







CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Des frais de service non remboursables s'appliquent pour les clients qui contactent notre Service Clients afin de faire une nouvelle réservation ou modifier leur réservation quand ces opérations peuvent être effectuées sur internet, à l'exception des billets Flexiplus (voir 2.6 ci-dessous).

| TYPE DE BILLET | MODIFIABLE Se référer au point 1 | ECHANGEABLE Se référer au point 1 | REMBOURSABLE Se référer au point 2 | SURCLASSEMENT Se référer au point 2 | APPLICABLE A |
|--|--|--|---|--|--|
| POUR LES VOYAGES SUPERIEURS A 5 JOURS CALENDAIRES | | | | | |
|  STANDARD | Oui - modifiable avant le départ, sous réserve de places disponibles. Des frais sont appliqués s'il y a une différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation à la suite d'une modification. Des frais de service non remboursables s'appliquent pour toutes les demandes de réservation ou de modifications effectuées auprès de notre service clients dès lors que ces modifications peuvent être effectuées en ligne sur internet par le client. Chacun des trajets doit être réalisé dans un délai maximum d'un an à compter de la date initiale d'achat. | Oui - Jusqu'à 24 heures après l'horaire de départ réservé, sous réserve de places disponibles. Peut engendrer des frais supplémentaires. | Non. | Flexiplus (cf. point 2.2). Le surclassement n'est pas possible pour les réservations réglées en totalité ou partiellement avec des bons d'échange Tesco Club Card . | Tous les véhicules, sauf les véhicules commerciaux ou transportant des marchandises commerciales |
|  STANDARD REMBOURSABLES | Oui - modifiable avant la date de voyage, sous réserve de places disponibles. Des frais sont appliqués s'il y a une différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation à la suite d'une modification. Des frais de service non remboursables s'appliquent pour toutes les demandes de réservation ou de modifications effectuées auprès de notre service clients dès lors que ces modifications peuvent être effectuées en ligne sur internet par le client. Chacun des trajets doit être réalisé dans un délai maximum d'un an à compter de la date initiale d'achat. | Oui - Jusqu'à 24 heures après l'horaire de départ réservé, sous réserve de places disponibles. Peut engendrer des frais supplémentaires | Oui - dans un délai maximum d'un an à compter de la date d'achat (cf. point 2.2). A l'exclusion des frais de service | Flexiplus | Tous les véhicules, sauf les véhicules commerciaux ou transportant des marchandises commerciales |
|  FLEXIPLUS | Oui - Des frais « jours d'affluence » peuvent être appliqués. Le montant des frais « jours d'affluence » varie suivant la date. Des frais sont appliqués s'il y a une différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation à la suite d'une modification. Ils s'appliquent pour les changements de date, de véhicule y compris de sa taille et/ou de l'ajout d'éléments/accessoires. Chacun des trajets doit être réalisé dans un délai maximum d'un an à compter de la date initiale d'achat. | Oui - Des frais « jours d'affluence » peuvent être appliqués. Tous les voyages doivent être réalisés dans un délai maximum d'un an à compter de la date initiale d'achat. | Oui - Dans un délai maximum d'un an à compter de la date d'achat (cf. point 2.2). | Non disponible. | Tous les véhicules, sauf les véhicules commerciaux ou transportant des marchandises commerciales |
| POUR LES VOYAGES DE 5 JOURS AU PLUS | | | | | |
|  COURT-SEJOUR ECO | Oui - modifiable avant le départ de la navette, sous réserve de places disponibles. Des frais sont appliqués s'il y a une différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation à la suite d'une modification. Des frais de service non remboursables s'appliquent pour toutes les demandes de réservation ou de modifications effectuées auprès de notre service clients dès lors que ces modifications peuvent être effectuées en ligne sur internet par le client. Chacun des trajets doit être réalisé dans un délai maximum d'un an à compter de la date initiale d'achat | Oui - Jusqu'à 24 heures après l'horaire de départ réservé pour l'aller, sous réserve de places disponibles. Jusqu'à 24 heures après l'horaire du voyage retour réservé pour les billets d'une durée de 3 à 4 jours calendaires. Jusqu'à minuit le jour du voyage retour pour les billets d'une durée de 5 jours calendaires. - Peut engendrer des frais supplémentaires dans chacun de ces cas. | Non. | « 5 Jours FlexiPlus » (avant d'avoir effectué l'aller). | Tous les véhicules, sauf les véhicules commerciaux ou transportant des marchandises commerciales |
|  COURT SEJOUR FLEXIPLUS | Oui - Des frais « jours d'affluence » peuvent être appliqués. Le montant des frais « jours d'affluence » varie suivant la date. Des frais sont appliqués s'il y a une différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation à la suite d'une modification. Ils s'appliquent pour les changements de date, de véhicule y compris de sa taille et/ou de l'ajout d'éléments/accessoires. Que ce changement soit demandé à l'avance ou directement à l'enregistrement. Chacun des trajets doit être réalisé dans un délai maximum d'un an à compter de la date initiale d'achat. | Oui - Pour le voyage retour jusqu'à minuit le 5ème jour à partir de l'horaire de départ réservé à l'aller. Des frais « jours d'affluence » peuvent être appliqués. | Oui - Dans un délai maximum d'un an à compter de la date d'achat (à condition que ni l'aller ni le retour n'aient été utilisés) (cf. point 2.2) | Flexiplus. (avant d'avoir effectué l'aller). | Tous les véhicules, sauf les véhicules commerciaux ou transportant des marchandises commerciales |
| AUTRES TYPES DE BILLETS | | | | | |
|  OFFRE 1 A 2 JOURS | Oui - modifiable avant le départ, sous réserve de places disponibles. Des frais sont appliqués s'il y a une différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation à la suite d'une modification. Des frais de service non remboursables s'appliquent pour toutes les demandes de réservation ou de modifications effectuées auprès de notre service clients dès lors que ces modifications peuvent être effectuées en ligne sur internet par le client. Chacun des trajets doit être réalisé dans un délai maximum d'un an à compter de la date initiale d'achat | Oui - Jusqu'à 24 heures après l'horaire de départ réservé pour l'aller. Jusqu'à 24 heures après l'horaire du voyage retour réservé pour tout retour effectué le même jour calendaire. Jusqu'à minuit pour les voyages retour d'une durée de 2 jours calendaires. - Peut engendrer des frais supplémentaires dans chacun de ces cas. | Non. | Non disponible. | Tous les véhicules sans caravane, sauf les véhicules commerciaux ou transportant des marchandises commerciales |

