

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

(DERNIÈRE MISE À JOUR Décembre 2024)

LES PRÉSENTES CONDITIONS DE VENTE S'APPLIQUENT A VOTRE RESERVATION. NOUS SOMMES D'AVIS QUE CES CONDITIONS DE VENTE SONT EQUITABLES, CLAIRES ET CONFORMES AUX LOIS APPLICABLES, MAIS SI VOUS N'ETES PAS D'ACCORD, VEUILLEZ CONTACTER NOTRE SERVICE CLIENT. VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CES CONDITIONS DE VENTE AVANT D'EFFECTUER VOTRE RÉSERVATION. CES CONDITIONS DE VENTE COMPRENNENT CERTAINES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS DE NOTRE RESPONSABILITÉ À VOTRE ÉGARD. NOUS ATTIRONS NOTAMMENT VOTRE ATTENTION SUR L'ARTICLE 7.6 (PERTE/DOMMAGES AUX BAGAGES) ET SUR L'ARTICLE 9 (NOTRE RESPONSABILITÉ).

1. VOTRE CONTRAT

1.1 **Conditions de vente** : En effectuant une réservation auprès de nous, vous acceptez que ces Conditions de vente s'appliquent à vous et à toutes les personnes au nom desquelles vous réservez, et vous attestez que de telles personnes vous ont autorisé à effectuer une réservation en leur nom.

1.2 Définitions :

- 1.2.1 Les termes « **nous** », « **notre** », « **nos** » ou « **Stena Line** » désignent Stena Line Limited, Stena Line BV et/ou Stena Line Scandinavia AB, y compris leurs employés et agents respectifs (le cas échéant).
- 1.2.2 Les termes « **vous** », « **votre** » ou « **vos** » vous désignent en tant que passager ou tout passager pour le compte duquel vous passez une réservation, qui en cas de voyage en ferry, peut désigner une personne transportée par bateau en vertu d'un contrat de transport, ou qui, avec l'accord du transporteur, est accompagnée d'un véhicule ou d'animaux vivants couverts par un contrat de transport de biens non régi par la Convention.
- 1.2.3 Le terme « **Convention** » désigne la Convention d'Athènes relative au Transport de Passagers et de leurs Bagages par Mer signée à Athènes en 1974, telle qu'amendée ou ré-éditée (le cas échéant).
- 1.2.4 Le terme « **bagage cabine** » désigne un bagage que le passager place en cabine ou qui est en sa possession, sous sa responsabilité ou sous son contrôle de toute autre manière.
- 1.2.5 Le terme « **transport** » recouvre les périodes suivantes :
 - 1.2.5.1 en ce qui concerne le passager et son bagage cabine, la période pendant laquelle le passager et/ou son bagage cabine sont à bord du bateau ou la période pendant laquelle ils embarquent ou débarquent. Toutefois, en ce qui concerne le passager, le transport ne comprend pas la période pendant laquelle la personne se trouve dans un terminal ou une station maritime, sur un quai ou dans toute autre installation portuaire ;
 - 1.2.5.2 en ce qui concerne le bagage cabine, également la période pendant laquelle le passager se trouve dans un terminal ou une station maritime, sur un quai ou dans toute autre installation portuaire si ce bagage a été pris en charge par le transporteur ou son prestataire ou agent et n'a pas été rendu au passager ; et
 - 1.2.5.3 en ce qui concerne tout autre bagage qui n'est pas un bagage cabine, la période allant de la prise en charge à terre ou à bord par le transporteur ou son prestataire ou agent jusqu'au moment où le bagage est rendu par le transporteur ou son prestataire ou agent.
- 1.2.6 Le terme « **contrat de transport** » désigne un contrat passé par ou pour le compte d'un transporteur pour le transport par mer d'un passager ou d'un passager et son bagage, selon le cas.

- 1.2.7 Le « **Règlement UE concernant les droits des passagers de 2010** » désigne le Règlement du Parlement européen et du Conseil n° 1177/2010 du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure, dont le texte peut être consulté à cette [adresse](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32010R1177) : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32010R1177>
- 1.2.8 Le terme « **voyage** » désigne le voyage organisé et/ou opéré par nous en vue de respecter les conditions de la réservation.
- 1.2.9 Le terme « **bagage** » désigne tout objet ou véhicule transporté par le transporteur conformément à un contrat de transport, à l'exclusion :
- 1.2.9.1 des objets et véhicules transportés en vertu d'un contrat d'affrètement, d'un connaissance ou d'un autre contrat visant principalement le transport de biens, et
- 1.2.9.2 des animaux vivants.
- 1.2.10 « **PLR** » désigne le Règlement (CE) du Parlement européen et du Conseil n° 392/2009 du 23 avril 2009 concernant la Responsabilité des transporteurs de Passagers par mer en cas d'accidents, dont le texte peut être consulté à cette [adresse](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:tr0018):- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:tr0018>
- 1.2.11 « **DTS** » désigne les Droits de Tirage Spéciaux, selon les taux de conversion journaliers appliqués par le FMI http://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx.
- 1.3 **Votre contrat** : Votre contrat est conclu avec :
- 1.3.1 Stena Line BV, si vous embarquez sur une route entre Harwich et Hoek van Holland et toutes autres routes pouvant être desservies par nous dans la Mer du Nord (la « Route néerlandaise »). Stena Line Limited agit en tant qu'agent dans ce cas. Stena Line BV est une société enregistrée aux Pays-Bas sous le numéro 24072680 et sise Postbus 2, 3150AA Hoek Van Holland. L'adresse commerciale principale de Stena Line BV est Stationsweg 10, 3151 HS Hoek van Holland. Le numéro de T.V.A. de Stena Line BV est le NL008285111B01.
- 1.3.2 Stena Line Scandinavia AB, si vous embarquez sur n'importe quelle route scandinave ou de la Mer Baltique. Stena Line Limited agit en tant qu'agent dans ce cas. Stena Line Scandinavia AB est une société enregistrée en Suède sous le numéro 556231-7825 et sise SE-405 19 Goteborg. L'adresse commerciale principale de Stena Line Scandinavia AB est Masthuggskajen, SE-413 03 Göteborg. Le numéro de T.V.A. de Stena Line Scandinavia AB est le SE556231782501.
- 1.3.3 Stena Line Limited, si vous embarquez sur une route entre Cairnryan et Belfast (la « Route Cairnryan »), si vous embarquez sur une route entre Belfast et Liverpool (Birkenhead) (la « Route de Liverpool »), sur les routes entre Holyhead, Dublin, Fishguard et Rosslare et toutes autres routes pouvant être desservies par nous depuis la Grande-Bretagne en direction de la République d'Irlande (les « **Routes ROI** ») et la route entre Rosslare et Cherbourg (la « **Route continentale** »). Stena Line Limited est une société enregistrée en Angleterre et dans le Pays de Galles sous le numéro 01402237, sise à First Floor, 6 Arlington Street, London, SW1A 1RE. L'adresse commerciale principale de Stena Line Limited est Stena House, Station Approach, Holyhead, Anglesey LL65 1DQ. Le numéro de T.V.A. de Stena Line Limited est le GB404517186.
- 1.4 **Transport ferroviaire ou par autocars**: Le transport ferroviaire ou par autocar réservé auprès de nous sera assujéti aux conditions générales applicables de la société ferroviaire ou d'autocars spécifique et aux conventions internationales pertinentes. De plus amples détails seront fournis à la demande par le transporteur ferroviaire ou l'autocariste concerné.
- 1.5 **Modification des services et/ou des tarifs avant votre réservation** : Nous nous réservons le droit, avant votre réservation, de modifier les services décrits sur notre site Web et dans nos brochures, y compris les tarifs et les dates et heures de départ, et de désigner un ferry différent pour un voyage donné. Cela ne concernera pas les réservations que nous avons acceptées.

- 1.6 **Modification des Conditions de vente** : Nous sommes susceptibles de modifier ces Conditions de vente de temps à autre. Veuillez consulter le haut de cette page pour prendre connaissance de la date de la dernière mise à jour de ces Conditions de vente. Chaque fois que vous effectuez une réservation chez nous, les Conditions de vente en vigueur au moment de votre réservation s'appliquent à cette dernière.

We may revise these Terms of Business as they apply to your booking from time to time to reflect the following circumstances:

1.6.1 modifications des lois et exigences réglementaires ; et

1.6.2 modifications dans nos processus et procédures.

Si nous devons réviser ces Conditions de ventes telles qu'elles s'appliquent à votre réservation, nous vous contacterons pour vous informer des changements avec un préavis raisonnable et nous vous indiquerons comment annuler votre réservation si ces modifications ne vous conviennent pas. Si vous annulez votre réservation, nous vous rembourserons intégralement.

