

# **CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA COMPAGNIE L'EXPRESS DES ILES et de sa filiale Jeans for Freedom en vigueur au 30 aout 2024**

## **1. DESIGNATION DU VENDEUR**

L'EXPRESS DES ÎLES, SAS au capital de 1.524.500 €

Siège Social : Gare Maritime de Bergevin - 97110

Pointe-à-Pitre. RCS 437 743 974 Pointe-à-Pitre

Tel : 0590 919 520

Mail : [contact@express-des-iles.com](mailto:contact@express-des-iles.com)

Adresse du site internet de vente : [www.express-des-iles.com](http://www.express-des-iles.com)

(ci-après désignée par "EXPRESS DES ILES " ou par " la Compagnie ")

## **2. CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales et Particulières de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des billets de transport offerts à la vente et vendus par la compagnie L'EXPRESS DES ILES et sa filiale JEANS FOR FREEDOM, qu'elle représente. Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales et Particulières de Vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par la Compagnie et figurent sur le contrat de réservation.

**Le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et Particulières de Vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.**

**IMPORTANT** : le client joue un rôle actif dans le contrat conclu et doit veiller à la bonne sélection de la prestation, de ses dates de départ, lieu de destination et de la bonne transmission et orthographe des informations d'identification personnelles relatives à lui-même et aux autres passagers. La Compagnie n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au client.

Par ailleurs, le client doit informer la Compagnie, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.).

## **3. INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

## **4. PRESTATIONS COMMERCIALISEES PAR LA COMPAGNIE**

L'EXPRESS DES ILES dont l'activité consiste à transporter des passagers, leurs bagages et leurs véhicules, commercialise des traversées maritimes entre la Guadeloupe / Marie-Galante / les Saintes / la Dominique / la Martinique / Sainte-Lucie sur ses navires et ceux de sa filiale JEANS FOR FREEDOM qu'elle représente. Les lignes desservant (au départ ou à l'arrivée) la Guadeloupe, la Dominique, la Martinique et Sainte-Lucie sont désignées ci-après « ***lignes Internationales*** ». Les lignes desservant la Guadeloupe / Marie-Galante / les Saintes sont désignées ci-après « ***lignes Régionales*** ».

Il s'agit de traversées maritimes avec ou sans véhicule, sans installation (pas de siège attitré) et sans restauration (les boissons et la restauration à bord sont à la charge des passagers). Les prix des billets dépendent des destinations (ligne Régionale ou ligne Internationale), du caractère modifiable (avec frais) ou non du billet, de son caractère remboursable (avec frais) ou non, ainsi que des jours éventuels de voyage. Les tarifs, offres et promotions sont consultables en agence et sur le site Internet [www.express-des-iles.com](http://www.express-des-iles.com)

Le régime de responsabilité du transporteur maritime est soumis au droit français notamment au Code des Transports français, et aux textes européens et internationaux applicables aux transports maritimes (notamment le règlement (CE) n°392/2009 du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident et le règlement (UE) n° 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 (Textes consultables sur les sites Internet [www.legifrance.fr](http://www.legifrance.fr) et [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu)). Ces textes s'appliquent seulement dans les cas et limites où ils sont obligatoires pour les parties, qui sont également soumises aux conditions et stipulations mentionnées ci-après.

Un résumé des droits des passagers peut être consulté sur cette page: [https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/voyager-en-bateau.pdf?v=1674487233](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/voyager-en-bateau.pdf?v=1674487233)

En cas d'annulation, de retard, les droits des passagers sont régis par le règlement (UE) n°1177/2010, notamment, le transporteur ne sera pas tenu responsable de toute annulation ou retard qui est dû à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité ou à des circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transport.

En cas d'accident, de dommage corporel ou de réclamation, toute demande doit être introduite dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le service de transport a été exécuté ou aurait dû l'être.

## **5. ABSENCE DU DROIT DE RETRACTATION**

L'article L. 221-2 du Code de la consommation exclut la faculté d'exercer le droit de rétractation du consommateur pour les services de transports de passagers. La Compagnie se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que **le client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

## **6. RESERVATION - ACHAT DU BILLET – PAIEMENT – VALIDITE DES BILLETS**

### **6.1 Prix**

Le prix définitif des billets est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne.

Ce prix ne comprend pas, sauf mention contraire, certaines taxes ou frais supplémentaires imposées par les autorités de certains pays (notamment la taxe de sortie du territoire, taxe touristique, frais de visa), le montant des assurances facultatives, les frais d'excédent bagage, les dépenses à caractère personnel et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de la réservation.

### **6.2 Réservation**

Toute réservation peut être effectuée en ligne, par téléphone ou au comptoir au sein de nos billetteries jusqu'à 15 minutes avant l'horaire de départ. Pour chaque réservation, le client sélectionne le port de départ et le port d'arrivée souhaité, les dates de transport, le nombre de passagers.

Les tarifs disponibles à la réservation s'affichent :

- TOUPITI\* : billets modifiables avec frais et non remboursables – tarif préférentiel disponible les mardis et jeudis pour les Lignes Régionales et les jeudis et samedis pour les Lignes Internationales.
- BEBE\*\* : billets modifiables sans frais et remboursables si son représentant légal est muni de billet FLEX ou CONFORT+
- ENFANT\* : billets modifiables avec frais et remboursables si son représentant légal est muni de billet FLEX ou CONFORT+.
- ZEN\* : billets modifiables avec frais et non remboursables.
- FLEX\* : billets modifiables sans frais et remboursables avec frais de 10€ par billet
- CONFORT+ : billets modifiables sans frais et remboursables avec frais de 10€ par billet, disponible sur le navire RUBY EXPRESS uniquement. En cas d'indisponibilité du navire, remboursement de la différence tarifaire avec le tarif FLEX.
- FORFAIT VOITURE ou MOTO : non remboursable. Modifiable avec frais ou non modifiable selon le tarif sélectionné.
- BAGAGE SUPPLEMENTAIRE
- CARTE FIDELITE

Le client sélectionne le tarif qu'il souhaite et renseigne les informations suivantes : sexe, prénom, nom, date de naissance, numéro de téléphone et adresse mail ainsi qu'une adresse postale de facturation. Pour les lignes Internationales, la nature de la pièce d'identité, un numéro de pièce d'identité et le lieu de naissance doivent également être transmis.

Les informations de contact (téléphone et adresse mail) sont demandées pour permettre à la Compagnie, dans la mesure du possible, de prévenir le client d'éventuelles perturbations de trafic (modifications horaires, retards, annulations). A ce titre, le Client s'engage au moment de l'achat de billets à fournir des informations exactes et à jour. La Compagnie ne pourra être tenue responsable des conséquences de la communication d'informations inexacts, erronée ou incomplètes par le Client.

En cas de modification tarifaire émanant des autorités, augmentation des taxes en vigueur, le prix des billets pourra être modifié à la hausse sans préavis. Le passager s'engage formellement à acquitter, en cas de hausse des tarifs, le montant de l'augmentation avant son embarquement.

La non-utilisation du billet n'entraîne aucun remboursement.

\* Tarifs TOUPITI, ZEN, FLEX et CONFORT+ : s'appliquent à tous les passagers ayant réservé cette option, sauf aux Bébés sur les lignes internationales. Le tarif enfant de moins de 12 ans n'existe que sur les lignes régionales.

\*\* Tarifs BEBE : s'appliquent uniquement aux passagers de moins de deux ans.

### **6.3 Paiement**

Lors de sa réservation, le client acquitte 100% du montant de la réservation. Aucune option n'est proposée et à défaut de paiement, aucune réservation ne peut être valide.