1. VALIDITE DES BILLETS

1.1 Votre réservation est **valable uniquement pour les jours et horaires réservés** et pour le **véhicule sélectionné, y compris tous les éléments ajoutés tels que des vélos ou un coffre de toit sur ou à l'arrière du véhicule, une remorque ou une caravane.**

A défaut d'utiliser la fraction aller et retour d'un billet aller retour, la réservation sera rendue nulle. Dans le cas où un seul trajet a été effectué dans le cadre d'un voyage aller retour, vous serez passible de régler la différence entre le prix payé pour votre billet aller retour et le tarif d'un aller simple correspondant à l'heure du voyage effectué. Eurotunnel se réserve le droit de vous réclamer l'intégralité des sommes dues. Tous les voyages doivent être effectués dans un délai maximum d'un an suivant la date d'achat.

1.2 Modifiable jusqu'à la veille du voyage

Votre réservation est **modifiable jusqu'à la veille de la date réservée, suivant disponibilités** et à condition que celui-ci soit effectué dans le même sens.

Frais de modification

1.2.1 Suivant le type de billet réservé, le véhicule et ses éléments ajoutés (vélos, coffres ...), ou suivant un changement de date ou d'horaires, **des frais peuvent être appliqués** (ceux-ci s'appliquent à l'ensemble des réservations et s'ajoutent aux frais de service applicables pour toute modification effectuée auprès de notre Service Clients) (voir tableau ci-dessus). Le supplément correspondra à la **différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation.** Tous les voyages doivent être effectués dans un délai maximum d'un an suivant la date d'achat.

1.2.2 Des frais de service non remboursables s'appliquent pour :

- toute nouvelle réservation effectuée auprès de notre Service Client si le client peut réserver lui-même sur internet
- toutes les demandes de modifications effectuées auprès de notre Service Clients dès lors que ces modifications peuvent être effectuées en ligne sur internet par le client (sauf billets Flexiplus)

Tous les voyages doivent être effectués dans un délai maximum d'un an suivant la date d'achat.