- 1.7 **Offres spéciales et promotions**: Les offres spéciales et les promotions peuvent être assujetties à des conditions générales spécifiques, notamment en ce qui concerne le paiement, qui peuvent être différentes de celles définies dans les présentes Conditions de vente. En cas d'incohérence entre des offres spéciales et des promotions et les présentes Conditions de vente, les conditions générales des offres spéciales et des promotions prévalent.

- 1.8 **Disponibilité**: Tous les produits présentés sur notre site Web ou dans nos brochures sont offerts sous réserve de la disponibilité allouée, qui peut être limitée.

- 1.9 **Législation applicable** :

1.9.1 Diverses lois s'appliquent aux services que nous vous fournissons, y compris la Convention, le règlement PLR et le Règlement européen concernant les droits des passagers de 2010.

1.9.2 En cas d'incohérence entre les présentes Conditions de vente et toute législation applicable, les termes de la législation prévalent.

1.9.3 En cas d'incohérence entre les législations applicables, les législations qui vous sont le plus favorables prévalent.

1.9.4 Les textes de la Convention, du règlement PLR et du Règlement européen concernant les droits des passagers de 2010 sont disponibles auprès de notre Service Clientèle, Stena Line, Stena House Station Approach, Holyhead, Anglesey, LL65 1DQ

Un résumé de la Convention telle que modifiée par le règlement PLR est disponible sous le lien suivant: <https://ec.europa.eu/transport/sites/default/files/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>.

Un résumé du Règlement européen concernant les droits des passagers de 2010 est disponible sous le lien

suivant: https://ec.europa.eu/transport/sites/default/files/themes/passengers/maritime/doc/summary_en.pdf.

Vous trouverez des résumés en plusieurs langues du Règlement européen relatif aux droits des passagers de 2012 sous le lien

suivant <https://ec.europa.eu/transport/sites/default/files/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident-other-linguistic-versions.zip>.

- 1.1 **Contactez notre Service Clientèle** : Si vous avez des questions ou d'autres préoccupations, veuillez contacter notre Service Clientèle :

1.10.1 par e-mail : à l'adresse info.cherbourg@stenaline.com ;

1.10.2 par téléphone : au 0233 432387 pour les francophones ou au +353 907 5555 pour les anglophones ; ou

1.10.3 par courrier postal : Stena Line, Gare Maritime Transmanche, 50100 Cherbourg..

2. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

- 2.1 Si vous souhaitez faire une réclamation à propos des services, vous pouvez :

- 2.1.1 présenter votre réclamation au personnel sur place, dans le lieu pertinent. Nous vous recommandons cette approche, le cas échéant, pour une résolution rapide des réclamations ; ou
- 2.1.2 contacter notre Service Clientèle en appelant le numéro applicable indiqué dans l'article 1.10.
- 2.2 Lorsque vous contactez notre équipe du Service Clientèle, afin de lui permettre de mener une enquête approfondie et rapide, veuillez fournir votre numéro de réservation, toutes les informations relatives à votre réclamation et, si possible, un numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre aux heures de bureau, ou une adresse électronique.
- 2.3 Dans le cadre d'une résolution extrajudiciaire des différends, un organisme indépendant examine le litige et cherche à le résoudre sans porter l'affaire devant les tribunaux. Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont nous avons traité une réclamation, vous pouvez contacter un autre organisme de règlement des litiges. Vous pouvez déposer une réclamation auprès des organismes de règlement des litiges ci-dessous.

Angleterre et Pays de Galles	Écosse	Irlande du Nord	République d'Irlande	France
ABTA Limited	Transport Scotland	Consumer Council	National Transport Authority	Le Médiateur Tourisme et voyage
Tél. : +44 203 117 0599	Tél. : +44 141 272 7100	Tél. : +44 28 9025 1600	Tél. : +353 1 879 8300	
E-mail: consumer.affairs@abta.co.uk	E-mail: ferries@transportscotland.gsi.gov.uk	E-mail: info@consumercouncil.org.uk	E-mail: info@nationaltransport.ie	Adresse e-mail : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17

- 2.4 Vous pouvez également déposer une réclamation auprès des organismes applicables répertoriés sous le lien suivant: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en
- 2.5 En outre, veuillez noter que les litiges peuvent être soumis à la plateforme en ligne de [résolution des litiges de la Commission européenne](#).

3. RÉSERVATION ET PAIEMENT

- 3.1 **Véhicules et remorques / caravanes de plus de 6 m de long et / ou 1,80 m de haut:** Ces véhicules doivent être déclarés au moment de la réservation, y compris le cas échéant l'ajout de barres de toit, de vélos, etc. Des suppléments peuvent s'appliquer à ces véhicules. Pour éviter toute ambiguïté, les fourgonnettes sont définies comme des véhicules à des fins commerciales avec soit. Les fourgonnettes doivent être déclarées comme telles au moment de la réservation. Les fourgonnettes dérivées de voitures sont définies comme des fourgonnettes dérivées de voitures particulières dont une partie de l'arrière est revêtue et peuvent être réservées en tant que voitures en fonction de leurs dimensions. Les minibus sont définis comme des véhicules de

9 à 16 sièges en plus du siège du conducteur. Reportez-vous à la section 3.3 ci-dessous si des marchandises commerciales sont transportées. Le fait de ne pas informer Stena Line du type et des dimensions précises du véhicule avant le voyage peut affecter notre capacité à transporter votre véhicule et peut entraîner la facturation d'un supplément ou même le refus de voyager.

3.2 Camionnettes / camions pour chevaux transportant des marchandises ou de l'équipement à des fins personnelles non commerciales:

3.2.1 Routes ROI: Les fourgons jusqu'à 12 m de longueur inclus doivent être déclarés au moment de la réservation. Les fourgons de plus de 12 m de long, les fourgons mentionnés dans la section 3.4 ci-dessous et les camions pour chevaux de toute longueur doivent être réservés comme fret via notre système de fret en appelant le +44 (0) 870850 3535 depuis la France ou le 048 9078 6062 depuis l'Irlande.

3.2.2 Routes Liverpool et Cairnryan: les fourgonnettes et les camions pour chevaux jusqu'à 12 m de longueur inclus doivent être déclarés au moment de la réservation. Les fourgons et les box de plus de 12 m de long doivent être réservés comme fret via notre système de fret en appelant le +44 (0) 870850 3535 depuis la France ou le 048 9078 6062 depuis l'Irlande.

3.2.3 Routes continentales: les fourgons de plus de 6 m de long et les fourgons mentionnés dans la section 3.4 ci-dessous doivent être réservés comme fret via notre système de fret en appelant le +44 (0) 870850 3535 depuis la France ou le 048 9078 6062 depuis l'Irlande.

3.2.4 Route néerlandaise: De plus amples informations sur la réservation de fourgons de plus de 6 m et jusqu'à 8 m de longueur et les suppléments applicables peuvent être obtenues en appelant le 0233432387 depuis la France ou le 01 907 5555 depuis l'Irlande. Les fourgons de plus de 8 m de longueur doivent être réservés comme fret via notre système de fret en appelant le +44 (0) 870850 3535 depuis la France ou le 048 9078 6062 depuis l'Irlande.

3.3 Les fourgons de toute longueur et / ou les véhicules tractant une remorque / caravane transportant des marchandises ou du matériel à des fins commerciales: ceux-ci doivent être réservés comme fret via notre système de fret en appelant le 44 (0) 870850 3535 depuis la France ou le 048 9078 6062 depuis l'Irlande. En cas de divulgation erronée, Stena Line se réserve le droit de facturer un supplément de TVA, le cas échéant, sur le prix payé.

3.4 Pour les vans immatriculés en République d'Irlande, classés et taxés aux fins de la taxe irlandaise sur les véhicules en tant que véhicule utilitaire: si vous voyagez depuis la République d'Irlande et que votre véhicule est immatriculé en République d'Irlande, classé et taxé pour l'irlandais À des fins de taxe automobile en tant que véhicule utilitaire, vous devez réserver en tant que fret via notre système de fret en appelant le 0845 070 4000. En cas de divulgation incorrecte, Stena Line se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires de TVA, le cas échéant, sur le prix payé.

3.5 Les véhicules suivants sont exclus des tarifs touristiques et sont soumis aux tarifs de fret et aux conditions commerciales de fret.

3.5.1 Tous les véhicules transportant des marchandises commerciales ou participant à une entreprise commerciale non mentionnés aux sections 3.3 et 3.4.

3.5.2 Véhicules transportant des marchandises dangereuses.

3.5.3 Tous les véhicules construits pour le transport de marchandises commerciales de plus de 12 m de long sur les routes ROI, Liverpool et Cairnryan, plus de 6 m sur les routes continentales et plus de 8 m sur la route néerlandaise.