Seules les réservations de groupe (minimum de 10 passagers voyageant ensemble à l'aller et au retour) et les affrètements peuvent faire l'objet d'un paiement partiel (acompte de 30% minimum de la valeur totale du dossier) et d'une date d'option. Le cas échéant, si le solde de la réservation n'est pas payé dans les délais impartis (solde à J-10), la réservation des billets sur les lignes Régionales ou Internationales est annulée et le montant du versement partiel ne peut être remboursé. Il est transformé **en avoir d'une validité d'un an à compter de la date de création du dossier**. Il peut être utilisé dans ce délai comme moyen de paiement lors d'un nouvel achat d'une prestation équivalente. **Le montant de cet avoir n'est en aucun cas remboursable.**

Le Client garantit à la Compagnie qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation de la réservation. EXPRESS DES ÎLES se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par la Compagnie.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes :

- **Cartes de crédit** : CB, Visa, Mastercard, American Express (AMEX) - **Paiement possible en plusieurs fois sans frais** sous conditions dans nos billetteries de Pointe-à-Pitre et Fort-de-France uniquement (sous réserve d'un panier minimum de 250 € avec le Crédit Agricole).
- **Paiement possible par chèques vacances** dans nos billetteries de Pointe-à-Pitre, de Marie-Galante et de Fort-de-France uniquement.
- **Virement** bancaire pour les commandes de groupe ou lots de billets.

### **6.4 Validité des billets**

**Lignes Internationales** : Les billets modifiables ont une validité d'un an à compter de leur date d'achat. Ils peuvent faire l'objet d'une prolongation de validité dans la limite de 30 jours après leur date d'expiration et en contrepartie de frais de 20€ par billet. Au-delà de ce délai de 30 jours, la prolongation ne sera plus possible et les billets seront perdus.

**Lignes Régionales** : Les billets modifiables ont une validité d'un an à compter de leur date d'achat. Ils peuvent faire l'objet d'une prolongation de validité dans la limite de 30 jours après leur date d'expiration et en contrepartie de frais de 10€ par billet. Au-delà de ce délai de 30 jours, la prolongation ne sera plus possible et les billets seront perdus.

**Cas particulier des Journées Découvertes** : Les billets pour les Journées Découvertes sont valables jusqu'à la date de voyage prévu. Au-delà, ils sont considérés comme périmés et ne peuvent faire l'objet, ni de modification, ni de remboursement, ni de réclamation.

**Pour les billets véhicules modifiables uniquement** : Les billets véhicules ont une validité d'un an à compter de leur date d'achat. Ils peuvent faire l'objet d'une prolongation de validité dans la limite de 30 jours après la date d'expiration et en contrepartie de frais de 200€ par billet. Au-delà de ce délai de 30 jours, la prolongation ne sera plus possible et les billets seront perdus.

### **6.5 Documents de voyage**

Sont remis aux clients, outre les présentes Conditions Générales de Vente et de transport :

- **Sur les Lignes Régionales et Internationales dans le cas d'un achat sur notre site internet ou auprès de notre centre d'appels :**

Un document client intitulé **MEMO VOYAGE** indiquant le Numéro de Dossier qui comprend tous les éléments du voyage et du tarif est envoyé par mail au client, sur l'adresse email renseignée par ce dernier. Attention, **il ne s'agit pas d'un E-TICKET** mais d'un MEMO VOYAGE **nécessitant pour voyager le retrait de votre billet-carte d'accès à bord en bornes libre-service, en agence Express des Iles ou au comptoir d'enregistrement avant l'embarquement sur les Lignes Internationales.**

- **Sur les Lignes Régionale et Internationale dans le cas d'un achat dans l'une de nos billetteries :**

**Un billet-carte d'accès à bord est édité** qui doit être remis à l'embarquement. Sur les lignes Internationales, la remise du billet ALLER se fera après l'enregistrement.

Une carte par passager, par véhicule, par service additionnel est éditée lors des formalités de contrôles le jour du départ à l'embarquement. Elle permet d'accéder à bord, au garage et aux prestations annexes et doit impérativement être présentée à tout contrôle durant la traversée. En cas de perte, de vol ou de tout autre événement assimilable, le passager devra s'acquitter de nouveau

du prix du trajet. Cette carte devra être conservée à bord et après la fin du voyage afin de pouvoir être présentée lors de toute demande ou réclamation.

A l'embarquement, sur toutes les lignes, toute réservation présentant des anomalies de taxation (par exemple : dimensions du véhicule erronées ou volume supplémentaire sur le toit ou à l'arrière du véhicule non précisé etc....) et effectuée sans respect de la réglementation en vigueur sera réajustée (paiement de la différence de tarif) et des taxes de modification seront perçues. A défaut, l'embarquement ne sera pas autorisé.

L'EXPRESS DES ILES se réserve le droit de refuser l'embarquement des véhicules non conformes aux déclarations effectuées au moment de la réservation dans le cas où il manquerait des emplacements adaptés dans le garage du navire.

En cas de perte ou de vol du titre de transport :

- vous devez en informer au plus vite nos services à l'adresse [support@express-des-iles.zendesk.com](mailto:support@express-des-iles.zendesk.com), ou notre agence la plus proche,
- aucun duplicata du billet-carte d'accès à bord ne sera délivré ; sa perte, son vol ou tout autre événement assimilable, entraînera l'achat d'un nouveau billet-carte d'accès à bord pour voyager. Le titre de transport initial ne pourra en aucun cas être remboursé, même à l'issue de sa période de validité.
- seul les billets **FLEX** et **CONFORT+** pourront être remboursés à l'échéance de la validité en contrepartie de frais de 10€ par billet. Le remboursement sera effectué après avoir vérifié que le billet n'a pas été utilisé et qu'aucun usage frauduleux n'en a été fait.

De manière générale, la Compagnie se réserve le droit de refuser aux passagers l'embarquement en cas :

- i. de non-respect des présentes conditions générales de vente,
- ii. de comportement présentant des risques pour eux-mêmes, les autres passagers, les membres de l'équipage ou tout autre personne ainsi que les biens appartenant aux personnes mentionnées,
- iii. de refus des autorités nationales du pays de départ ou d'arrivée,
- iv. de comportement inapproprié de nature à perturber l'embarquement, le transport ou le débarquement,
- v. de comportement offensant envers le personnel de la Compagnie ou les autres voyageurs.

## **7. MODIFICATION – ANNULATION – REMBOURSEMENT**

### **7.1 Modalités de modification de la part du client**

Si vous êtes amenés à modifier, à l'issue de votre réservation les dates de votre voyage, il vous sera demandé, outre la remise du billet original s'il est édité, le règlement de frais de modification tels qu'indiqués ci-dessous (en sus du réajustement tarifaire éventuel pour un billet TOUPITI) :

- **Sur les Lignes Régionales pour les tarifs modifiables**, si la modification de date est effectuée :
  - Avant le départ : perception de 3€ de frais par billet pour les **tarifs TOUPITI / ZEN / ENFANT**
  - Cas particulier du tarif **FLEX** et du tarif **CONFORT+** : aucun frais de modification, ni de réajustement tarifaire n'est appliqué avant ou après le départ.
- **Sur les Lignes Internationales pour les tarifs modifiables**, si la modification de date est effectuée :
  - Avant le départ : perception de 5€ de frais par billet pour les tarifs **TOUPITI / ZEN**
  - Cas particulier du tarif **FLEX** et **CONFORT+** : aucun frais de modification de date, ni de réajustement tarifaire éventuel n'est appliqué avant ou après le départ.
  - Cas particulier des passagers disposant d'une carte d'abonnement **EXPRESS+** en cours de validité : modification de date sans frais avant le départ.

**Pour toutes les lignes**, les frais de modification peuvent varier en fonction du tarif appliqué. Seuls les billets **FLEX** et **CONFORT+** peuvent faire l'objet d'une modification sans frais. De plus, les frais de modification et de revalidation éventuels perçus lors de la modification de votre réservation ne pourront être remboursés en cas d'annulation du fait du client, de la Compagnie et d'événements extérieurs.

