des alternatives que nous vous proposons. Si votre voyage a perdu sa raison d'être, par rapport à votre programme de voyage initial, nous envisagerons un remboursement du montant intégral de votre billet sur présentation d'éléments de preuve raisonnables.

ii. Dans les cas où aucun retard n'est prévu, mais que le départ du ferry est retardé de plus de 90 minutes après l'embarquement, il ne sera pas toujours possible de débarquer avec un véhicule. Dans pareils cas, il est possible que vous deviez poursuivre votre voyage.

7. Règlement sur les droits des passagers

i. Les dispositions établies dans la présente clause définissent vos droits quant aux retards et annulations, en vertu du Règlement UE de 2010 sur les droits des passagers, tel qu'il peut être modifié occasionnellement. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux billets pour lesquels aucun horaire de départ n'est spécifié ou dans le cas de retards ou d'annulations qui sont dus à des conditions météorologiques difficiles.

ii. Quand un retard conduit à un séjour d'une ou de plusieurs nuits afin d'effectuer le voyage lors du prochain départ disponible, vous aurez droit au :

a) Remboursement de l'hébergement pour un maximum de trois nuits (avec un plafond de 80 EUR par personne et par nuit ou par chambre (suivant le montant de moindre valeur)) et du transport entre le port et le lieu d'hébergement, sur présentation des reçus applicables. Si vous utilisez votre propre véhicule, une partie des frais de carburant sera remboursée conformément aux coûts moyens du carburant tels que publiés par RAC Fuel Watch (ou équivalent si RAC Fuel Watch n'est pas disponible).

b) Transport gratuit entre votre domicile et le port, avec une limite maximale de 20 € par personne ou par véhicule (suivant le montant de moindre valeur), sur présentation des reçus applicables. Si vous utilisez votre propre véhicule, une partie des frais de carburant sera remboursée conformément aux coûts moyens du carburant tels que publiés par RAC Fuel Watch (ou équivalent si RAC Fuel Watch n'est pas disponible).

iii. Si votre départ est retardé à l'arrivée d'au moins :

a) une heure dans le cas d'un trajet programmé d'une durée allant jusqu'à quatre heures;
b) deux heures dans le cas d'un trajet programmé d'une durée de plus de quatre heures, mais non supérieure à 8 heures;
c) trois heures dans le cas d'un trajet programmé d'une durée de plus de huit heures, mais non supérieure à 24 heures; ou
d) six heures dans le cas d'un trajet programmé de plus de 24 heures;

vous aurez droit à une compensation d'un montant équivalent à 25 % du prix de votre billet pour la portion concernée du voyage. Si le retard atteint une durée de plus du double des durées détaillées ci-dessus, vous aurez droit à une compensation d'un montant équivalent à 50 % du prix de votre billet pour la portion concernée du voyage. Les dispositions de la présente sous-clause ne s'appliquent pas à des retards ou annulations qui sont causés par des circonstances exceptionnelles inévitables, telles que des catastrophes naturelles, des opérations de sauvetage en mer, des fermetures de port ou des mouvements de grèves des personnels des ports.

iv. Cette indemnisation sera payée dans un délai d'un moins à compter de la présentation d'une demande valable sous forme de coupons à échanger, à moins que vous ne demandiez à obtenir un

paiement en espèces. L'indemnisation ne sera pas payée pour toute réclamation de moins de 6 €. Les bons de réduction ne sont pas transférables et ne peuvent être revendus ou échangés.

8. Vos responsabilités

i. Tout passager, y compris les enfants et les bébés, doit être en possession d'un passeport en cours de validité pour tout voyage à destination ou en provenance du Royaume-Uni. La durée de validité exigée pour le passeport peut varier en fonction du pays de départ, de destination ou de transit. Des informations détaillées sont disponibles sur le site officiel du gouvernement britannique : Foreign travel advice (GOV.UK) https://www.gov.uk/foreign-travel-advice . Il est de votre responsabilité d'être en possession de tous les documents nécessaires au contrôle d'immigration, de douane, de santé et toutes autres réglementations. Nous nous réservons le droit de vérifier et d'enregistrer les détails de ces documents et de vous refuser l'embarquement s'ils ne sont pas conformes. Il vous sera demandé de nous rembourser dans leur intégralité les amendes, frais de rapatriement, frais de voyage, frais de détention et autres dépenses associées que nous pourrions être amenés à engager ou encourir si vous n'étiez pas en mesure de présenter ces documents aux autorités concernées. Les enfants de moins de 16 ans doivent être accompagnés par un adulte responsable de 18 ans ou plus, tandis que les enfants de 16 et 17 ans peuvent voyager non accompagnés seulement avec l'autorisation écrite d'une personne ayant l'autorité parentale. La non-présentation de cette autorisation nous mènera à refuser l'embarquement.