3.5.4 Tous les véhicules construits à des fins commerciales tractant une remorque dont la longueur combinée dépasse 12 m.

3.5.5 Tous les véhicules construits à des fins commerciales transportant des véhicules pour des événements sportifs.

Veillez appeler le +44 (0) 870 850 3535 depuis la France ou le 048 9078 6062 depuis l'Irlande pour plus d'informations sur les tarifs de fret et comment réserver.

- 3.6 Assistance lorsque vous avez commencé une réservation sans la valider ou procéder au paiement: afin de mieux vous aider, il est possible que nous vous contactions dans les 48h lorsque, pour quelque raison, vous avez commencé une réservation sans la valider, ou si votre réservation a été validée mais que nous n'avons pas encore reçu votre paiement. Dans cette situation, vous recevrez au maximum 2 rappels à l'adresse mail que vous nous avez indiquée. Ce service permet de vous faciliter le processus de confirmation de votre réservation.
- 3.7 **Acceptation de votre réservation et formation de votre contrat : L'acceptation par nous de tout paiement effectué par vous dans le cadre de toute réservation ne constitue pas une acceptation de votre réservation. Le contrat de votre réservation prendra effet lorsque nous acceptons votre réservation en émettant une référence de réservation.**
- 3.8 **Exigibilité du paiement :**
 - 3.8.1 Sauf avis contraire, le paiement de toutes les réservations est dû au moment de la réservation.
 - 3.8.2 Si vous réservez un billet Flexi ou Premium plus de 7 jours avant le voyage sur la Route de Liverpool, la Route néerlandaise, la Route Cairnryan ou les Routes ROI, un montant non remboursable de 5 € vous sera facturé, à titre de garantie de votre réservation et du prix de celle-ci, au moment de la réservation. Si vous profitez de cette offre, vous devez payer l'intégralité du prix de la réservation dans les 2 jours suivant votre réservation. Si vous n'avez pas procédé au paiement du montant dû avant la date spécifiée au moment de la réservation, nous serons en droit d'annuler votre réservation sans préavis et sans remboursement des 5 € facturés, et nous ne serons plus soumis à aucune obligation ou responsabilité envers vous. Vous serez responsable de tout nouveau tarif ou de tous frais de modification ou d'annulation de votre réservation, conformément à l'article 8.3.2. Cette offre n'est pas disponible si vous réservez un billet Economy. Ce service est disponible uniquement avant l'achat du billet auprès de notre service client, non disponible en ligne.
 - 3.8.3 Si vous réservez un billet Economy ou Flexi plus de 42 jours avant le voyage sur la Route continentale, un acompte non remboursable de 100 € ou de 10 % du prix de la réservation (selon le montant le plus élevé) vous sera facturé, à titre de garantie de votre réservation et du prix de celle-ci, au moment de la réservation. Si vous profitez de notre acompte non remboursable de 100 € ou de 10 %, vous devez payer le solde du prix de la réservation au moins 42 jours avant votre départ. À défaut, votre acompte sera perdu et nous ne serons plus soumis à aucune obligation ou responsabilité envers vous. Vous serez responsable de tout nouveau tarif ou de tous frais de modification ou d'annulation de votre réservation, conformément à l'article 8.3.2.
- 3.9 **Comment régler ?** Le paiement peut s'effectuer par carte de crédit ou de débit ou par chèque-cadeau. Le paiement peut être effectué en espèces au moment de la réservation dans l'un de nos services Voyage.
- 3.10 **Tarifs applicables :**
 - 3.10.1 Les prix (incluant toutes les taxes, frais et charges applicables) indiqués en Euro sur notre site Web ou dans nos brochures ne s'appliquent qu'aux réservations effectuées en France.
 - 3.10.2 Si vous ne réservez pas en ligne, des frais de 15 € non remboursable s'appliquent pour les réservations avec véhicules, et de 5 € pour les réservations de passagers. Ces frais sont facturés par réservation, sauf mention contraire expresse. Les tarifs en devises pour les réservations effectuées à l'étranger sont indiqués dans des publications distinctes.

Des frais de service non remboursables de 7,5 € pour les modifications de réservation de voiture et de 2,5 € pour les modifications de réservation de passagers piétons qui ne sont pas effectuées en ligne.

- 3.10.3 Des frais de 4 € seront facturés aux passagers qui demandent une confirmation écrite de leur voyage par courrier postal. Des frais de 1 € seront facturés aux passagers qui demandent une confirmation écrite de leur voyage par SMS. Il n'y a pas de frais pour la notification par e-mail.
- 3.11 **Nous vous transmettrons toute information relative aux modifications des frais selon les modalités suivantes :** En cas de modification d'une taxe applicable ou de tout frais ou charge imposé par un tiers (par ex. suite à une mesure administrative ou à l'augmentation du coût du carburant, des taxes environnementales, des taxes portuaires, etc.) entre la date de votre réservation et la date de votre voyage, nous nous réservons le droit d'ajuster le taux des taxes, frais et/ou coûts (selon le cas) que vous payez. Vous aurez la possibilité d'accepter la modification ou d'annuler la réservation sans que votre responsabilité ne soit engagée.

4. ASSURANCE

Il est recommandé de souscrire une assurance dépannage et une assurance de voyage personnelle qui couvre l'annulation de votre voyage ou l'indemnisation en cas de retard et vous fournit une assistance en cas de panne du véhicule.

5. SERVICE VOYAGE STENA LINE

- 5.1 **Enregistrement :** Vous devez vous enregistrer au plus tard à l'heure spécifiée sur votre billet électronique et la notice spécifique à votre réservation ; à défaut, votre réservation ne pourra être garantie et vous risquez de ne pas être autorisé à monter à bord. Si vous décidez de voyager à un horaire et / ou à une date différents, des frais supplémentaires peuvent vous être facturés.
- 5.2 **Enfants :** Les enfants de moins de 16 ans doivent être accompagnés d'un adulte responsable âgé d'au moins 18 ans. Les 16 et 17 ans non accompagnés doivent avoir l'autorisation écrite d'un parent ou d'un tuteur légal de voyager. Les enfants âgés de 0 à 3 ans peuvent voyager gratuitement mais doivent être inclus dans le nombre de passagers lors de la réservation.
- 5.3 **Validité des réservations :** Votre réservation est valable uniquement pour les dates de départ et les horaires indiqués, sauf mention expresse contraire. Si vous voyagez sur une réservation achetée à un prix inférieur à celui qui est dûment exigible pour le voyage spécifique, nous pouvons exiger le paiement de frais supplémentaires avant l'embarquement. Si, à votre demande, vous voyagez à bord d'un bateau moins cher que celui que nous avons réservé, nous vous rembourserons la différence de tarif, moins les frais de modification applicables, à moins que vous n'ayez acheté un billet Economy, pour lequel aucun remboursement ne sera dû.
- 5.4 **Groupes de 10 personnes ou plus :** Les véhicules de 10 passagers ou plus (y compris les conducteurs et les enfants de tout âge) doivent être réservés en tant que groupe. Veuillez appeler notre Équipe Voyages de groupe au 0233 432387 pour les francophones ou au +353 907 5500 pour les anglophones.
- 5.5 **Excursions, visites guidées, croisières et autres arrangements de voyage:**
- 5.5.1 Nous nous réservons le droit de modifier ou annuler des excursions d'une journée, des visites guidées et des croisières jusqu'à 36 heures avant l'heure / la date de départ. Ces services sont offerts sous réserve de la disponibilité de l'espace alloué, qui peut être limitée.
- 5.5.2 Vous aurez la possibilité d'accepter toute modification apportée à l'excursion, à la visite guidée ou à la croisière, ou d'annuler la réservation sans que votre responsabilité ne soit engagée. Si vous annulez, ou si nous annulons, une excursion, une visite guidée ou une croisière conformément à cet article 5.5.2, nous vous rembourserons le montant payé.

Le tarif et la disponibilité des repas inclus seront ceux indiqués sur le coupon applicable. Vos réservations sont valables uniquement pour un voyage retour le même jour, sauf mention expresse contraire. Un seul bagage à main est autorisé.

5.6 Animaux de compagnie : ils peuvent être transportés conformément aux règles de transport des animaux de compagnie en vigueur sur les routes Stena Line. Veuillez noter que nous ne transportons aucune race de chien prohibée sur nos navires, quel que soit le pays de destination.