Inclure tableau des modifications possibles avec frais et conditions

### **7.2 Conditions d'annulation du fait du client et modalités de remboursement**

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler partiellement ou intégralement votre voyage, adressez-vous au plus tôt et avant la date de départ prévue, à l'agence qui a effectué vos réservations ou à notre service client [support@express-desiles.zendesk.com](mailto:support@express-desiles.zendesk.com) pour faire annuler vos places et en demander le remboursement si votre billet le permet (Tarif **FLEX** et **CONFORT+**).

**Si le dossier est en statut « paiement partiel » dans le cadre du versement d'un acompte sur un voyage de groupe :**

- si vous annulez votre voyage, le montant du versement partiel est entièrement retenu en frais.
- ce montant pourra être réutilisé dans la limite d'une année à compter de son dépôt pour la réservation d'un nouveau voyage de groupe (avoir)

#### **Si le dossier est payé en intégralité :**

- si vous annulez votre voyage, le montant de la réservation est entièrement retenu en frais.
- seuls les billets **FLEX** et **CONFORT+** dont les conditions prévoient le remboursement avec frais pourront être remboursés. Des frais de remboursement de 10€ par billet seront appliqués pour le remboursement de tout ou partie du billet. La demande de remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 60 jours après la date de voyage prévu.
- les billets véhicules avec chauffeur ne sont en aucun cas remboursables.
- les bagages supplémentaires dont vous avez fait l'acquisition ne sont pas remboursables (exception pour les billets **FLEX** et **CONFORT+**)

En cas de non-embarquement "partiel" des passagers ou du véhicule, aucune modification ni aucun remboursement ne seront accordés.

Le remboursement ainsi que l'échange est soumis à la présentation obligatoire du titre de transport (original) du trajet concerné.

Pour tous les réseaux, certains billets émis à des tarifs spéciaux sont soumis à des restrictions de modifications, d'annulation et de remboursement. Les conditions sont indiquées sur les billets et sont disponibles dans tous nos points de vente.

**IMPORTANT** : Pour les lignes Internationales, un NO SHOW du client (non-présentation à l'enregistrement) le jour du départ prévu entraîne automatiquement l'annulation de la réservation pour le voyage retour et la nécessité d'effectuer une modification de billet.

## **8. BAGAGES DES PASSAGERS**

Ne doivent-êtré chargés comme bagages que les objets personnels et vêtements nécessaires et appropriés au but du voyage. Le transporteur ne répond pas des espèces, titres, bijoux, appareils photographiques, caméscopes, ordinateurs, téléphones et autres objets de valeur transportés par les passagers.

Chaque passager doit marquer sur chaque bagage ses noms, adresse complète et contact téléphonique. La Compagnie ne sera pas responsable pour la perte, le dommage ou le retard résultant de l'inobservation de ces prescriptions.

### • **Sur la ligne Internationale**

Les billets vendus par la Compagnie incluent systématiquement un bagage de 25kg (sauf cas particulier des journées découvertes). Ce bagage est dit « **bagage de soute** » et doit respecter les dimensions suivantes : **Longueur + Largeur + hauteur = 250cm**

Chaque passager a droit à un bagage main limité à 10kg, dit « **bagage de cabine** ».

Les passagers abonnés porteur de la carte « EXPRESS + » ont droit à un deuxième bagage de soute selon les mêmes caractéristiques énoncées.

### **Bagages supplémentaires :**

Chaque bagage supplémentaire de 25kg maximum est **facturé 20€ par bagage**.

Chaque supplémentaire dont le poids est **supérieur à 25kg et inférieur à 32kg** et respectant les dimensions énoncées, est facturé **40€ le bagage**

Bagage inclus dans le billet dont le poids est supérieur à **25kg et inférieur à 32kg** et respectant les dimensions énoncées est facturé **10€ le bagage**.

**Bagage hors gabarit de moins de 25kg** : est considéré comme bagage hors gabarit les planches de surf / Planche à voile / Kite-Surf / Matériel de Golf / etc... et n'entrant pas dans la franchise bagage. **Ils sont facturés 20€ par tronçon (trajet aller ou trajet retour)**.

### • **Sur les Lignes Régionales**

Les passagers peuvent embarquer avec leurs bagages à bord du navire dans la limite d'un bagage en soute de 25kg dont les dimensions sont les suivantes : **Longueur + Largeur + hauteur = 250cm** + 1 bagage cabine de 10kg.

L'utilisation et la dépose de vos bagages auprès du comptoir bagages vous sera facturé **3€ par bagage ou colis de moins de 25kg**.

Cas particulier des billets **FLEX** et **CONFORT+** : les bagages supplémentaires peuvent être remboursés si et seulement si le client souhaite le remboursement de sa commande comportant les billets et les bagages supplémentaires. Les bagages supplémentaires ne sauraient être remboursés dans le cadre d'une commande additionnelle.

Il ne sera procédé à aucun remboursement des bagages supplémentaires achetés par les passagers et aucun report de date ne peut non plus être effectué sur ce type d'article.

### **Contenu des bagages**

Ne doivent être chargés comme bagages que les objets personnels et vêtements nécessaires et appropriés au but du voyage. La Compagnie n'assure pas de transport de fret. Dans le cas où des marchandises de toutes natures, échantillons, articles et objets de collection de toutes sortes seraient chargés comme bagages en violation de la disposition qui précède, les passagers pourraient se voir refuser l'accès au bateau à l'embarquement.

### **Matières interdites**

Les passagers ne sont pas autorisés à embarquer ou placer dans leurs bagages des matières inflammables, explosives ou dangereuses telles que : allumettes, poudre, cartouches, films, pétards etc... ou des objets dont l'importation est prohibée ou qui ne serait pas conforme aux lois et règlements de douane ou de police. Les passagers contrevenant à cette disposition seront responsables vis à vis de la Compagnie ou de tout autre transporteur des dommages et dépenses pouvant résulter de l'embarquement de ses bagages, sans préjudice des pénalités édictées par les lois françaises et étrangères. Les passagers doivent se conformer sous leur responsabilité exclusive, aux interdictions d'importation ou d'exportation édictées par les lois et règlements de douane et de police de tous pays où le navire fait escale.

Les limites de la responsabilité du transporteur en cas de perte ou d'avarie affectant les bagages (hors véhicule) sont établies par le règlement 293/2009 du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident et accessible ici : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009R0392&from=FR>.

## **9. REFUS DE NOUVELLES COMMANDES**

La Compagnie se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande d'un client qui aurait mis la sécurité à bord en péril lors d'une précédente traversée ou qui n'aurait pas payé tout ou partie de traversées précédentes sur L'EXPRESS DES ILES ou JEANS FOR FREEDOM. A ce titre, la Compagnie traitera vos données personnelles aux fins de gérer le blocage de nouvelles commandes. Pour plus de détail, nous vous invitons à consulter notre Politique de protection des données personnelles en cliquant sur le lien suivant : <https://www.express-des-iles.com>

## **10. DISPOSITIONS EN VIGUEUR A L'EMBARQUEMENT**

La Compagnie conserve le droit de substituer l'un de ses navires à celui annoncé pour le départ.

**IMPORTANT** : Les heures limites d'enregistrement et heures de présentation sont précisées dans les documents clients et sur les titres de transports.

Les passagers devront se présenter au lieu de l'embarquement une heure et trente minutes (1H30) au moins avant l'heure de départ prévu dans les ports français et deux heures (2h00) dans les ports étrangers de la ligne internationale. L'accès au comptoir d'enregistrement se clôture 30 (30) minutes avant l'heure de départ prévu dans les ports français et quarante-cinq (45) minutes dans les ports étrangers de la ligne internationale. L'enregistrement se clôture quinze (15) minutes avant l'heure de départ prévue dans les ports français, trente (30) minutes avant l'heure de départ prévue dans les ports étrangers, sur la ligne internationale.

Sur la ligne régionale entre Pointe-à-Pitre et Marie-Galante, il se clôture cinq (5) minutes avant l'heure de départ prévue.