ii. Il est de votre responsabilité de respecter l'heure limite d'enregistrement.

Ligne maritime entre Calais et Douvres : l'enregistrement ferme :

- 90 minutes avant l'heure de départ prévue pour les passagers piétons ou si vous voyagez avec un animal domestique
- 60 minutes avant l'heure de départ prévue pour toutes les autres catégories de trafic

Ligne maritime entre Rotterdam (Europoort) et Hull: l'enregistrement ferme 90 minutes avant l'heure prévue du départ.
Veuillez noter: sur ce service, les navires peuvent partir avant l'heure prévue de départ.

Ligne maritime entre Larne et Cairnryan: l'enregistrement ferme

- 60 minutes avant l'heure de départ prévue pour les motos, si vous avez besoin d'assistance
- 45 minutes avant pour les passagers piétons ou si vous voyagez avec un animal domestique
- 30 minutes avant l'heure prévue du départ pour toutes les autres catégories de trafic

Veuillez noter: sur nos lignes en Mer d'Irlande, les navires peuvent partir avant l'heure prévue de départ.

iii. En cas d'arrivée après l'heure limite énoncée précédemment, sur les traversées en Mer d'Irlande et entre Calais et Douvres, vous ne serez pas autorisé à embarquer et, bien que nous nous engagions à faire tout notre possible pour vous faire voyager sur la traversée suivante, nous nous réservons le droit d'imposer un supplément conformément à la clause 5 vi ci-dessus. Pour les traversées en Mer du Nord, si vous manquez le dernier enregistrement et que vous n'avez pas prévenu notre Call center, votre réservation sera annulée et vous devrez acheter un nouveau billet aller pour cette partie du trajet. Pour les réservations avec Club Plus ou Priorité : en cas de non présentation à l'heure indiquée, les passagers ne pourront bénéficier de l'embarquement prioritaire. Ces prestations ne sont pas remboursables.

iv. Pour toutes informations quant aux règles applicables à la conduite à l'étranger, veuillez prendre contact avec votre organisme d'assistance automobile.

v. Il est de votre responsabilité de vérifier et de respecter toutes les conditions d'entrée nécessaires dans les différents pays que vous visitez. Veuillez vous référer au site du gouvernement britannique https://www.gov.uk/foreign-travel-advice .

vi. Pour obtenir des informations et des conseils en matière de santé lors de voyages à l'étranger, veuillez contacter le ministère de la Santé.

vii. Nous vous conseillons de souscrire une assurance assistance/rapatriement, afin de couvrir les frais éventuels non pris en charge par les dispositifs nationaux.

viii. Des services médicaux ne sont pas toujours disponibles à bord des navires. Toute personne ayant des antécédents médicaux est priée d'obtenir une autorisation de son médecin avant de voyager.

ix. Si vous êtes une personne handicapée ou à mobilité réduite, vous êtes tenu de nous signaler cette circonstance au moment de la réservation ou au moins 48 heures avant votre départ si vous souhaitez bénéficier d'une assistance quelconque, si vous avez des besoins spéciaux en termes d'occupation de votre place à bord ou en termes d'hébergement ou si vous devez embarquer des dispositifs médicaux Veuillez contacter notre service client pour de plus amples informations.

x. Sur nos lignes de la Mer du Nord, les femmes enceintes de plus de 28 semaines doivent consulter leur médecin traitant, avant de voyager, afin d'obtenir un certificat d'autorisation de voyage, qui devra nous être remis avant le départ et valide pour toute la durée du voyage aller-retour. Si le certificat médical ne couvre que l'aller du voyage, un second certificat devra être obtenu à temps pour le voyage retour. Dans le cas contraire, l'embarquement pourra être refusé. Les femmes enceintes voyageant sans certificat médical valide ou enceintes de plus de 34 semaines ne seront pas autorisées à voyager à bord de nos navires.