5.6.1 Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, la présence de votre animal de compagnie n'est pas autorisée à bord des ponts passagers ou dans les cabines et il doit rester dans votre véhicule ou dans un chenil Stena Line sous réserve de disponibilité, à l'exception :

5.6.1.1 des chiens d'assistance, autres que les chiens de soutien émotionnel, qui sont reconnus comme chiens d'assistance ou, si le chien d'assistance n'est pas reconnu mais a passé un test de certification d'accès public pour chiens d'assistance ; les chiens de soutien émotionnel qui ne sont pas reconnus comme des chiens d'assistance ne seront pas autorisés à voyager dans les zones publiques ; ou

5.6.1.2 des bateaux sur la route de Cairnryan qui disposent d'un salon dédié aux animaux de compagnie (voir l'article 5.6.9 ci-dessous) ; ou

5.6.1.3 des bateaux sur les routes néerlandaises qui ont des cabines acceptant les animaux de compagnie (voir l'article 5.6.11 ci-dessous) ;

5.6.1.4 des bateaux sur les routes continentales, scandinaves et de la mer Baltique (voir l'article 5.6.12).

5.6.2 Si vous voyagez avec un animal de compagnie, vous devez le déclarer avant le voyage au moment de la réservation.

5.6.3 Nos chenils à bord conviennent aux animaux domestiques tels que les chats et les chiens.

5.6.4 Les passagers qui introduisent un animal de compagnie dans une cabine non adaptée aux animaux de compagnie, alors que celle-ci est requise, se verront retirer leur cabine de la réservation pour le trajet retour de leur voyage, sans aucun remboursement.

5.6.5 Si vous comptez transporter du bétail, des animaux exotiques, dangereux ou de plus grande taille, vous devez contacter le service clientèle avant la réservation, pour déterminer si les installations à bord sont adaptées pour le transport sûr de l'animal/animal de compagnie.

5.6.6 Nous déclinons toute responsabilité en cas de préjudice causé par votre animal de compagnie à bord. Vous convenez qu'en cas de blessure ou incident causé par votre animal de compagnie, vous serez responsable de tout préjudice associé. En outre, vous pourriez être signalé aux autorités compétentes, et dans certains cas, cela pourrait engager votre responsabilité pénale ou autre responsabilité légale. Si un chien est agressif ou a été agressif envers des personnes ou d'autres animaux, il doit porter une muselière en permanence, sauf lorsqu'il se trouve à l'intérieur d'une cage de transport dans le salon pour animaux de compagnie, dans une cabine acceptant les animaux de compagnie ou dans un chenil. Si un chien a un comportement agressif à bord et s'il est considéré comme présentant un risque pour les passagers, le personnel ou les autres animaux, vous devrez placer l'animal dans votre véhicule ou dans l'un de nos chenils à bord.

Les règles locales s'appliquent :

5.6.7 Passagers en voiture sur les routes vers la République d'Irlande : les animaux de compagnie peuvent voyager gratuitement dans votre voiture dans le cadre du programme Pet Travel Scheme. Vous pouvez réserver à l'avance une cabine acceptant les animaux de compagnie (deux animaux par cabine maximum) ou un chenil. Les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans les zones passagers à bord.

5.6.8 Passagers piétons sur les routes vers la République d'Irlande : les passagers piétons

doivent réserver à l'avance un ou plusieurs chenils à bord ou une cabine acceptant les animaux de compagnie (deux animaux par cabine maximum), car les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans les zones passagers à bord. Remarques :

- Si vous voyagez avec plus de deux animaux de compagnie, vous devez réserver à l'avance des chenils pour les animaux de compagnie supplémentaires ou les laisser dans votre véhicule.
- Sur Stena Estrid (Holyhead) et Stena Horizon (Cherbourg) , les animaux sont autorisés à accéder à un espace dédié sur le pont promenade pour l'exercice et le toilettage. Votre animal doit être en permanence attaché avec une laisse non rétractable et surveillé par un adulte. Sur Stena Adventurer (Holyhead) et Stena Nordica (Fishguard), les animaux de compagnie doivent rester dans leur cabine pendant toute la durée de la traversée. Tous les propriétaires d'animaux de compagnie doivent nettoyer les excréments de leurs animaux de compagnie dans les cabines, dans les chenils et sur les ponts
- Il est formellement interdit aux propriétaires de laisser leurs animaux de compagnie accéder aux lits et de les doucher dans les cabines.

5.6.9 route Cairnryan : Stena Superfast VII et Stena Superfast VIII disposent d'un salon dédié aux animaux de compagnie à réserver à l'avance pour ceux qui voyagent avec des animaux de compagnie dans des caisse de transport.

- Pour des raisons de sécurité, tous les animaux de compagnie doivent rester dans leur caisse de transport lorsqu'ils se trouvent dans le salon pour animaux de compagnie.
- La caisse de transport ne doit pas dépasser : 91 cm de long, 62 cm de haut et 56 cm de large.
- Un maximum de 2 animaux de compagnie par réservation est autorisé dans le salon pour animaux de compagnie.
- Une réservation préalable est requise pour tous les animaux de compagnie.
- Pour des raisons de sécurité, les propriétaires ne doivent jamais laisser leur animal de compagnie sans surveillance dans le salon pour animaux de compagnie.
- Si vous utilisez l'espace réservé (veuillez suivre les panneaux) aux animaux de compagnie sur le pont promenade, tous les chiens doivent porter un collier et être attachés avec une laisse non rétractable (longueur maximale de 1,20 m). Veillez à nettoyer les excréments de votre animal de compagnie.
- Tous les animaux de compagnie doivent être sous le contrôle d'un adulte en permanence.
- Si un autre bateau opère sur la route et qu'il n'y a pas de salon pour animaux de compagnie, aucun animal de compagnie ne sera autorisé dans les zones passagers. Dans ce cas, les animaux de compagnie doivent rester dans des véhicules ou avoir une place pré-réservée dans un chenil (si disponible sur le bateau de remplacement).

Stena Superfast VII et Stena Superfast VIII disposent également de chenils à réserver au préalable et offrent la possibilité de laisser des animaux de compagnie dans les véhicules. Vous devez réserver au préalable le mode de voyage de votre animal, même si vous le laisserez dans votre véhicule. Notez que vous ne serez pas autorisé à accéder aux chenils ou à votre véhicule pendant la traversée. Stena Superfast ne dispose pas de cabines acceptant les animaux de compagnie et les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans les suites Superfast.

5.6.10 Route Liverpool : les chats et les chiens peuvent voyager gratuitement dans votre voiture. Vous pouvez réserver à l'avance une cabine acceptant les animaux de compagnie (maximum deux animaux de compagnie) ou un chenil pour chiens qui vous permet d'accéder à votre animal de compagnie pendant toute la traversée. Des frais de 15 € par traversée s'appliquent.

Remarques :

- Si vous voyagez avec plus de deux animaux de compagnie, vous devez réserver à l'avance des chenils pour les animaux de compagnie supplémentaires ou les laisser dans votre véhicule.
 - Sur Stena Edda (Liverpool-Belfast) et Stena Embla (Liverpool-Belfast), les animaux de compagnie peuvent accéder à un espace dédié sur le pont promenade pour l'exercice et le toilettage. Votre animal doit être en permanence attaché avec une laisse non rétractable et surveillé par un adulte. Tous les propriétaires d'animaux de compagnie doivent nettoyer les excréments de leurs animaux de compagnie dans les cabines, dans les chenils et sur les ponts.
 - Il est formellement interdit aux propriétaires de laisser leurs animaux de compagnie accéder aux lits et de les doucher dans les cabines.
- 5.6.11 **Routes néerlandaises** : les animaux de compagnie sont facturés à partir de 21 € par trajet et peuvent voyager dans votre voiture ou dans des chenils disponibles à bord dans le cadre du programme Pet Travel Scheme (pour plus d'informations, consultez <http://www.defra.gov.uk> ou english.nvwa.nl/topics/travelling-to-the-netherlands-with-your-dog-or-cat). La vidéosurveillance est disponible dans toutes les cabines du chenil et, en général, il est possible de rendre visite aux animaux de compagnie voyageant à bord de véhicules pendant la traversée.
- 5.6.12 **Routes continentales, scandinaves et en mer Baltique** : les animaux de compagnie sont autorisés à voyager soit dans le véhicule de leur maître, soit dans les chenils à bord ou en cabine acceptant les animaux de compagnie, sous réserve de disponibilité. Sur la liaison Liepāja-Travemünde, les animaux de compagnie sont autorisés à voyager dans les cabines pour animaux de compagnie uniquement, sous réserve de disponibilité et avec 5 animaux par cabine au maximum. Sur la ligne Ventspils-Nynäshamn, les animaux de compagnie sont autorisés à voyager en cabine toute l'année. Les cabines pour animaux sont soumises à disponibilité et ne peuvent accueillir plus de 5 animaux. Pendant la saison estivale (du 1er mai au 30 septembre), il est autorisé de laisser les animaux dans les véhicules et de les visiter à certains moments, accompagnés d'un membre de l'équipage. Vous devez nous informer de votre intention d'emmener un animal de compagnie au moment de la réservation et avant le voyage. Les animaux de compagnie ne seront pas autorisés dans les zones passagers du bateau. L'accès au pont voitures pendant la traversée n'est pas autorisé, sauf pour les passagers accompagnés d'un membre du personnel, et est à la discrétion du personnel. Les animaux non accompagnés ne seront pas autorisés à voyager. Un maximum de 5 animaux de compagnie par passager est autorisé.
- 5.6.13 Pour plus d'informations sur les documents nécessaires, veuillez consulter : https://food.ec.europa.eu/animals/movement-pets_en Notez qu'il vous appartient de vous assurer que toutes les conditions d'entrée pour le pays que vous visitez sont remplies, sinon votre animal ne sera pas autorisé à voyager. Vous devez également obtenir et fournir tous les documents nécessaires et prendre toutes les dispositions, y compris, s'il y a lieu, la quarantaine, pour satisfaire à toutes les exigences légales. Vous trouverez ci-dessous toutes les exigences applicables pour le pays dans lequel vous voyagez.