1.3 Enregistrement

Vous devez passer à l'Enregistrement **au moins 1 heure mais pas plus de 4 heures avant** l'heure de départ réservé à l'aller comme au retour. Si vous vous présentez à l'enregistrement plus de 2 heures avant le départ réservé, il peut vous être proposé un départ antérieur, sous réserve de places disponibles. Des frais supplémentaires peuvent être engendrés.

1.4 Exchangeable le jour du voyage ou le jour suivant

Passée l'heure limite de présentation à l'Enregistrement (voir ci-dessus), votre réservation n'est plus valable. Cependant, nous pouvons échanger cette réservation, à condition que le voyage soit effectué dans le même sens, pour le **prochain départ disponible à l'enregistrement suivant les conditions ci-dessus et sous réserve de places disponibles.** Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer

▲ BILLETS STANDARDS

1.5 Echange des billets Standards

- Si vous vous présentez dans un délai maximum **de 2 heures** suivant votre horaire initialement réservé, votre réservation sera **échangée sans frais.**
- Si vous vous présentez dans un délai **supérieur à 2 heures mais inférieur ou égal à 24 heures** suivant votre horaire initialement réservé, votre réservation pourra être **échangée.** Vous devrez alors vous acquitter de la différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation.
- Au-delà d'un délai de 24 heures,** votre réservation ne sera plus valable et **ne pourra plus être échangée.**

1.6 Ces billets ne sont pas remboursables et ne peuvent donner lieu à une quelconque compensation financière.

1.7 Tous les voyages doivent être effectués dans un délai maximum d'un an suivant la date d'achat.

● BILLETS STANDARDS REMBOURSABLES

1.8 Les conditions applicables aux billets Standards susmentionnés s'appliquent aux billets Standards remboursables, à l'exception des billets Standards remboursables qui peuvent être annulés à tout moment avant le départ et le coût du billet remboursé à condition que ni l'aller ni le retour n'aient été utilisés ou que seulement le voyage retour n'a été utilisé. Aucun remboursement ne sera effectué après l'heure de départ réservée pour l'aller et le retour.

◆ BILLETS COURT-SEJOUR ECO

1.9 Echange des Billets Court-Séjour Eco

- Si vous vous présentez dans un délai maximum de 2 heures suivant votre horaire initialement réservé, votre réservation sera échangée sans frais.
- Si vous vous présentez dans un délai supérieur à 2 heures mais inférieur ou égal à 24 heures suivant votre horaire initialement réservé à l'aller, votre réservation pourra être échangée. Vous devrez alors vous acquitter de la différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation.

• Pour toute réservation d'une durée de 3 à 4 jours : si vous vous présentez plus de 24 heures après l'heure réservée pour le voyage retour, votre réservation ne sera pas échangée.

• Pour toute réservation d'une durée de 5 jours : si vous vous présentez après minuit le jour du voyage retour réservé, votre réservation ne sera pas échangée.

1.10 Ces billets ne sont pas remboursables et ne peuvent donner lieu à une quelconque compensation financière.

1.11 Tous les voyages doivent être effectués dans un délai maximum d'un an suivant la date d'achat.

◆ BILLETS OFFRE 1 A 2 JOURS

1.12 Echange des Billets Offre 1 A 2 Jours

- Si vous vous présentez dans un délai maximum **de 2 heures** suivant votre horaire initialement réservé, votre réservation sera **échangée sans frais.**
- Si vous vous présentez dans un délai **supérieur à 2 heures mais inférieur ou égal à 24 heures** suivant votre horaire initialement réservé à l'aller votre réservation pourra être **échangée.** Vous devrez alors vous acquitter de la différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation.
- Pour tout voyage **aller retour effectué le même jour** : si vous effectuez le voyage retour plus de **2 heures mais moins de 24 heures** suivant votre horaire initialement réservé à l'aller, votre réservation pourra être **échangée.** Vous devrez alors vous acquitter de la différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation.
- Pour toute **réservation d'une durée de 2 jours calendaires** : si vous effectuez le voyage retour **après minuit le deuxième jour de départ réservé,** votre réservation pour le voyage retour **ne sera pas échangée.**

1.13 Ces billets ne sont pas remboursables et ne peuvent donner lieu à une quelconque compensation financière.

1.14 Tous les voyages doivent être effectués dans un délai maximum d'un an suivant la date d'achat

■ BILLETS FLEXIPLUS

1.15 A votre arrivée à l'Enregistrement, nous vous proposerons le **prochain départ disponible.**

1.16 Les billets sont remboursables dans un délai maximum d'un an à compter de la date initiale d'achat.

1.17 Tous les voyages doivent être effectués dans les 12 mois calendaires suivant la date initiale d'achat. Les frais pour « jours d'affluence » varient selon la date du voyage.