### **Formalités d'embarquement:**

Outre le contrôle du billet :

**Sur les Lignes Régionales** : Des contrôles d'identité sont effectués entre la Guadeloupe et les Saintes. L'EXPRESS DES ILES et ses représentants se réservent le droit de vérifier vos pièces d'identité, carte grise et justificatifs de réduction.

**Sur les lignes internationales** : La présentation des pièces d'identité, de l'autorisation de sortie de territoire pour les mineurs, de la carte grise du véhicule est obligatoire. Les justificatifs de réductions seront demandés.

L'entrée sur les territoires de la Dominique et de Sainte-Lucie est soumise, pour les ressortissants de l'Union Européenne, à la présentation OBLIGATOIRE de passeport\* en cours de validité et éventuellement d'un VISA.

Pour les ressortissants de nationalité française, la carte d'identité en « cours de validité uniquement » est acceptée pour un voyage de moins de 14 jours.

L'entrée sur le territoire de la Dominique est soumise pour tout passager ressortissant hors Union Européenne à la présentation obligatoire d'un passeport en cours de validité, d'un visa, ou d'un titre de séjour, et/ou tout autre justificatif autorisant le passager à entrer sur le territoire européen.

En cas de non-admission, les passagers concernés devront effectuer le retour à leurs frais, sans pouvoir prétendre au remboursement de la traversée qu'ils auront effectuée. Par conséquent, la Compagnie vous conseille vivement de vous renseigner auprès des consulats et ambassades avant tout départ.

La présentation du certificat d'immatriculation du véhicule est également obligatoire, ainsi que les justificatifs donnant lieu à réduction de tarif. \* (y compris pour les enfants sauf s'ils sont portés sur le passeport de l'un des parents effectuant le voyage)  
Embarquement des véhicules sur la ligne Internationale entre la Guadeloupe et la Martinique uniquement : l'embarquement des véhicules à bord des navires est fonction des dimensions des véhicules (longueur, hauteur et largeur) données par les constructeurs automobiles. Si une, deux ou trois de ces dimensions est (sont) modifiée(es) par un volume supplémentaire sur le toit ou à l'arrière du véhicule, comme par exemple la présence d'un coffre à bagages ou d'un porte-vélos, il sera alors perçu un supplément dont les montants et les dates d'application figurent sur le site Internet [www.express-des-iles.fr](http://www.express-des-iles.fr).

**Important :** Des restrictions temporaires ou définitives ainsi que des formalités spécifiques sont parfois applicables à l'entrée sur le territoire de la Dominique et de Sainte-Lucie (formalités applicables aux passagers, aux mineurs, à leurs bagages, aux marchandises et aux animaux de Compagnie) ; elles sont susceptibles de modifications à tout moment par les autorités, par conséquent, la Compagnie vous conseille vivement de vous renseigner auprès des consulats et ambassades avant tout départ.

## **11. HORAIRES**

La Compagnie s'efforce de prendre toutes les mesures nécessaires pour transporter sans retard les clients, leurs bagages et véhicules. Dans ce cadre, et dans le but d'éviter l'annulation du voyage, la Compagnie pourra être amenée à proposer au client d'être transporté sur un autre navire que celui initialement prévu.

En cas d'annulation ou de retard, la Compagnie mettra en œuvre toutes les dispositions de la réglementation applicable en la matière. Sous réserve de la loi applicable, la Compagnie traitera les demandes d'indemnisation au titre du règlement (CE) n°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. Il est précisé au client qu'en application de cette réglementation, aucune indemnisation équivalant à un pourcentage du prix du billet ne sera due si l'annulation ou le retard est intervenue en raison de conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité ou dans des circonstances extraordinaires, qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises (par exemple des vents de forte puissance, une mer agitée, des courants de forte intensité, des conditions de gel difficiles et un niveau des eaux extrêmement haut ou bas, les ouragans, tornades et inondations).

## **12. COMPORTEMENT A BORD**

A bord des navires, les clients et bénéficiaires de billets réservés par ce client s'engage à ne pas adopter un comportement de nature à gêner, incommoder, menacer ou mettre en danger une ou des personnes, des biens ou le navire lui-même. A ce titre, ils s'engagent à ne pas empêcher l'équipage de remplir ses fonctions et s'engagent se soumettre aux consignes, instructions et recommandations de celui-ci visant à assurer la sécurité et la sûreté du navire, le bon déroulement de la navigation ainsi que le confort des autres passagers. Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur des navires (décret n° 2006 - 1386 du 15/11/2006) et sur les ponts extérieurs. La consommation d'alcool personnel n'est pas permise à bord. Si le client ne se conforme pas aux termes du présent article, la Compagnie peut être amenée, conformément aux dispositions législatives et réglementaires, à prendre toute mesure adaptée et raisonnablement nécessaire. À cet effet, elle pourra notamment procéder au débarquement du client et/ou recourir à des mesures de contrainte à tout moment de la navigation.

## **13. RESTRICTIONS AU TRANSPORT**

### **13.1 Cas des passagers mineurs**

La Compagnie n'assure pas le transport des mineurs de moins de 12 ans non accompagnés.

Sur la ligne régionale, le mineur doit être âgé d'au moins 12 ans pour voyager sans représentant légal.

Sur la ligne internationale entre la Guadeloupe et la Martinique, le mineur doit être âgé d'au moins 16 ans pour voyager sans représentant légal et disposer d'une autorisation de sortie du territoire en bonne due forme.

Depuis le 15 janvier 2017, il est obligatoire pour les mineurs voyageant sur des lignes internationales (Guadeloupe et Martinique) sans représentant légal de produire une autorisation de sortie du territoire (AST) accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du signataire de l'autorisation (le mineur doit aussi être en possession de ses documents d'identité requis habituellement).

Aucun passager mineur ne sera accepté au départ ou vers La Dominique et Sainte-Lucie.

Pour une information complète, nous vous recommandons de vous renseigner auprès des services administratifs compétents.

### **13.2 Cas des femmes enceintes**

Les femmes enceintes peuvent effectuer un voyage en mer jusqu'à 7 mois de grossesse non révolue, sous réserve de présenter un certificat médical autorisant le voyage.

### **13.3 Les passagers ayant besoin d'une assistance**

Les passagers ayant besoin d'une assistance particulière durant le voyage (insuffisance respiratoire, personnes à mobilité réduite, mal voyants, etc...) sont invités à le signaler lors de la réservation et à l'embarquement.

#### **14. ASSURANCE**

Il revient aux passagers de veiller à ce que leur véhicule, et leurs bagages, leurs animaux soient correctement assurés avant d'accepter les présentes Conditions Générales de Vente.

Sous réserve des dispositions du règlement (UE) 392/2009 et de la Convention d'Athènes du 1<sup>er</sup> novembre 2002, la Compagnie ne sera pas tenue responsable des pertes, dommages, ou frais découlant de l'inapplicabilité ou du caractère impropre d'une couverture d'assurance portant sur ou à l'égard de tout dommage, perte (y compris le décès, la maladie, ou des dommages corporels aux animaux), détention, détérioration, retard, livraison défective ou livraison non exécutée de bagages ou passagers, quelle qu'en soit la cause.

#### **15. TRANSPORT DES ANIMAUX**

L'importation d'animaux et le transport des animaux domestiques sont soumis à une réglementation spéciale nationale, propre à chaque pays de départ et de destination, et européenne. Les animaux ne sont pas autorisés à voyager dans les véhicules de leur propriétaire. Par ailleurs, sur toutes nos lignes, les animaux ne sont pas autorisés dans les aménagements passagers, ils sont à réserver exclusivement en espace bagages (moyennant un supplément).

Seuls les chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant leur maître sont acceptés sans facturation supplémentaire et autorisés dans les locaux à passagers, y compris dans les zones où se trouvent les services de restauration.