Sur les lignes maritimes entre Calais et Douvres et de la Mer d'Irlande, un certificat d'autorisation de voyage sera demandé pour les femmes enceintes de plus de 38 semaines.

Le nombre de semaines de grossesse indiqué est à prendre en compte au moment du voyage et à préciser au moment de la réservation. Lors de conditions spéciales, nous nous réservons le droit de refuser l'embarquement ou de demander un certificat médical à n'importe quel stade de la grossesse. Nous ne sommes pas en mesure de fournir des remèdes contre le mal de mer.

xi. Si d'après nous vous présentez des signes d'infection qui peuvent affecter la sécurité et la santé des autres passagers, nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès à bord ou de vous demander de débarquer.

9. Animaux domestiques

i. Si vous voyagez accompagné d'un animal domestique, celui-ci doit être déclaré avant votre départ et lors de votre réservation. Les dispositions relatives au transport d'animaux et les horaires d'enregistrement varient en fonction des lignes. Ils vous seront indiqués lors de la réservation. Les animaux (à l'exception des chiens-guides ou autres animaux enregistrés comme animaux d'assistance) ne sont pas autorisés dans les zones réservées aux passagers sur le navire. Il est de votre responsabilité de nous fournir tous les certificats nécessaires et de prendre toutes les dispositions légales en vigueur, y compris si nécessaire les formalités de mise en quarantaine si vous n'êtes pas en mesure d'obtenir le certificat vétérinaire approprié. A défaut, les animaux domestiques ne seraient pas autorisés à voyager.

ii. Tous les animaux voyageant à bord doivent être en bonne santé avant l'embarquement. Les animaux blessés et / ou malades ne seront pas autorisés à voyager.

iii. Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans les cas suivants :

a. s'ils sont avec des passagers voyageant par bus sur toutes les routes de P&O Ferries
b. s'ils sont avec des passagers piétons voyageant sur nos services à destination et en provenance de Cairnryan et de Calais
c. s'ils ne sont pas accompagnés (clause valide sur toutes les routes de P&O Ferries)
d. les transferts de bus effectuant la connexion entre le port et votre destination (clause valide sur nos services à destination ou à destination de Hull)
e. s'ils sont avec des passagers voyageant sur une réservation mini-croisière
f. dans les zones qui ne sont pas désignées comme « Zones Pour Chiens » (« Dog Areas ») (voir définition en clause 9iv)

iv. Les races de chiens interdites au Royaume-Uni ne sont pas autorisées à bord de nos navires.

v. Nombre maximum d'animaux autorisés par véhicule (voir clauses 9vii -9x pour les exceptions s'appliquant uniquement aux chiens) :
   a. Sur notre ligne maritime entre Calais et Douvres : 5 animaux par véhicule. Les animaux doivent rester dans le véhicule pendant la traversée
   b. Sur notre ligne maritime entre Cairnryan et Larne : 4 animaux par véhicule. Les animaux doivent rester dans le véhicule pendant la traversée
   c. Sur notre ligne maritime entre Rotterdam (Europoort) et Hull : 5 animaux par véhicule.

   Pendant la traversée, les chiens, chats et furets doivent être gardés dans l'un de nos chenils. Les chenils sont disponibles en nombre limité et doivent être réservés à l'avance du voyage. Tout autre animal doit rester dans le véhicule. Veuillez également vous référer aux clauses vii à x ci-dessous

   Voyager avec plus d'animaux que les nombres indiqués ci-dessus nécessite l'approbation de DEFRA / DAERA et l'utilisation d'un véhicule certifié avec des conteneurs approuvés. Si les autorisations ou certifications appropriées ne sont pas fournies, nous nous réservons le droit de refuser l'embarquement (sur toutes nos lignes) et ne sommes pas responsables des pertes ou dommages encourus. Réservations et arrangements spéciaux doivent être faits par téléphone ou courriel à notre centre d'appels.