1.18 Certains frais peuvent s'appliquer aux billets Flexiplus lors de changements de date, de véhicule y compris de sa taille et/ou de l'ajout d'éléments/accessoires. Que ce changement soit demandé à l'avance ou directement à l'enregistrement. (voir le tableau ci-dessus). Des frais sont appliqués s'il y a une différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation à la suite d'une modification.

1.19 A votre arrivée à l'Enregistrement, nous vous proposerons le prochain départ disponible

1.20 Si vous vous présentez après minuit le 5ème jour calendaire suivant votre date de départ réservée, votre réservation retour ne sera pas échangée

1.21 Les billets sont remboursables dans un délai maximum d'un an calendaire à compter de la date initiale d'achat (à condition que ni l'aller ni le retour n'aient été utilisés)

1.22 Tous les voyages doivent être effectués dans un délai maximum d'un an suivant la date d'achat.

1.23 Les frais pour « jours d'affluence » s'appliquent lors de changements de date, de véhicule y compris de sa taille et/ou de l'ajout d'éléments/accessoires. Que ce changement soit demandé à l'avance ou directement à l'enregistrement. (voir le tableau ci-dessus)

2. REMBOURSEMENT, SURCLASSEMENT, FRAIS DE SERVICE

2.1. En fonction du tarif que vous avez choisi, vous pouvez éventuellement être remboursé ou surclassé (veuillez consulter le tableau ci-dessus). **Les surclassements sont possibles selon disponibilités et vous devrez vous acquitter de la différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation.**

2.2 Lorsque des Billets Standards ou Court-Séjour sont surclassés « Standards Remboursables », « Flexiplus » ou « Court-Séjour Flexiplus », seul le supplément payé pour le surclassement sera remboursé.

2.3. Flexiplus -Frais pour « jours d'affluence » sont dus les jours de forte fréquentation. Leur coût varie suivant la date de voyage. Ces frais s'ajouteront au montant de votre billet Flexiplus. Le montant des frais "jours d'affluence" s'applique pour les billets achetés en ligne sur notre site, auprès de notre Centre d'Appels ou achetés directement à l'Enregistrement.

Les passagers ayant réservé sans régler ces frais et se présentant lors d'une journée de forte affluence, devront s'acquitter des frais « Jours d'affluence ».

Les passagers ayant réservé un billet en journée de forte affluence et qui effectuent un changement de date de voyage pour une autre journée de forte affluence, devront régler la différence de prix. Si vous avez réservé et payé des frais pour un voyage en jour d'affluence mais que vous voyagez une journée pour laquelle ces frais ne sont pas applicables, le montant vous sera automatiquement remboursé.

2.4 Les Personnes qui annulent leur billet seront automatiquement remboursées suivant les conditions de vente applicables aux billets Flexiplus.

2.5 Le remboursement qu'il soit partiel ou total sera effectué suivant le mode de paiement utilisé pour effectuer l'achat y compris si l'achat a été fait par le biais d'un avoir Eurotunnel. Les bons d'achats Tesco ne sont ni remboursables, ni cessibles, ni échangeables.

2.5.1 Indemnisation en cas de retard

Si votre voyage avec Eurotunnel a été retardé, vous pouvez avoir droit à une compensation sous la forme d'un bon de réduction à utiliser lors d'un prochain voyage avec nos services. Les bons de réduction sont valables jusqu'à un an après leur émission et ne peuvent être transférés, vendus ou échangés contre des espèces.