La présence d'animaux vivants dans les locaux à passagers étant strictement interdite, il appartient au passager de respecter cette interdiction. À défaut, la Compagnie se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires à l'égard du passager.

Il convient que tout client voyageant avec un animal de Compagnie sur la ligne internationale signe une lettre de décharge de responsabilité et fasse l'acquisition d'un Tag type bagage avec le code « PET » afin que son animal soit autorisé à embarquer à bord du navire.

#### **Frais de transport :**

Facturation par animal et non par cage, c'est-à-dire que s'il y a plusieurs animaux dans la cage, les frais correspondront au nombre d'animaux dans celle-ci.

Sur la ligne Internationale entre la Guadeloupe et la Martinique uniquement, frais : 20€ par animal et par trajet

Le transport des animaux de compagnie vers la Dominique et Sainte-Lucie n'est pas autorisé.

Sur la ligne Régionale, frais : 10€ par animal et par trajet

#### **16. IMPORTATION DE PRODUITS ALIMENTAIRES D'ORIGINE ANIMALE**

L'importation de viandes fraîches, produits à base de viande, lait et produits laitiers est interdite. Nous vous recommandons de vous renseigner auprès des services sanitaires et vétérinaires compétents sur les réglementations en vigueur dans les pays de départ et d'arrivée (Règlements CE n° 132/2008 et CE n° 206/2009).

#### **17. TRANSPORT D'ARMES ET DE MATIERES DANGEREUSES A BORD DES NAVIRES (LIGNES REGIONALES ET INTERNATIONALES)**

Les clients sont informés sur le site Internet de la Compagnie à la rubrique « Transport d'armes et de matières dangereuses », en agences et en gares maritimes, des restrictions réglementaires en matière de transport d'armes et de marchandises dangereuses autorisées.

Ce transport est soumis à conditions et/ou à déclaration auprès de la Compagnie.

Les clients peuvent directement consulter la liste des marchandises interdites à bord, et la liste des marchandises dangereuses autorisées sous conditions.

Pour les véhicules à usage non commercial, le transport d'armes et munitions ou encore le matériel de plongée et les feux d'artifices doit impérativement faire l'objet d'une déclaration auprès de la Compagnie. Les véhicules de type mobile home, caravane peuvent être autorisés à transporter des bouteilles de gaz, butane, propane, etc.. De la même manière, tout client souhaitant embarquer ce type de marchandises doit le déclarer lors de l'enregistrement en gare maritime ou en agence ou au plus tard à l'arrivée à bord du navire.

Le passager, souhaitant transporter une arme ou une munition, doit témoigner d'un motif légitime. Vaut titre de transport légitime des armes, selon la catégorie d'armes en cause, le permis de chasser en cours de validité et la licence de tir en cours de validité. Toutefois, il n'est autorisé qu'à transporter des armes à feu de catégorie B, C et D (les armes de nature A sont interdites à défaut d'une autorisation particulière) à condition qu'il fasse une déclaration et qu'elles soient remises à l'EXPRESS DES ÎLES avant l'embarquement aux fins de stockage sécurisé.

Les passagers sont informés lors de l'embarquement de la procédure mise en œuvre aux fins de conservation des armes.

Le transport d'armes par des personnes constituant un détachement de la force publique est soumis à des conditions particulières.

#### **18. RECLAMATIONS**

Les droits des passagers sont définis par le règlement (UE) n° 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.

Seules les réclamations reçues durant la période de validité des dossiers et au plus tard 60 jours après la date de voyage initialement prévue seront traitées. En cas de litige, les billets-carte d'accès à bord originaux ou documents clients vous seront demandés. Toutes réclamations intervenant après ce délai de 60 jours ou ne comportant pas les billets-carte d'accès à bord originaux seront considérées comme nulles et non avenues.

Les réclamations s'effectuent uniquement en ligne : [support@express-des-iles.zendesk.com](mailto:support@express-des-iles.zendesk.com)

## **19. DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de son activité, la Compagnie met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients et aux bénéficiaires de billets. Pour plus de détails, vous pouvez accéder à notre Politique de Protection des données personnelles en cliquant sur ce lien : <https://www.express-des-iles.fr/politique-de-confidentialite/>

## **20. REGLEMENT DES LITIGES**

L'illégalité ou la nullité d'une clause, d'un paragraphe ou d'une stipulation quelconque des présentes Conditions Générales de Vente, n'affectera ni n'invalidera un autre paragraphe ou stipulation des dites Conditions Générales de Vente.

### **20.1 Loi applicable et juridiction**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français sans préjudice dispositions nationales plus protectrices pour les clients consommateurs ayant leur résidence dans un pays de l'Union Européenne (hors France). Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

### **20.2. Médiation**

Le client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Après avoir saisi la Compagnie et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

### **20.3. Vente en ligne**

Dans le cas où le billet aurait été acheté en ligne par le client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE TRANSPORT FORFAITS VOITURE ou MOTO**

Les présentes Conditions Particulières de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par la Compagnie des FORFAITS VOITURE ou MOTO.

Elles se substituent et complètent les Conditions Générales de Vente pour les thèmes qui y sont abordées. En cas de contradiction entre les deux, les Conditions Particulières de Vente priment sur les Conditions Générales de Vente.

### **Caractéristiques des véhicules acceptés à bord :**

Véhicule en état de marche

Longueur maximum : 4,30 mètres

Largeur maximum : 1,90 mètre

Hauteur maximum : 1,90 mètre

Poids Total en Charge (PTC) : 1,2 Tonne soit 1 200 kg

Pour un véhicule hors format dont l'une des dimensions, longueur ou largeur n'est pas respectée, s'appliquera le tarif hors gabarit (tarif forfait véhicule x 2 avec un chauffeur inclus). A noter que la hauteur maximum de 1,90 mètre ne peut en aucun cas être dépassée.

Pour les véhicules fonctionnant au GPL, seuls ceux équipés d'une soupape de sécurité sont admis à bord des navires

En cas de dépassement des dimensions indiqués ci-dessus :

- Si la disponibilité le permet, il sera nécessaire de vous acquitter d'une place supplémentaire.
- Dans le cas contraire, la Compagnie se réserve le droit de refuser l'embarquement de tout véhicule hors gabarit. Le cas échéant, vous ne pourrez voyager et ne pourriez prétendre à aucun remboursement.

#### **Documents à fournir lors de l'embarquement :**

- ✓ Carte d'identité ou passeport du chauffeur en cours de validité
- ✓ Permis de conduire du chauffeur
- ✓ Attestation d'assurance + coupon (photocopie non-acceptée)
- ✓ Carte grise originale
- ✓ Contrôle technique à jour si véhicule de plus de 4 ans
- ✓ Autorisation du propriétaire si le véhicule n'appartient pas au chauffeur

#### **Horaires de convocation et de clôture de l'enregistrement :**

Convocation des véhicules : **1h15** avant le départ

Clôture de l'enregistrement : **30 minutes** avant le départ (après, l'enregistrement n'est pas garanti)

Clôture de l'embarquement : **30 minutes** avant le départ (après, l'embarquement n'est pas garanti)

#### **Modification du billet véhicule :**

- **Si le client a fait l'acquisition d'un billet modifiable (529€ AR / 459€ AS) ou d'un billet modifiable hors-gabarit (999€ AR / 899€ AS)**
  - Les frais de modification s'élèvent à 50€ par billet jusqu'à 3 jours ouvrés avant le départ
  - Véhicule modifiable, frais : 50€, sous réserve de respecter les dimensions
  - Les modifications doivent être faites au plus tard 3 jours ouvrés avant le départ, à défaut des frais de 200€ par billet s'appliqueront.
  - En cas de no-show (non-présentation le jour du départ), les réservations ALLER et RETOUR seront perdues. Des frais de modification de date de 200€ s'appliqueront.
- **Le client a fait l'acquisition d'un billet non-modifiable (459€ AR / 399€ AS) ou d'un billet non modifiable hors-gabarit (899€ AR / 799€ AS)**
  - Aucune modification n'est possible, le billet ALLER-RETOUR est perdu si le voyage n'est pas effectué à la date prévue
- **Le client se présente en liste d'attente et une place se libère**
  - Avec un billet modifiable, le client est invité à modifier son billet et des frais de modification de date de 200€ s'appliqueront
  - Avec un billet non modifiable, le client est invité à acheter un nouveau billet