Pour les routes vers la République d'Irlande : <https://www.gov.uk/guidance/pet-travel-to-europe-from-1-january-2021> et <https://www.gov.ie/en/publication/b76e9-brexit-movement-of-pets/>

Pour les routes Cairnryan et Liverpool : <https://www.gov.uk/guidance/pet-travel-to-europe-from-1-january-2021> et <https://www.nidirect.gov.uk/articles/taking-your-pets-abroad>

Pour les routes néerlandaises : <https://www.gov.uk/guidance/pet-travel-to-europe-from-1-january-2021> et <https://www.government.nl/topics/brexit/question-and-answer/can-i-take-my-pet-from-the-uk-to-the-netherlands-after-brexit>

Pour la route continentale : <https://www.gov.ie/en/publication/21d40-pet-travel/#bringing-your-pet-into-ireland>

et <https://www.douane.gouv.fr/fiche/travel-coming-france-your-pet>

6. TRANSPORT, HORAIRES, ROUTES

- 6.1 Nous mettons tout en œuvre pour vous fournir le voyage et prendre en charge vos bagages conformément à votre billet électronique et à la notice de réservation, cependant, notez que les ferries, les horaires / dates de traversée peuvent être affectés par les conditions météorologiques ou la fermeture de ports, ou peuvent être modifiés à notre discrétion, en raison d'exigences opérationnelles.
 - 6.2 Dans le cas d'une annulation ou d'un retard lors du départ, nous vous informerons de la situation le plus tôt possible et en tout cas au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue. Nous vous informerons également de l'heure estimée de départ et d'arrivée de votre traversée dès que cette information est disponible.
 - 6.3 Si vous manquez une correspondance en raison d'une annulation ou d'un retard, nous ferons des efforts raisonnables pour vous informer des correspondances alternatives en empruntant les moyens de transport disponibles.
 - 6.4 Lorsque nous estimons raisonnablement que le départ d'un ferry sera annulé ou retardé de plus de 90 minutes par rapport à son heure de départ prévue :
 - 6.4.1 nous pouvons vous offrir des rafraîchissements, des collations ou des repas, en fonction du temps d'attente, quand ils sont disponibles et peuvent être raisonnablement fournis. Alternativement (à notre discrétion), nous pouvons vous fournir un coupon échangeable contre une autre prestation dans un port Stena Line ou un point de vente à bord, la valeur de ce coupon étant calculée en fonction du temps d'attente requis ; et
 - 6.4.2 nous essaierons d'organiser une autre traversée en ferry convenant à votre destination finale comme indiqué dans votre billet électronique et la notice de réservation, à condition que les arrangements alternatifs soient disponibles et puissent être raisonnablement fournis.
- Si nous ne sommes pas en mesure de fournir d'autres solutions, ou si vous n'acceptez pas les arrangements alternatifs proposés, vous aurez droit au remboursement du prix du billet pour cette partie du voyage et, le cas échéant, à un retour à votre point de départ sans frais, tel qu'indiqué dans votre billet électronique et la notice de réservation, cela le plus tôt possible.
- 6.5
 - 6.5.1 Si le retard lors du départ nécessite un hébergement d'une nuit ou plus, nous vous offrirons l'hébergement adéquat à bord ou à terre et le transport depuis et vers le terminal portuaire et le lieu d'hébergement, à moins qu'il ne soit convenu autrement. Le coût total de cet hébergement, sans compter le transport vers et depuis le terminal portuaire et le lieu d'hébergement, est limité à 80 EUR (lorsque le port de départ est dans l'UE) ou à 70 GBP (lorsque le port de départ se trouve Royaume-Uni) par personne et par nuit pour un maximum de 3 nuits. Nous fournirons également le transport entre le terminal portuaire et le lieu d'hébergement, en vous remboursant les frais raisonnables sur présentation de reçus (selon le cas) ou, si vous utilisez votre propre véhicule, conformément à la politique de kilométrage actuelle de Stena Line.
 - 6.5.2 Lorsque l'annulation ou le retard lors du départ nécessitent des dépenses supplémentaires pour vous rendre de votre domicile au terminal portuaire, le montant pouvant être remboursé peut être limité, et nous vous rembourserons uniquement les

- frais raisonnables sur présentation des reçus applicables ou, si vous utilisez votre propre véhicule, un montant conforme à la politique de kilométrage actuelle de Stena Line.
- 6.5.3 Pour plus de clarté, si l'offre d'un itinéraire alternatif raisonnable est refusée et que vous choisissez plutôt d'attendre au terminal, aucun logement ne sera fourni ou remboursé.
- 6.5.4 Groupes de 10 passagers ou plus: Dans l'éventualité d'un retard ou d'une annulation d'une traversée réservée, notre responsabilité envers le groupe ou tour opérateur ne pourra excéder le coût total de la réservation plus, le cas échéant, toute compensation due en accord avec Le droit des passagers du maritime (LOI EU 1177/2010). Nous mettrons tout en œuvre pour vous aider à réorganiser votre voyage (nouveau départ ou autre itinéraire) de la façon la plus appropriée, cependant les participants devront disposer de la documentation nécessaire pour nous autoriser ces changements. Toute dépense accessoire ou envers une tierce partie doit être couverte par une assurance de voyage ou toute autre assurance. Vous vous recommandons fortement de souscrire à ce type d'assurance.
- 6.6 Sans perdre votre droit au transport, vous pouvez nous demander une indemnisation si vous êtes confronté à un retard à l'arrivée à votre port de destination, comme indiqué dans votre billet électronique et la notice de réservation. Le niveau minimal d'indemnisation est de 25 % du prix du billet payé pour cette étape du voyage pour un retard d'au moins :
- 6.6.1 une heure en cas de voyage d'une durée de quatre heures maximum ;
- 6.6.2 deux heures dans le cas d'un voyage d'une durée de plus de quatre heures, mais n'excédant pas huit heures ;
- 6.6.3 trois heures dans le cas d'un voyage d'une durée de plus de huit heures, mais n'excédant pas vingt-quatre heures ; ou
- 6.6.4 six heures dans le cas d'un voyage d'une durée de plus de 24 heures.
- 6.7 Si le retard dépasse le double du temps défini à l'article 6.6 ci-dessus, l'indemnisation sera égale à 50 % du prix du billet pour cette étape de votre voyage.
- 6.8 Lorsque vous détenez un billet combiné pour un voyage aller-retour (un billet combiné, c'est lorsqu'il y a un prix pour un billet aller et retour, plutôt que deux prix individuels pour chaque étape du voyage), l'indemnisation conformément aux articles 6.6 et 6.7 ci-dessus sera calculée sur 50 % du prix payé pour le billet combiné.
- 6.9 L'indemnisation due en vertu des articles 6.6 à 6.8 ci-dessus sera versée sous la forme de coupons, à moins que vous demandiez un paiement en espèces.
- 6.10 L'assistance en cas d'annulation ou de départ différé, le déroutement et le remboursement, l'indemnisation du prix du billet en cas de retard à l'arrivée ne s'appliqueront pas si vous avez un billet ouvert sous réserve que l'heure du départ ne soit pas précisée, ou si vous avez été informé de l'annulation ou du retard avant l'achat de votre billet, ou encore si l'annulation ou le retard est de votre faute.
- 6.11 6.11.1 Vous n'êtes pas éligible à l'indemnisation en vertu des articles 6.6, 6.7 et 6.9 ou à la fourniture gratuite d'un hébergement en vertu de l'article 6.5 lorsque l'annulation ou le retard est causé par des conditions météorologiques mettant en danger l'exploitation sûre du navire ou par des circonstances extraordinaires entravant la performance du transport de passagers qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. .
- 6.11.2 Les conditions météorologiques en question comprennent les vents forts, les mers agitées, les forts courants, la présence de glace rendant la traversée difficile, un niveau des eaux extrêmement élevé ou faible, les ouragans, les tornades et les inondations. Les circonstances exceptionnelles incluent, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, y compris les incendies et les tremblements de terre, les attaques terroristes, les guerres et les conflits armés militaires ou civils, les soulèvements, les confiscations militaires ou illégales, les conflits de travail, le débarquement d'un malade, les opérations en mer ou sur les voies navigables, les mesures nécessaires pour protéger l'environnement, les

décisions prises par les organismes de gestion de la navigation ou les autorités portuaires, les décisions émanant d'autorités compétentes en matière d'ordre public et de sécurité, ainsi que les besoins de transport urgents.