2.6 Les frais de service

2.6.1 Nouvelle réservation : Des frais de service de 24€/20€ s'appliquent à toutes les personnes qui contactent le service Clients pour effectuer une nouvelle réservation (Sauf billets Flexiplus)

2.6.2 Modifications : Des frais de service de 12€/10€ s'appliquent à toutes les personnes qui contactent le service Clients pour effectuer une modification sur une réservation existante alors qu'il est possible de l'effectuer directement sur internet (Sauf billets Flexiplus)

2.6.3 Les frais de service ne s'appliquent pas lorsque vous effectuez les réservations ou modifications directement sur internet.

3. PAIEMENT

A l'arrivée à l'Enregistrement, la **carte bancaire utilisée lors du paiement effectué auprès du service clients devra être présentée par son porteur.** Les « e-cards » ou **cartes virtuelles ne sont pas acceptées.** Tout paiement par carte bancaire à l'Enregistrement sera effectué dans la devise locale. La conversion dans votre monnaie sera faite par votre banque. Les chèques ne sont pas acceptés pour les réservations effectuées moins de 14 jours avant le départ. Lors d'un paiement par chèque, le règlement doit nous parvenir dans un délai maximum de 4 jours à partir de la date à laquelle vous avez effectué votre réservation. Dans le cas contraire, votre réservation sera annulée.

4. PASSAGERS

Le nombre de passagers autorisés à bord de votre véhicule dépend des exigences légales et de votre contrat d'assurance.

5. GPL - GPL est l'abréviation de « Gaz de Pétrole Liquéfié ».

Les véhicules équipés d'un système de motorisation au **GPL** (remplaçant le diesel et l'essence) ou **mixte** (GPL & carburant) **ne sont pas autorisés à bord des navettes Eurotunnel.** Cependant, le transport de bouteilles de GPL destinées à l'alimentation de l'équipement domestique (appareil de cuisson, réfrigérateur, radiateur, chauffage, chauffe-eau) est autorisé et doit être déclaré lorsque la question vous est posée. Les bouteilles doivent être fermées lors du transport et vous devez respecter la limite de quantité de gaz autorisée, soit une bouteille d'un poids maximum de 47 kg avec un remplissage n'excédant pas 80 % de sa capacité.

6. OFFRES PROMOTIONNELLES ET RESERVATIONS DES AFFILIES A L'ESPACE MEMBRE

Elles sont soumises, outre les présentes Conditions Générales de Vente, à des conditions particulières dont vous devez prendre connaissance avant la réservation de ces billets. En cas de divergence entre les présentes Conditions Générales de Vente et les conditions particulières, ces dernières prévaudront.

7. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente et autres contrats liés à une réservation de billets sont soumis soit au droit anglais lorsqu'une réclamation/plainte est déposée en Angleterre, soit au droit français lorsqu'une réclamation/plainte est déposée en France. Les tribunaux français seront exclusivement compétents pour toute réclamation/plainte déposée en France et les tribunaux anglais seront exclusivement compétents pour toute réclamation/plainte déposée en Angleterre. Lorsqu'une réclamation est déposée en France, la version française des Conditions Générales de Vente s'applique. Lorsqu'une réclamation est déposée en Angleterre, la version anglaise des Conditions Générales de Vente s'applique.

8. UTILISATEURS DE FAUTEUILS ROULANTS

Merci de signaler l'utilisation d'un fauteuil roulant lorsque la question vous est posée à la réservation et merci de suivre [les conseils donnés pour ce voyage](#)

9. TRANSPORT D'ARMES A FEU ET DE MUNITIONS

Toute arme à feu et munitions doivent être déclarées en respect des instructions mentionnées sur les panneaux de signalisation présents sur les Terminaux.

Merci de lire les [Conditions de Transport d'Armes à feu et de Munitions à bord des navettes Eurotunnel](#) qui peuvent être retirées au Point d'information du Terminal Passagers.

10. TRANSPORT DE CARBURANT DE RESERVE

Merci de lire les [Conditions de Transport de Carburant](#) de réserve qui peuvent être retirées au Point d'information du Bâtiment Voyageurs.

11. TRANSPORT D'ANIMAUX

Merci de lire les [Conditions de transport des animaux](#) mises à votre disposition avec les Conditions Générales de transport, au Point d'Information du Terminal Passagers.

12. CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT

Merci de lire les [Conditions Générales de Transport](#)

Ces conditions contiennent certaines clauses limitatives de responsabilité, dont vous êtes invités à prendre connaissance avant le départ. Celles-ci peuvent être retirées au Point d'information du Bâtiment Voyageurs.