#### **Modification du billet MOTO :**

- **Le client a fait l'acquisition d'un billet modifiable (339€ AR / 289€ AS)**
  - Les frais de modification s'élèvent à 50€ par billet jusqu'à 3 jours ouvrés avant le départ
  - Moto modifiable, frais : 50€, sous réserve de respecter les dimensions
  - Les modifications doivent être faites au plus tard 3 jours ouvrés avant le départ, à défaut des frais de 200€ par billet s'appliqueront.
  - En cas de no-show (non-présentation le jour du départ), les réservations ALLER et RETOUR seront perdues. Des frais de modification de date de 200€ s'appliqueront.
- **Le client a fait acquisition d'un billet non-modifiable (289€ AR / 239€ AS)**
  - Aucune modification n'est possible, le billet ALLER-RETOUR est perdu si le voyage n'est pas effectué à la date prévue

**Remboursement de votre billet véhicule/moto :**

Les billets véhicules sont **NON-REMBOURSABLES**

**Perte du billet véhicule/moto :**

La **perte d'un billet véhicule**, nécessite l'achat d'un nouveau billet « pour le chauffeur » afin de disposer d'une carte d'embarquement. Le cas échéant, l'escale enregistrera le billet véhicule perdu et le billet passager associé pour éviter toutes réutilisation ultérieure.

# TERMS AND CONDITIONS OF SALE OF COMPAGNIE L'EXPRESS DES ILES and its subsidiary Jeans for Freedom effective August 30, 2024

## 1. DESIGNATION OF SELLER

L'EXPRESS DES ÎLES, SAS with capital of €1,524,500  
Head office: Gare Maritime de Bergevin - 97110  
Pointe-à-Pitre. RCS 437 743 974 Pointe-à-Pitre  
Tel: 0590 919 520  
Mail: [contact@express-des-iles.com](mailto:contact@express-des-iles.com)  
Sales website address: [www.express-des-iles.com](http://www.express-des-iles.com)

(hereinafter referred to as "EXPRESS DES ILES" or "the Company")

## 2. CONTENT AND SCOPE OF APPLICATION

The present General and Special Conditions of Sale apply ipso jure to all transport tickets offered for sale and sold by the company L'EXPRESS DES ILES and its subsidiary JEANS FOR FREEDOM, which it represents. They apply to sales made through all distribution and marketing channels.

Any order or purchase implies unreserved acceptance of these General and Special Conditions of Sale, which prevail over all other conditions, with the exception of those expressly accepted by the Company and appearing on the booking contract.

**The customer declares that he has read and accepted these General and Special Terms and Conditions of Sale before booking and concluding the contract.**

**IMPORTANT:** the customer plays an active role in the contract and is responsible for the correct selection of the service, its departure dates, destination and the correct transmission and spelling of personal identification information relating to himself and other passengers. The company is not responsible for booking errors attributable to the customer.

In addition, the customer must inform the Company, in writing and prior to any reservation, of any particularity concerning him and likely to affect the progress of the trip (people with reduced mobility with or without wheelchairs, presence of an animal, transport of musical instruments, etc.).

## 3. PRE-CONTRACTUAL INFORMATION

The Customer acknowledges having been informed, prior to placing an order and/or entering into a contract, in a legible and comprehensible manner, of the present General Terms and Conditions of Sale and of all the information listed in article L. 221-5 of the French Consumer Code.

## 4. SERVICES MARKETED BY THE COMPANY

L'EXPRESS DES ILES, which transports passengers, their luggage and vehicles, markets sea crossings between Guadeloupe / Marie-Galante / Les Saintes / Dominica / Martinique / Saint Lucia on its own ships and those of its subsidiary JEANS FOR FREEDOM, which it represents. The routes serving (from or to) Guadeloupe, Dominica, Martinique and Saint Lucia are hereinafter referred to as "**International routes**". Lines serving Guadeloupe / Marie-Galante / les Saintes are hereinafter referred to as "**Regional lines**".

These are sea crossings with or without vehicle, without facilities (no assigned seats) and without catering (drinks and food on board are charged to passengers). Ticket prices depend on the destination (regional or international line), whether the ticket is changeable (with or without charges), refundable (with or without charges), and the number of days of travel. Fares, offers and promotions can be consulted in our agencies and on our website [www.express-des-iles.com](http://www.express-des-iles.com).

The maritime carrier's liability regime is governed by French law, in particular the French Transport Code, and by European and international texts applicable to maritime transport (in particular Regulation (EC) No 392/2009 of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on the liability of carriers of passengers by sea in the event of accidents, and Regulation (EU) No 1177/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 on passenger rights).

travelling by sea or inland waterway (Texts can be consulted on the websites [www.legifrance.fr](http://www.legifrance.fr) and [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu)). These texts apply only in the cases and limits where they are binding on the parties, who are also subject to the conditions and stipulations mentioned below.

A summary of rights of passengers can visit consulted at this page: [https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgcrf/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/voyager-en-bateau.pdf?v=1674487233](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgcrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/voyager-en-bateau.pdf?v=1674487233)

In the event of cancellation or delay, passengers' rights are governed by regulation (EU) n°1177/2010. In particular, the carrier will not be held responsible for any cancellation or delay due to weather conditions compromising the safe operation of the ship or to extraordinary circumstances preventing the performance of the transport service.

In the event of accident, personal injury or claim, all claims must be made within two months of the date on which the transport service was performed or should have been performed.

## **5. NO RIGHT OF WITHDRAWAL**

Article L. 221-2 of the French Consumer Code excludes the consumer's right of withdrawal for passenger transport services. La Compagnie takes advantage of this absence of right of withdrawal and indicates that **the customer will not have any right of withdrawal**.

## **6. BOOKING - TICKET PURCHASE - PAYMENT - TICKET VALIDITY**

### **6.1 Price**

Final ticket prices are quoted in euros, all taxes included (VAT) per person.

Unless otherwise stated, this price does not include certain taxes or additional charges imposed by the authorities of certain countries (in particular exit tax, tourist tax, visa fees), the amount of optional insurance, excess baggage charges, personal expenses and, more generally, any service not expressly included in the booking summary.

### **6.2 Reservation**

Reservations can be made online, by telephone or at our ticket counters up to 15 minutes before departure time. For each reservation, the customer selects the port of departure and the port of arrival, the dates of transport and the number of passengers.

Rates available for booking are displayed:

- TOUPITI\*: tickets subject to change with fees and non-refundable - preferential rates available on Tuesdays and Thursdays for the Regional Lines and Thursdays and Saturdays for International Lines.
- BABY\*\*: tickets can be changed free of charge and refunded if the legal guardian has a FLEX or CONFORT+ ticket.
- CHILDREN\*: tickets may be modified with a fee and refunded if the legal guardian has a FLEX or CONFORT+ ticket.
- ZEN\*: tickets may be changed at extra cost and are non-refundable.
- FLEX\*: tickets can be changed free of charge and refunded for a fee of €10 per ticket
- CONFORT+: tickets can be changed free of charge and refunded with a €10 fee per ticket, available on the RUBY EXPRESS ship only. In case of unavailability of the ship, refund of the fare difference with the FLEX fare.
- CAR or BIKE PACKAGE: non-refundable. Modifiable with charges or non-modifiable according to the selected rate.
- ADDITIONAL LUGGAGE
- FIDELITY CARD

The customer selects the rate he or she wants and enters the following information: gender, first name, surname, date of birth, telephone number and e-mail address, as well as a billing address. For International lines, the type of ID, ID number and place of birth must also be provided.