7. VOTRE RESPONSABILITÉ

- 7.1 **Remboursements** : Vous convenez que vous n'aurez pas droit à un remboursement si vous changez ou annulez les arrangements de voyage de votre réservation autrement que comme expressément indiqué sous l'article 8.
- 7.2 **Sûreté et sécurité** : Vous acceptez que nous sommes en droit , à notre appréciation (uniquement soumise au remboursement du trajet) de refuser de fournir le transport à toute personne, bagage ou véhicule pour toute raison liée à la sûreté ou à la sécurité , dans l'intérêt d'autres passagers ou pour assurer le respect des réglementations en matière d'immigration , de douane, de santé ou autres. Vous devez vous conformer à tout règlement et avis de sécurité et de sûreté et à toutes les instructions qui vous sont données par nos employés ou agents.

7.3 Votre comportement

- 7.3.1 Vous êtes tenu à tout moment de vous conduire d'une manière qui respecte la santé, le confort et la sécurité de toutes les autres personnes à bord du navire et à terre dans les terminaux et de vous conformer à toute demande raisonnable faite par un membre de notre personnel.
- 7.3.2 Si à notre avis, votre conduite ou celle de toute autre personne dont vous seriez responsable
- 7.3.2.1 constitue une menace pour la sûreté et la sécurité du bateau et/ou
 - 7.3.2.2 nuit à la santé, ou est cause de stress ou d'inconvenance aux autres passagers ou à notre personnel ou équipage et/ou
 - 7.3.2.3 met en danger, menace, blesse, attaque, abuse ou insulte d'autres passagers , notre personnel ou équipage ; et/ou
 - 7.3.2.4 entraîne le vol, la perte ou l'endommagement de nos biens à bord d'un navire ou à terre dans les terminaux (y compris les aménagements, le mobilier et l'équipement ou la propriété de toute autre personne ; et / ou
 - 7.3.2.5 laisse le navire (y compris ses aménagements, son mobilier et son équipement) dans un état insatisfaisant et inutilisable

nous nous réservons le droit de refuser votre réservation et toute réservation future , de refuser de vous autoriser à embarquer ou d'exiger que vous débarquiez et/ou quittiez la gare maritime. Nous pouvons également signaler le problème à la police ou toute autre autorité compétente. Nous nous réservons également le droit de refuser de vous transporter à tout moment dans le futur.

Dans de telles circonstances, nous ne vous rembourserons pas votre billet, nous n'auront aucune responsabilité envers vous du fait de l'annulation de votre voyage , et vous devrez nous rembourser tous les frais que nous devons engager afin de nettoyer, réparer ou remplacer les biens (accessoires, meubles et équipements perdus, endommagés, détruits ou laissés dans un état insatisfaisant et inutilisable par vous) et indemniser tout passager ou membre d'équipage affecté par vos actions.

- 7.4 **Armes à feu, marchandises dangereuses et animaux** : Vous n'êtes pas autorisé à détenir ou transporter avec vous des marchandises dangereuses (y compris, mais sans s'y limiter, des bouteilles de gaz), des armes à feu ou des animaux pendant votre voyage sans notre autorisation écrite préalable et sans respecter toutes les réglementations applicables et avoir obtenu les licences pertinentes.
- 7.5 **Fouilles** : Vous convenez que nous, et toute autorité portuaire compétente, avons le droit de procéder à des fouilles de passagers et de véhicules conformément à toute exigence légale ou autre.

- 7.6 **Voyage avec un autre transporteur** : Vous acceptez que si, pour une raison quelconque, vous voyagez avec un autre transporteur maritime (ou si vous voyagez sur notre ferry au lieu de votre transporteur), ces Conditions de vente s'appliqueront.
- 7.7 **Perte / dommages aux bagages** : En cas de dommages apparents à vos bagages, nous ne serons pas responsables des pertes à moins que vous nous fournissiez un avis écrit :
- 7.7.1 avant ou au moment du débarquement des bagages de cabine, et
- 7.7.2 avant ou au moment de la remise, pour tous les autres bagages.
- En cas de dommages aux bagages qui ne sont pas apparents, un avis écrit est exigé dans un délai de quinze jours à compter de l'heure du débarquement ou de la remise ou à compter de l'heure à laquelle cette remise aurait dû avoir lieu. Vous serez réputé avoir reçu vos bagages en bon état si vous ne nous avisez pas dans les délais prescrits, à moins que les bagages ne soient, au moment de la réception, soumis à une inspection ou à un inventaire conjoint, auquel cas aucun avis écrit n'est requis. Nous n'assumons aucune responsabilité à l'égard de la perte ou des dommages d'espèces, de titres négociables, d'or, d'argenterie, de bijoux, de parures, d'œuvres d'art, de matériel électronique ou d'autres objets de valeur, à moins qu'ils n'aient été identifiés et remis à notre personnel aux fins de garde convenues. Notre responsabilité, le cas échéant, sera déterminée conformément à la Convention, sous réserve d'une franchise de 149 SDR s'appliquant à toute réclamation relative aux bagages et d'une franchise de 330 SDR s'appliquant en cas de dommage à un véhicule, ladite/lesdites somme(s) étant à déduire de la perte ou du dommage qui vous est dû.
- 7.8 **Bagages pris en charge** : Si vous ne récupérez pas vos bagages à la fin de votre voyage, nous pouvons, après un délai raisonnable, les vendre et être responsable envers vous uniquement de la recette de cette vente (moins les frais de stockage et les frais de vente) si vous faites une réclamation dans les 3 mois suivant la fin de votre voyage.
- 7.9 **Défaut au débarquement** : Si, pour quelque raison que ce soit (sauf s'il y a faute de notre part), vous et / ou vos bagages ne débarquent pas à la fin du voyage, ils peuvent être retournés à notre discrétion au port de départ ou remis à un autre port et vous serez facturé du coût afférent dans tous les cas.
- 7.10 **Documents** : Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous disposez de tous les documents de voyage nécessaires conformément aux exigences de l'immigration, des douanes, des services de santé et toutes autres réglementations pertinentes. Nous nous réservons le droit de vérifier et d'enregistrer les détails de cette documentation et de vous refuser l'embarquement si celle-ci ne nous satisfait pas. Vous acceptez de nous rembourser intégralement les amendes, les frais de rapatriement ou autres frais de déménagement, les frais de détention et autres dépenses que nous engagerions en raison de votre incapacité à posséder tous les documents requis par l'immigration, les douanes, la santé ou autres.
- 7.11 **Alcool** : Aucun alcool ne peut être amené à bord pour être consommé pendant la traversée. Nous nous réservons le droit de confisquer sans compensation tout alcool prévu à cet effet. L'alcool peut être consommé à bord uniquement dans les bars et restaurants. Nous nous réservons le droit de confisquer tout autre alcool consommé à bord (y compris l'alcool acheté dans les magasins à bord) sans compensation. En cas de non respect de cette condition, nous nous réservons le droit de refuser de vous transporter à l'avenir pour une période minimale de trois mois.

8. MODIFICATIONS/ANNULATION

- 8.1 Vous pouvez annuler une réservation de voyage maritime sec à tout moment avant le départ, sous réserve de la facturation des frais d'annulation indiqués à l'article 8.3.2 de nos Conditions de vente.

8.2 **Comment annuler ?** Vous pouvez annuler une réservation de voyage maritime sec par téléphone, sur notre site Web ou en nous informant par écrit.