vi. Dans certains cas, le transport d'animaux entraînera le paiement du tarif fret. Les visites auprès de votre animal pendant la traversée sont soumises à la discrétion des officiers de bord.

vii. Sur nos lignes marimtimes entre Rotterdam (Europoort) et Hull et Calais et Douvres, nous avons des zones adaptées pour les chiens, où seuls les chiens sont autorisés et seulement sous contrôle constant de leur propriétaire. Collectivement, les zones d'exercice et les cabines et salon adaptés pour les chiens forment les « Zones Pour Chiens » (« Dog Areas »). Ces zones comprennent :
   a. Rotterdam (Europoort) - Hull : une zone d'exercice pour chiens » « Dog Exercise Area » et des cabines adaptées pour les chiens « Dog-Friendly Cabins ».
   b. Calais – Douvres : une zone d'exercice pour chiens « Dog Exercise Area » et un salon où les chiens sont acceptés « Pet Lounge».

   Veuillez noter que l''accès aux zones d'exercice peut être restreint en fonction du temps, pour entretien ou réparations et vous acceptez de suivre toutes nos instructions si tel en est le cas.

viii. Lorsque vous utilisez les « Zones Pour Chiens », vous acceptez de garder votre chien sous votre responsabilité, supervision et contrôle à tout moment pendant la traversée. Votre chien doit être tenu en laisse pour accéder à ces zones. Il vous incombe de nettoyer les déchets de votre chien. Nous nous réservons le droit de demander que votre chien soit immédiatement muselé et/ou immédiatement retiré des zones pour chiens et confiné dans un chenil, votre véhicule ou votre cabine si cela s'avère nécessaire.

ix. Il est de votre responsabilité de vous conformer aux instructions fournies dans les cabines ou dans le « Pet Lounge » et de vous assurer que votre chien ne dérange pas les passagers dans les cabines

environnantes ou dans les zones communes.

x. Bien que nous demandions la coopération des autres passagers pour ne pas approcher votre animal domestique, nous ne pouvons pas garantir leurs actions. Veuillez considérer la possibilité de museler votre chien, pour sa sécurité ainsi que celle des passagers.
P& O Ferries n'accepte aucune responsabilité pour tout accident ou dommage causé par votre chien. Tout dommage corporel ou incident causé par votre chien est susceptible d'être reporté aux autorités compétentes et, dans certains cas, peut entraîner une responsabilité pénale ou autre.

10. Hébergement

i. Cabines et Club Lounge (i) L'accès aux cabines, y compris au Club Lounge, ne peut être garanti que s'ils sont réservés à l'avance. En cas de modification de traversée, leur accès sera soumis à disponibilité et à l'ouverture des installations.

ii. Lors de votre réservation, vous serez informé lorsqu'une installation en cabine est obligatoire.

iii. Sur les traversées de nuit, tous les passagers, incluant les bébés, doivent avoir une couchette ou un berceau. Seuls les bébés de moins de 24 mois sont autorisés à dormir dans un berceau de bébé séparé. Veuillez apporter votre propre berceau de voyage. Les berceaux ne peuvent être utilisés que dans certaines cabines.

iv. Les enfants de moins de 16 ans ne sont pas autorisés à occuper une cabine sans être accompagnés d'un parent/tuteur responsable dans la cabine (et sure la réservation).

v. Certaines cabines sont équipées de couchettes superposées. Il est possible qu'elles ne conviennent pas à des passagers à mobilité réduite. Veuillez indiquer vos besoins lors de la réservation.

vi. Dans le cadre d'une Mini-Croisière, nous ne pouvons garantir aux passagers la même cabine à l'aller et au retour.

vii. Si une cabine à capacité supérieure au nombre de passagers voyageant est réservée, le prix total de la cabine sera appliqué. Lors de circonstances exceptionnelles, nous nous réservons le droit de disposer des couchettes inoccupées dans les cabines.

viii. Il n'est pas autorisé de cuisiner dans les cabines ni d'utiliser d'appareil électriques tel un fer à repasser