Contact information (telephone and e-mail address) is requested to enable the Company, as far as possible, to warn the customer of any traffic disruptions (timetable changes, delays, cancellations). In this respect, the customer undertakes to provide accurate and up-to-date information when purchasing tickets. La Compagnie shall not be held responsible for the consequences of the Customer providing inaccurate, erroneous or incomplete information.

Ticket prices may be increased without prior notice in the event of a fare change imposed by the authorities or an increase in taxes. In the event of a fare increase, the passenger formally undertakes to pay the amount of the increase before boarding.

No refund will be given if the ticket is not used.

\* TOUPITI, ZEN, FLEX and CONFORT+ fares: apply to all passengers having booked this option, except Bébé on international routes. The child fare for children under 12 is available on regional routes only.

\*\* BEBE fares: apply only to passengers under two years of age.

### **6.3 Payment**

At the time of booking, the customer pays 100% of the total cost of the reservation. No options are offered, and no reservation is valid without payment.

Only group bookings (minimum of 10 passengers travelling together in both directions) and charters may be subject to partial payment (minimum deposit of 30% of the total value of the booking) and an option date. In this case, if the balance of the booking is not paid within the allotted time (balance on D-10), the booking of tickets on Regional or International routes is cancelled and the amount of the partial payment cannot be reimbursed. It is converted **into a credit note valid for one year from the date of creation of the file**. It can be used within this period as a means of payment for a new purchase of an equivalent service. **The amount of the credit note is not refundable under any circumstances.**

The Customer guarantees the Company that he/she has the necessary authorizations to use the method of payment chosen by him/her when validating the reservation. EXPRESS DES ÎLES reserves the right to suspend any reservation management and any execution of services in the event of refusal to authorize payment by credit card by officially accredited organizations or in the event of non-payment of any sum due under the contract.

Payments made by the customer will not be considered final until the Company has received the sums due.

The Customer has several means of payment at his disposal offering optimal security, including the following:

- **Credit cards:** CB, Visa, Mastercard, American Express (AMEX) - **Payment can be made in several instalments free of charge** under certain conditions at our ticket offices in Pointe-à-Pitre and Fort-de-France only (subject to a minimum basket value of €250 with Crédit Agricole).
- **Payment by vacation vouchers is possible** at our ticket offices in Pointe-à-Pitre, Marie-Galante and Fort-de-France only.
- Bank **transfer** for group orders or batches of tickets.

### **6.4 Ticket validity**

**International lines:** Change tickets are valid for one year from the date of purchase. They may be extended up to 30 days after their expiry date, for a fee of €20 per ticket. After this 30-day period, the extension will no longer be possible and the tickets will be lost.

**Regional lines:** Modifiable tickets are valid for one year from the date of purchase. They may be extended up to 30 days after their expiry date, for a fee of €10 per ticket. After this 30-day period, the extension will no longer be possible and the tickets will be lost.

**Special case of Discovery Days:** Tickets for Discovery Days are valid until the date of the planned trip. After that date, they are considered expired and cannot be modified, refunded or claimed.

**For changeable vehicle tickets only:** Vehicle tickets are valid for one year from the date of purchase. They may be extended up to 30 days after the expiry date, subject to a fee of €200 per ticket. After this 30-day period, the extension will no longer be possible and the tickets will be lost.

### **6.5 Travel documents**

In addition to these General Terms and Conditions of Sale and Carriage, the following documents are provided to customers:

- **On Regional and International Lines when purchased on our website or through our call center:**

A customer document entitled **MEMO VOYAGE** indicating the File Number, which includes all the elements of the journey and the fare, is sent to the customer by e-mail, to the e-mail address provided by the customer. Please note that **this is not an E-TICKET**, but a MEMO VOYAGE, **which requires you to collect your boarding pass from self-service kiosks, from an Express des Iles agency or from the check-in counter before boarding on International routes.**

- **On Regional and International lines when purchased at one of our ticket offices:**

A **ticket-card is issued for boarding**, which must be handed in at the time of boarding. On International routes, the ALLER ticket will be issued after check-in.

A card for each passenger, vehicle and additional service is issued at check-in on the day of departure. It gives access to the vehicle, garage and additional services, and must be presented at all checks during the crossing. In the event of loss, theft or any other similar event, the passenger will be required to pay a new ticket.

of the fare. This card must be kept on board and after the end of the journey so that it can be presented in the event of any request or claim.

At boarding, on all routes, any booking containing taxation anomalies (e.g. incorrect vehicle dimensions or unspecified additional volume on the roof or at the rear of the vehicle, etc....) and made without complying with the regulations in force will be readjusted (payment of the fare difference) and modification charges will be levied. Otherwise, boarding will not be authorized.

L'EXPRESS DES ILES reserves the right to refuse embarkation of vehicles that do not comply with the declarations made at the time of reservation, in the event of a lack of suitable spaces in the ship's garage.

In case of loss or theft of the ticket :

- you must inform our services as soon as possible at [support@express-des-iles.zendesk.com](mailto:support@express-des-iles.zendesk.com), or our nearest branch,
- no duplicate boarding pass will be issued; its loss, theft or any other similar event will entail the purchase of a new boarding pass for travel. The initial ticket cannot be reimbursed under any circumstances, even at the end of its validity period.
- only **FLEX** and **CONFORT+** tickets can be refunded at the end of the validity period, subject to a fee of €10 per ticket.

Refunds will be made after checking that the ticket has not been used and that no fraudulent use has been made of it. In general, the Company reserves the right to refuse boarding to passengers in the event of :

- i. failure to comply with these terms and conditions of sale,
- ii. behavior that poses a risk to themselves, other passengers, crew members or any other person, as well as to property belonging to the aforementioned persons,
- iii. refusal by the national authorities of the country of departure or arrival,
- iv. inappropriate behavior likely to disrupt boarding, transportation or disembarkation,
- v. offensive behaviour towards Company staff or other travellers.

## **7. MODIFICATION - CANCELLATION - REFUND**

### **7.1 Customer modification procedures**

If you need to change the dates of your trip after booking, you will be asked to pay the change fees indicated below (in addition to any fare adjustment for a TOUPITI ticket), in addition to the original ticket if issued:

- **On Regional Lines for modifiable fares**, if the date change is made:
  - Before departure: €3 charge per ticket for **TOUPITI / ZEN / CHILD fares**
  - Special case of the **FLEX** and **CONFORT+** fares: no modification fees or fare readjustments are applied before or after departure.
- **On International routes for changeable fares**, if the date change is made :
  - Before departure: €5 fee per ticket for **TOUPITI / ZEN** fares
  - Special case for **FLEX** and **CONFORT+** fares: no date change fees or fare adjustments are applied before or after departure.
  - Special case of passengers with a valid EXPRESS+ season ticket: date change free of charge before departure.

**For all routes**, change fees may vary according to the fare applied. Only **FLEX** and **CONFORT+** tickets can be modified free of charge. In addition, any modification and revalidation fees charged when modifying your reservation cannot be refunded in the event of cancellation due to the customer, the Company or external events.

Include table of possible modifications with fees and conditions

### **7.2 Cancellation conditions and refund policy**

If you are obliged to cancel your trip in whole or in part, please contact us as soon as possible and before the cancellation date.

If you wish to cancel your ticket, please contact the agency that made your reservation or our customer service department [support@express-desiles.zendesk.com](mailto:support@express-desiles.zendesk.com) to cancel your seats and request a refund if your ticket allows it (**FLEX** and **CONFORT+** fares).