8.3 **Frais de modification / annulation (frais de port à port) :**

8.3.1 Toute modification de la route, de la date ou de l'heure de votre traversée et / ou toute modification du nombre de passagers ou de véhicules et / ou l'ajout d'éléments supplémentaires à votre réservation (sous réserve de disponibilité) peut entraîner une augmentation du prix à payer (le « Nouveau tarif »).

8.3.2 Les frais de modification ou d'annulation, ainsi que les autres frais exigibles, sont indiqués ci-dessous :

	Economy	Flexi	Premium
Facturation en cas de modification de la réservation avant mon voyage :	Et non remboursable 24 € pour les réservations avec véhicule par voyage simple plus le Nouveau tarif. Et non remboursable 6 € pour les réservations de passagers piétons par voyage simple plus le Nouveau tarif. Des frais de service non remboursables de 7,5 € pour les modifications de réservation de voiture et de 2,5 € pour les modifications de réservation de passagers piétons qui ne sont pas effectuées en ligne.	Le Nouveau tarif, sans frais de modification. Des frais de service non remboursables de 7,5 € pour les modifications de réservation de voiture et de 2,5 € pour les modifications de réservation de passagers piétons qui ne sont pas effectuées en ligne.	Le Nouveau tarif, sans frais de modification. Des frais de service non remboursables de 7,5 € pour les modifications de réservation de voiture et de 2,5 € pour les modifications de réservation de passagers piétons qui ne sont pas effectuées en ligne.
Facturation en cas d'annulation avant mon voyage aller :			
Jusqu'à 24 heures avant le départ	100 % du prix de la réservation	3 € de frais d'annulation seulement	3 € de frais d'annulation seulement
Jusqu'à 2 heures avant le départ	100 % du prix de la réservation	50 % min 3 € de frais d'annulation	3 € de frais d'annulation seulement
Dans les deux heures qui précèdent le départ	100 % du prix de la réservation	100 % du prix de la réservation	1100 % du prix de la réservation/td>
Facturation en cas d'annulation après mon voyage aller, ou	100 % du prix de la réservation	100 % du prix de la réservation	100 % du prix de la réservation

en cas de non présentation :			
Extras inclus :	Aucun(e)	Aucun(e)	Embarquement Express sur les Routes Rosslare - Fishguard, Dublin - Holyhead et Belfast - Cairnryan. Petit-déjeuner gratuit sur les traversées de nuit sur les Routes néerlandaises. Accès gratuit au salon Stena Plus sur toutes les routes sauf la Route Continentale.
Frais en cas de paiement par carte de débit ou de crédit :	Non	Non	Non
Y a-t-il des frais de réservation ?	Des frais de 15 € s'appliquent pour les réservations avec véhicule et de 5 € pour les réservations de passagers piétons non effectuées en ligne. Aucuns frais pour les réservations effectuées en ligne.	Des frais de 15 € s'appliquent pour les réservations avec véhicule et de 5 € pour les réservations de passagers piétons non effectuées en ligne. Aucuns frais pour les réservations effectuées en ligne.	Des frais de 15 € s'appliquent pour les réservations avec véhicule et de 5 € pour les réservations de passagers piétons non effectuées en ligne. Aucuns frais pour les réservations effectuées en ligne.
Frais en cas de paiement différé	Non applicable pour la Route de Liverpool, la Route néerlandaise, la Route Cairnryan et les Routes ROI. Un acompte non remboursable de 100 € ou de 10 % du prix de la réservation (selon le montant le plus élevé) est dû sur les réservations pour la Route continentale, conformément au paragraphe 3.6.3 ci-dessus.	Un montant de 5 € est facturé pour les réservations pour la Route de Liverpool, la Route néerlandaise, la Route Cairnryan et les Routes ROI, conformément au paragraphe 3.6.2 ci-dessus. Un acompte non remboursable de 100 € ou de 10 % du prix de la réservation est dû sur les réservations pour la Route continentale, conformément au paragraphe 3.6.3 ci-dessus.	Un montant de 5 € est facturé pour les réservations pour la Route de Liverpool, la Route néerlandaise, la Route Cairnryan et les Routes ROI, conformément au paragraphe 3.6.2 ci-dessus. Non applicable pour la Route continentale.
Frais pour la confirmation	Des frais de 4 € seront facturés aux passagers qui demandent une	Des frais de 4 € seront facturés aux passagers qui demandent une	Des frais de 4 € seront facturés aux passagers qui demandent une

des réservations :	confirmation écrite de leur voyage par courrier postal. Des frais de 1 € seront facturés aux passagers qui demandent une confirmation écrite de leur voyage par SMS. Il n'y a pas de frais pour la notification par e-mail.	confirmation écrite de leur voyage par courrier postal. Des frais de 1 € seront facturés aux passagers qui demandent une confirmation écrite de leur voyage par SMS. Il n'y a pas de frais pour la notification par e-mail.	confirmation écrite de leur voyage par courrier postal. Des frais de 1 € seront facturés aux passagers qui demandent une confirmation écrite de leur voyage par SMS. Il n'y a pas de frais pour la notification par e-mail.
Frais pour le transport d'animaux de compagnie :	Un supplément de 21 € s'applique sur les Routes Néerlandaises. Un supplément de 18 € s'applique sur la Route de Liverpool pour l'utilisation d'un chenil.	Un supplément de 21 € s'applique sur les Routes Néerlandaises. Un supplément de 18 € s'applique sur la Route de Liverpool pour l'utilisation d'un chenil.	Un supplément de 21 € s'applique sur les Routes Néerlandaises. Un supplément de 18 € s'applique sur la Route de Liverpool pour l'utilisation d'un chenil.

- 8.3.3 Vous n'avez droit à aucun remboursement pour l'annulation d'une excursion d'une journée, d'une visite guidée ou d'une réservation de croisière si vous annulez la réservation, sauf dans la mesure où l'article 5.5 s'applique.
- 8.3.4 Les frais d'annulation individuels varient en cas de réservation de Train + Navire en fonction du type de billet - veuillez appeler le +353 1 907 5388 pour plus de détails ou consulter les conditions en accédant aux liens suivants <http://www.stenaline.ie/ferries-to-britain/rail-sail> ou <http://www.stenaline.co.uk/ferries-to-ireland/rail-sail>.
- 8.4 **Remboursements** : Les remboursements visés au paragraphe 6.4.1 sont payables dans les 7 jours. L'acquittement des indemnités (par coupon ou par un autre moyen) visées aux articles 6.6 à 6.9 est dû dans le mois suivant la présentation de la demande d'indemnisation, déduction faite des frais d'annulation et sous réserve des conditions particulières du produit acheté, à condition qu'une réclamation soit présentée dans les 12 mois suivant la date de départ prévue. Aucun remboursement ne sera effectué en ce qui concerne :
- 8.4.1 l'annulation de places de train pré-réservées ;
- 8.4.2 les éléments inutilisés de votre réservation..
- 8.5 **Références des billets et réservations** : Veuillez-vous assurer de disposer de la référence de votre billet ou de votre réservation afin de la fournir à l'opérateur au moment où vous souhaitez utiliser le service réservé.
- 8.6 **Mauvais temps** : Le mauvais temps ou les conditions de mer peuvent conduire à l'annulation des services. Nous ferons tout notre possible pour assister les passagers le cas échéant, mais notre responsabilité pour les coûts ou les inconvénients encourus n'est pas engagée.

9. NOTRE RESPONSABILITÉ

- 9.1 Conformément à l'article 7.6 et aux paragraphes restants de cet article 9, nous serons responsables des dommages subis à la suite d'un décès ou de blessures corporelles, ainsi que de la perte ou de la détérioration de vos bagages si l'incident qui a causé le dommage ainsi subi s'est produit au cours du transport et était dû à la faute ou à la négligence du transporteur ou de ses préposés ou agents agissant dans le cadre de leur emploi.
- 9.2 **Limitations et exclusions** :
- 9.2.1 Notre responsabilité en cas de décès ou de blessure corporelle non causé par une négligence de notre part ne peut en aucun cas dépasser la limite appropriée en vertu de la Convention et / ou du règlement PLR, selon le cas. Notre responsabilité pour la perte ou les dommages matériels (peu importe l'endroit où la perte ou le dommage survient)

ne doit en aucun cas excéder un montant égal aux limites respectives en vertu de la Convention ou du règlement PLR, selon le cas.