11. Réglementation sur les zones fumeurs, la e-cigarette et la consommation d'alcool

i. Tous les espaces intérieurs de nos navires sont « zone non-fumeur », la e-cigarette n'est pas non plus autorisée dans ces espaces. Des zones extérieures, désignées comme zone « fumeur », sont mises à votre disposition. Il est interdit de fumer dans les cabines ou sur les ponts réservés aux véhicules, la e-cigarette n'est pas non plus autorisée dans ces espaces.
Le blocage ou la déconnexion d'une alarme anti-incendie ou d'un détecteur de fumée sur un navire de P&O Ferries constitue un délit.

ii. Aucun alcool ne peut être apporté à bord pour votre consommation pendant la traversée. Nous nous réservons le droit, à discrétion, de confisquer sans aucune compensation tout alcool transporté à cet effet. Seul l'alcool provenant de nos bars et restaurants peut être consommé à bord. Nous nous réservons le droit de confisquer tout autre alcool étant consommé à bord (incluant l'alcool acheté dans nos boutiques), sans aucune compensation.

12. Sécurité à bord

i. Vous êtes tenu de respecter l'ensemble des règlements et avis portant sur la sécurité de notre navire, son équipage et de ses passagers, nos équipements et les documents et réglementations de l'immigration. Pour cela, vous devez accepter, sur demande de personnes agréées, d'être soumis à une fouille ainsi que votre véhicule et / ou bagages et de répondre à toute question. Si vous refusez ou si vous ne pouvez pas vérifier le contenu des bagages, vous ne serez pas autorisés à voyager; dans ce cas, votre billet vous sera remboursé sans autre obligation à votre égard.

ii. Vous devez respecter la santé, le confort et la sécurité de toutes les personnes à bord. Vous devez répondre à toute requête raisonnable de la part d'un membre de l'équipage. Dans le cas contraire, nous sommes en droit de (i) vous refuser l'embarquement, (ii) de vous demander de quitter le navire dès que possible, et/ou (iii) de vous refuser d'effectuer le voyage retour avec notre compagnie. Dans un tel cas nous ne rembourserons pas le prix du billet et nous ne pourrons pas être tenus pour responsables. De plus amples informations sont disponibles dans notre Code de Conduite, sur notre site www.poferries.com/terms-and-conditions/code-of-conduct

iii. Nous acceptons les véhicules alimentés par tout type de carburant, à condition que le véhicule ait été conçu, construit et certifié pour usage routier par le fabricant originel.

iv. Une fois sur les ponts-voitures, veuillez fermer à clé votre véhicule, enclencher une vitesse et serrer le frein à main. Veuillez également désactiver votre alarme de voiture. Toutes voitures alimentées au GPL doivent aussi avoir leurs réservoirs coupés.
Il est interdit de transporter, à bord de nos navires, des réserves de carburant, qu'elle qu'en soit la quantité i.e. aucun jerrycan de carburant, vide ou plein ne sera accepté.

v. Les motos doivent être attachées par les propriétaires, à leur satisfaction, en utilisant le matériel fourni par le personnel de bord.

vi. Sur les ponts voitures, vous devez couper le chauffage des véhicules fonctionnant au diesel ou au gaz naturel.

vii. Un maximum de 3 bouteilles de butane / propane (dont le poids total ne doit pas dépasser 47 kg) est autorisé uniquement pour l'éclairage, la cuisson ou le chauffage. Les bouteilles doivent être correctement protégées contre le roulis du navire, avec les vannes d'alimentation fermées durant le trajet. Les bouteilles percées et mal protégées ou attachées ne seront pas acceptées à bord. Le transport de bouteilles de gaz doit être déclaré lors de la réservation. Les bouteilles vides ou partiellement utilisées seront considérées comme pleines. Un maximum de 6 bouteilles d'oxygène médical est autorisé pour usage personnel, sous présentation d'une lettre de médecin en indiquant la nécessité.

viii. Le transport de matières dangereuses (telles que: butane, propane, hélium, GPL, carburant, extincteur, équipement de plongée, oxygène médical, aérosols, etc.) à des fins non commerciales est réglementé par le code IMDG (International Maritime Dangerous Goods) et doit être conforme aux notes d'orientation maritime publiées par la « Maritime and Coastguard Agency ». Il est de votre responsabilité de vous conformer à ces réglementations et de ne pas transporter de quantités supérieures à celles autorisées.

ix. L'accès aux ponts voitures est interdit pendant la traversée. Il est donc important d'emporter avec vous tout ce dont vous aurez besoin sur les ponts passagers, en particulier vos clés de voiture, vos billets et vos passeports. Sur notre ligne maritime entre Calais et Douvres, les passagers véhicule ne sont autorisés à prendre qu'un seul bagage à main par personne sur les ponts passagers.

x. S'il vous arrivait d'oublier à bord des biens à l'issue de votre voyage, nous serons en droit de les vendre au bout d'un délai raisonnable

xi. Si, pour toute raison (autre qu'une faute de notre part), vous-même, vos bagages et / ou votre véhicule n'êtes pas débarqués à l'issue de votre voyage, nous pouvons, à notre discrétion, vous

ramener au port de départ ou vous débarquer dans un autre port. Nous serons dans ce cas en droit de vous facturer le montant du titre de transport correspondant.

xii. Les parents /tuteurs/ accompagnateurs de groupes doivent s'assurer que les enfants ne courent pas sur les navires et n'utilisent pas les ascenseurs sans être accompagnés d'un adulte majeur.

xiii. Les aires de jeux réservées aux enfants sont fermées lors des traversées nocturnes et en cas de mauvais temps Les heures d'ouverture sont affichées à la réception du navire. Les aires de jeux réservées aux enfants ne sont pas surveillées. Les parents doivent surveiller leurs enfants en permanence.

xiv. Afin d'aider les passagers à choisir le plat et le menu qui leur convient, P&O Ferries tient à jour une documentation détaillée sur les ingrédients présents dans tous les plats proposés au menu, y compris les informations relatives à la présence d'allergènes. Si vous souhaitez connaître les allergènes présents dans un de nos plats, veuillez-vous adresser à un membre de notre équipage.

13. Transport de munitions et d'armes à feu

i. Tout passager souhaitant voyager avec, entre autres, des armes à feu, des armes à air comprimé, des fusils (y compris des reproductions), des munitions, des épées, des couteaux, des canifs avec lames de plus de 7.5cm ou avec des arbalètes et des flèches doit contacter notre service client et demander un formulaire relatif au port et transport d'armes à feu. Les passagers transportant des armes doivent également voyager avec leur licence si nécessaire pour le type d'armes transportées. Le transport de munitions et d'armes à feu n'est pas autorisé pour les passagers piétons.

ii. Il est de votre responsabilité de respecter les lois, règlements ou critères douaniers relatifs au transport d'armes et de munitions. Attention : vous devez avoir une carte européenne d'arme à feu pour pouvoir importer des armes dans un pays de l'Union Européenne.

iii. Un maximum de 1000 cartouches de classification UN 1.4S est autorisé par véhicule à condition qu'elles soient dans leur emballage d'origine.

iv. Le transport de produits inflammable est limité et doit respecter nos règlements, instructions et permissions. Le transport de produits explosifs est interdit.

v. Selon les règlements du IMDG (International Maritime Dangerous Goods), le transport de poudre en passant par des ports de passagers est interdit au Royaume-Uni. Le transport de poudre est seulement autorisé en passant par des ports dédiés au fret (comme Tilbury ou Teesport) à condition de remplir les conditions citées ci-dessus.

14. Dommage matériel

Nous nous réservons le droit de vous réclamer, que ce soit par facturation ou par débit sur votre carte bancaire, le montant des dommages causés par un acte malveillant, délibéré ou par négligence, dommages causés par vous ou toute autre personne voyageant sur votre réservation

15. Responsabilité

i. Convention d'Athènes. Nous vous avisons que les dispositions de la Convention de 1974 relative au transport maritime des passagers et des bagages sont applicables. Dans la plupart des cas, celles-ci limitent notre responsabilité en cas de décès, de dommages corporels, de pertes ou dommages survenus aux bagages (y compris au véhicule) et prévoit des conditions particulières pour les objets de valeur. Une copie de la Convention d'Athènes est disponible sur demande.

ii. La Convention d'Athènes présume que les bagages ont été remis par le transporteur en bon état, à moins que le passager notifie par écrit au transporteur ou à son mandataire le contraire:

a) en cas de dommages apparents, avant ou au moment du débarquement ou de la livraison
b) en cas de dommages non-apparents ou de perte, dans les 15 jours à compter de la date de débarquement ou de livraison, ou à compter du moment où la livraison aurait dû avoir lieu.