- 9.2.2 Veuillez-vous reporter à l'article 7.6 pour connaître les restrictions supplémentaires concernant notre responsabilité pour certains articles. Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous (ou les autres passagers voyageant conformément à une réservation faite par vous) pour toute perte qui ne découle pas naturellement du déroulement normal des opérations, à moins que vous ne nous ayez notifié par écrit avant ou lors de la réservation des faits particuliers ou des circonstances connexes à une telle réclamation et que nous n'ayons sciemment accepté le risque supplémentaire.
- 9.2.3 Stena Line ne peut être tenu responsable des objets perdus ou volés. Il est conseillé à tous les passagers de garder leurs objets de valeur dans leur véhicule et de le fermer à clé. Les passagers ne doivent jamais laisser leurs affaires sans surveillance dans les lieux publics.
- 9.3 Sauf disposition contraire en vertu de la Convention et / ou du règlement PLR ou d'une autre loi applicable, nous ne serons aucunement responsables envers vous si le défaut d'exécution ou l'exécution incorrecte d'une obligation contractuelle est causé par :
 - 9.3.1 votre propre faute ou la faute d'une autre personne incluse dans votre réservation ; ou
 - 9.3.2 un tiers non lié à la fourniture de tout service contracté, si la défaillance est imprévisible ou inévitable ; ou
 - 9.3.3
 - 9.3.3.1 toute circonstance inhabituelle et imprévisible hors de notre contrôle, dont la conséquence n'aurait pu être évitée même si toutes les précautions avaient été prises ; ou
 - 9.3.3.2 un événement que nous ou tout autre fournisseur de services ne pouvait pas prévoir ni prévenir, en dépit de toute la diligence requise.
- 9.4 **Délai de prescription** : Toute action en dommages-intérêts découlant du décès ou des blessures corporelles d'un passager ou de la perte ou de la détérioration de bagages est prescrite après une période de deux ans, sous réserve de toute suspension ou interruption pouvant être autorisée en vertu de la Convention / du règlement PLR.

Le délai de prescription est calculé comme suit :

 - 9.4.1 en cas de lésions corporelles, à partir de la date du débarquement du passager ;
 - 9.4.2 en cas de décès survenu pendant le transport, à partir de la date où le passager aurait dû débarquer, et en cas de lésion corporelle survenant pendant le transport et entraînant le décès du passager après le débarquement, à compter du décès, à la condition que cette période ne dépasse pas trois ans à compter de la date du débarquement ; et
 - 9.4.3 en cas de perte ou de détérioration des bagages, à partir de la date du débarquement ou de la date à laquelle le débarquement aurait dû avoir lieu, la date la plus tardive étant retenue.
- 9.5 **VOS DROITS JURIDIQUES.**
 - 9.5.1 Nous avons l'obligation légale de fournir des services qui sont conformes au contrat avec les compétences et les soins raisonnables.
 - 9.5.2 Rien dans les présentes Conditions de vente n'affecte vos droits légaux et / ou vos recours juridiques.
 - 9.5.3 Pour obtenir des informations détaillées sur vos droits et recours juridiques, veuillez-vous adresser à votre organisme d'assistance aux consommateurs local, si vous êtes en France, il s'agit du Médiateur Tourisme et voyage, et si vous êtes en République d'Irlande, il s'agit de la National Transport Authority.

10. PASSAGERS SOUFFRANT D'UN HANDICAP

- 10.1 **Généralités et réservations** : Si vous souffrez d'un handicap et que vous avez besoin d'une assistance spéciale pour utiliser les installations à bord (y compris les cabines, le cas échéant), les sièges, les services requis ou si vous devez être accompagné de votre propre équipement médical ou d'un chien d'assistance, vous devez nous en informer au moment de la réservation, ou au plus tard 48 heures avant l'assistance spéciale requise par e-mail (à l'adresse assistance@stenaline.com) ou par téléphone : au 0233 432387 pour les francophones ou au +353 907 5477 pour les anglophones.
- 10.2 Si vous souffrez d'un handicap, nous vous transporterons là où des dispositions ont été prises pour répondre à vos besoins particuliers. Si vous ne nous informez pas de vos besoins particuliers au moment de la réservation, ou au plus tard 48 heures avant que l'assistance spéciale ne soit nécessaire, nous allons néanmoins déployer des efforts raisonnables pour répondre à vos besoins particuliers.
- 10.3 Vous devez vous présenter au point de rendez-vous désigné dans le port de départ au moins 60 minutes avant l'heure d'embarquement publiée ou à toute autre heure spécifiée dans votre billet électronique et la notice de réservation.
- 10.4 **Voyager avec un accompagnateur** : Nous pouvons exiger que vous voyagiez avec un accompagnateur si cela est essentiel pour des raisons de sécurité, si vous n'êtes pas en mesure de vous évacuer du ferry ou si vous ne comprenez pas les consignes de sécurité. Un tel accompagnateur sera transporté gratuitement sur présentation d'un justificatif approprié, par exemple, un document signé par un médecin indiquant qu'une telle assistance est nécessaire.
- 10.5 Nous pouvons limiter le nombre de personnes souffrant d'un handicap ou de personnes à mobilité réduite voyageant sur une traversée spécifique :
- 10.5.1 afin de satisfaire aux exigences de sécurité applicables établies par la législation internationale, communautaire ou nationale ou pour satisfaire aux exigences de sécurité établies par les autorités compétentes ;
 - 10.5.2 lorsque la conception d'une infrastructure de ferry ou de terminal portuaire rend impossible l'embarquement, le débarquement ou le transport de la personne de manière sûre ou opérationnelle ;
 - 10.5.3 afin de répondre à la politique de sécurité de Stena Line ; ou
 - 10.5.4 lorsque l'hébergement disponible n'est pas suffisamment adapté.
- Étant donné que le nombre de personnes souffrant d'un handicap ou de personnes à mobilité réduite que nous sommes en mesure de transporter peut varier d'un navire à l'autre et d'un port à l'autre, il est important que vous nous informiez de tout besoin d'assistance spéciale et pour invalidité conformément à l'article 10.1 ci-dessus.
- 10.6 Lorsque nous avons été informés de vos besoins spéciaux en vertu de l'article 10.1 et qu'il nous est impossible de vous transporter pour les raisons énoncées à l'article 10.5 ci-dessus, nous déploierons des efforts raisonnables pour vous proposer un moyen de transport adapté ou nous vous rembourserons le prix du billet.
- 10.7 Lorsque nous détériorons ou causons des dommages à votre équipement de mobilité ou d'autres équipements spécifiques suite à une négligence ou à une faute de notre part, nous devons payer une indemnité correspondant à la valeur de remplacement de l'équipement concerné ou aux coûts de réparation raisonnables, lorsqu'il est possible de réparer l'équipement.

11. COMMENT POUVONS-NOUS UTILISER VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Comment allons-nous utiliser vos renseignements personnels ? Stena Line utilisera vos renseignements personnels conformément à sa politique de confidentialité. Pour plus de détails, veuillez consulter la politique de confidentialité de Stena Line à

l'adresse <http://www.stenaline.fr/conditions-generales/politique-de-confidentialite>. Veuillez prendre le temps de la lire, car elle contient des termes importants qui s'appliquent à votre cas.

12. AUTRES CONDITIONS IMPORTANTES

- 12.1 **Nous pouvons transférer nos droits et nos obligations en vertu des présentes Conditions de vente à un tiers.** Nous pouvons transférer nos droits et nos obligations en vertu des présentes Conditions de vente à une autre organisation , mais cela n'affectera pas vos droits ou nos obligations en vertu de ces conditions.
- 12.2 **Vous devez obtenir notre consentement pour transférer vos droits à un tiers.** Vous ne pouvez transférer vos droits ou vos obligations en vertu des présentes Conditions de vente à un tiers que si nous acceptons cela par écrit.
- 12.3 **Si un tribunal estime qu'une partie des dispositions de ces Conditions de vente est illégale, le reste des dispositions demeurera en vigueur.** Chacun des paragraphes des présentes Conditions de vente est distinct des autres. Si un tribunal ou une autorité compétente décide que l'un d'entre eux est illégal, les autres paragraphes resteront en vigueur.
- 12.4 **Aucun retard dans l'application des présentes Conditions de vente ne pourra nous empêcher de les appliquer ultérieurement.** Si nous n'exigeons pas immédiatement de vous d'agir selon vos obligations en vertu des présentes Conditions de vente, ou si nous retardons la prise de mesures à votre encontre en cas de rupture du présent contrat, cela ne signifie nullement que vous êtes dégagé de vos obligations, ni ne nous empêchera pas de prendre des mesures à votre encontre à une date ultérieure.
- 12.5 **Incompatibilité entre les présentes Conditions de vente et toute autre condition applicable :** En cas d'incompatibilité entre les présentes Conditions de vente et toutes autres conditions applicables, les conditions qui vous sont le plus favorables prévaudront.
- 12.6 **Droit et juridiction :** Le droit anglais s'applique à l'entente conclue avec vous. Si vous vivez en France, vous pouvez engager des poursuites judiciaires devant les tribunaux français ou anglais.