Vous n'êtes toutefois pas tenu de nous remettre une notification écrite, lorsque nous avons procédé à une inspection conjointe de vos bagages en votre présence.

iii. Objets de valeur. Nous n'acceptons aucune responsabilité en cas de perte ou de dommages survenus à l'argent, aux titres négociables, à l'or, à l'argenterie, aux bijoux, aux bibelots, aux œuvres d'art ou à tout autre objet de valeur, à moins que vous ne nous en ayez confié la garde à bord du navire.

iv. A l'exception de notre engagement à vous rembourser le règlement effectué au préalable dans les circonstances exposées dans les conditions générales de vente, nous ne serons pas responsables des pertes, dommages ou dépenses résultant des retards ou des pertes indirectes, quelles qu'elles soient. Nous ne serons en aucun cas responsables des pertes, dommages ou dépenses de toute nature résultant de :

a) votre faute ou celle de toute personne voyageant avec vous.
b) l'acte ou l'omission de tout tiers n'ayant aucun rapport avec la prestation des services que nous avons acceptés de vous fournir, lorsqu'un tel acte ou une telle omission est imprévisible ou inévitable.
c) circonstances inhabituelles ou imprévisibles indépendantes de notre volonté, dont les conséquences n'auraient pu, en dépit de tous nos efforts, être évitées.

v. De manière occasionnelle, il peut arriver que les départs programmés soient suspendus ou altérés et que les durées de traversée soient prolongées en raison de conditions météorologiques défavorables ou d'autres circonstances opérationnelles échappant à notre volonté. Nous ne pouvons pas être tenus responsables des dépenses encourues ou des désagréments causés par ces retards, si ce n'est dans la mesure établie dans la clause 6 ci-dessus. Dans ces circonstances, nous ferons de notre mieux pour vous prévenir de tout retard.

vi. Nous ne pouvons pas être tenus responsables des dépenses encourues ou des désagréments causés par votre retard à votre arrivée au port de départ, si ce n'est dans la mesure établie dans la clause 6 ci-dessus.

vii. Les prestations de service dans les ports où nous opérons peuvent varier.

16. Information, commentaires et réclamations

i. Si vous avez des questions ou souhaitez obtenir des informations complémentaires, veuillez contacter le Service d'attention à la clientèle de P&O Ferries. Veuillez consulter également la section FAQ disponible sur notre site Web.
ii. Si vous n'êtes pas satisfait des services que nous fournissons, nous vous demandons de bien vouloir le signaler immédiatement à notre représentant au moment où vous expérimentez le désagrément en question. Si votre réclamation n'est pas résolue à votre satisfaction, vous pouvez présenter une réclamation par écrit dans un délai de deux mois à partir de la date du voyage et l'adresser au Service d'attention à la clientèle de P&O Ferries.
iii. Pour contacter le Service d'attention à la clientèle de P&O Ferries, veuillez adresser un courrier électronique à customer.services@poferries.com ou écrire à

Service d'attention à la clientèle de P&O Ferries
Maybrook House – 3rd Floor
Queens Gardens

York Street
Dover
Kent
CT17 9AHTransporteur

P&O Short Sea Ferries Limited
Numéro d'enregistrement : 03291852

P&O European Ferries (Irish Sea) Limited
Numéro d'enregistrement : 00318227

P&O Short Sea Ferries Limited
Numéro d'enregistrement : 00809079

Siège officiel des trois sociétés :
4th Floor
81 Station Road
Kent House
Ashford
Kent
TN23 1PP

17. Numéros d'enregistrement TVA

Royaume-Uni : GB201850407
France : FR31302421045
Belgique : BE0467032036
Pays-Bas : NL001228614
Numéro d'enregistrement : IE9F59298P

Le contenu du présent document ou tout autre support écrit ou électronique ne peuvent être reproduits ni en partie, ni en totalité, sans l'accord au préalable écrit de P&O Ferries.

Les informations figurant dans ce document sont correctes au moment de la publication.

24 Juillet 2026