**If the file is in "partial payment" status for a deposit on a group trip :**

- if you cancel your trip, the amount of the partial payment will be retained in full.
- this amount can be reused for up to one year from the date of deposit to book a new group trip (credit note)

**If the file is paid in full :**

- if you cancel your trip, the full amount of the reservation will be retained.
- only **FLEX** and **CONFORT+** tickets whose conditions provide for a refund with charges may be refunded. A refund fee of €10 per ticket will be applied for the refund of all or part of the ticket. Requests for refunds must be made within 60 days of the planned date of travel.
- chauffeur-driven vehicle tickets are non-refundable under any circumstances.
- additional baggage purchased by you is non-refundable (except for **FLEX** and **CONFORT+** tickets)

In the event of "partial" non-embarkation of passengers or vehicle, no modification or refund will be granted.

Refunds and exchanges are subject to presentation of the original ticket for the journey concerned.

For all networks, certain tickets issued at special fares are subject to restrictions on changes, cancellations and refunds. The conditions are indicated on the tickets and are available at all our points of sale.

**IMPORTANT:** For International routes, a NO SHOW by the customer (no-show at check-in) on the day of scheduled departure automatically results in the cancellation of the reservation for the return trip and the need to make a ticket change.

**8. PASSENGER BAGGAGE**

Only personal items and clothing necessary and appropriate for the purpose of the journey may be loaded as baggage. The carrier is not liable for cash, securities, jewelry, cameras, camcorders, computers, telephones and other valuables carried by passengers.

Each passenger must mark his or her name, full address and telephone number on each piece of baggage. The Company will not be liable for loss, damage or delay resulting from failure to comply with these instructions.

- **On the International line**

Tickets sold by the airline always include 25kg of baggage (except in the case of special discovery days). This baggage is called "**hold baggage**" and must comply with the following dimensions: **Length + Width + Height = 250cm**

Each passenger is entitled to a piece of hand luggage limited to 10kg, known as "**cabin baggage**".

Passengers with the "EXPRESS +" card are entitled to a second piece of hold baggage with the same characteristics.

**Additional luggage :**

Each additional piece of luggage weighing up to 25kg is **charged at €20 per item**.

Each additional item weighing **more than 25kg but less than 32kg** and complying with the stated dimensions is charged at **€40 per item**.

Baggage included in the ticket that weighs more **than 25kg but less than 32kg** and complies with the stated dimensions will be charged.

**10€ per bag.**

**Overweight baggage under 25kg:** Overweight baggage includes surfboards / windsurfing boards / kite-surfing boards / golf equipment / etc.... **and is not included in the baggage allowance. They are charged at €20 per leg (outward or return journey).**

- **On Regional Lines**

Passengers may board the ship with their own baggage, up to a maximum of 25kg of hold baggage, the dimensions of which are as follows: **Length + Width + Height = 250cm** + 1 piece of 10kg cabin baggage.

You will be charged **€3 per bag or parcel weighing less than 25kg** to use and drop off your baggage at the baggage counter.

Special case of **FLEX** and **CONFORT+** tickets: additional baggage may be refunded if, and only if, the customer wishes to be reimbursed for the order comprising the tickets and additional baggage. Additional baggage cannot be refunded as part of an additional order.

No refunds will be made for extra baggage purchased by passengers, nor can dates be rescheduled for this type of item.

### **Luggage contents**

Only personal items and clothing necessary and appropriate for the purpose of the journey may be loaded as baggage. The Company does not transport freight. Should goods of any kind, samples, articles and collectors' items of any kind be loaded as luggage in violation of the above provision, passengers may be refused access to the ship upon embarkation.

### **Prohibited materials**

Passengers are not authorized to take on board or place in their baggage inflammable, explosive or dangerous materials such as: matches, powder, cartridges, films, firecrackers etc... or objects whose importation is prohibited or which do not comply with customs or police laws and regulations. Passengers who contravene this provision will be liable to the Company or any other carrier for any damage and expenses arising from the embarkation of their baggage, without prejudice to the penalties enacted by the laws of French law and laws. Passengers are solely responsible for complying with import and export bans imposed by customs and police laws and regulations in all countries where the ship calls.

The limits of the carrier's liability for loss of or damage to baggage (excluding vehicles) are set out in regulation 293/2009 of April 23, 2009 on the liability of carriers of passengers by sea in the event of accidents, available here: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009R0392&from=FR>.

## **9. REFUSAL OF NEW ORDERS**

The Company reserves the right to refuse any new order from a customer who has endangered safety on board during a previous crossing or who has not paid for all or part of previous crossings on L'EXPRESS DES ILES or JEANS FOR FREEDOM. In this respect, the Company will process your personal data in order to manage the blocking of new orders. For further details, please consult our Privacy Policy by clicking on the following link: <https://www.express-des-iles.com>

## **10. BOARDING ARRANGEMENTS**

The Company retains the right to substitute one of its ships for the one announced for departure.

**IMPORTANT:** Check-in deadlines and presentation times are specified in customer documents and on the transport tickets.

Passengers must present themselves at the embarkation point at least one hour and thirty minutes (1H30) before the scheduled departure time in French ports and two hours (2h00) in foreign ports on the international line. Access to the check-in desk closes 30 (thirty) minutes before the scheduled departure time in French ports and forty-five (forty-five) minutes in foreign ports.

(45) minutes in foreign ports on the international line. Check-in closes fifteen (15) minutes before the scheduled departure time in French ports, and thirty (30) minutes before the scheduled departure time in foreign ports on the international line.

On the regional line between Pointe-à-Pitre and Marie-Galante, it closes five (5) minutes before the scheduled departure time.

### **Boarding formalities:**

In addition to checking the ticket :

**On Regional Lines:** Identity checks are carried out between Guadeloupe and Les Saintes. L'EXPRESS DES ILES and its representatives reserve the right to check your identity papers, vehicle registration document and proof of discount.

**On international routes:** Identity papers, authorization to leave the country for minors and vehicle registration documents must be presented. Proof of reductions will be requested.

Entry to Dominica and Saint Lucia is subject, for European Union nationals, to presentation of a valid passport\* and possibly a VISA. For French nationals, a "valid identity card only" is accepted for a trip of less than 14 days.

Passengers entering Dominica from outside the European Union must present a valid passport, visa, residence permit and/or any other document authorizing the passenger to enter European territory.

In the event of non-admission, the passengers concerned will have to return at their own expense, without being able to claim reimbursement for the crossing they have made. We strongly advise you to check with your consulate or embassy before departure.

Presentation of the vehicle's registration certificate is also compulsory, as well as proof of entitlement to a fare reduction. \*  
Vehicle embarkation on the International line between Guadeloupe and Martinique only: vehicle embarkation on board ships depends on the vehicle dimensions (length, height and width) given by the vehicle manufacturers. If one, two or three of these dimensions are modified by an additional volume on the roof or at the rear of the vehicle, such as the presence of a luggage compartment or bicycle rack, a supplement will be charged, the amounts and dates of application of which can be found on the [www.express-des-iles.fr](http://www.express-des-iles.fr) website.

**Important:** Temporary or definitive restrictions and specific formalities may apply to entry into Dominica and Saint Lucia (formalities applicable to passengers, minors, their luggage, goods and pets); these are subject to change at any time by the authorities, so the Company strongly advises you to check with consulates and embassies before departure.

## **11. SCHEDULES**

The company makes every effort to ensure that customers, their luggage and vehicles are transported without delay. In this context, and in order to avoid cancellation of the trip, the Company may offer the customer transportation on a different ship from the one initially scheduled.

In the event of cancellation or delay, the Company will implement all the provisions of the applicable regulations. Subject to applicable law, the Company will process claims for compensation under Regulation (EC) No 1177/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway. The customer is informed that, in application of this regulation, no compensation equivalent to a percentage of the ticket price will be due if the cancellation or delay is due to weather conditions compromising the safe operation of the ship, or to extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken (e.g. strong winds, rough seas, strong currents, etc.).

(e.g. high intensity, difficult freezing conditions and extremely high or low water levels, hurricanes, tornadoes and floods).

## **12. ON-BOARD BEHAVIOR**

On board the ships, customers and beneficiaries of tickets booked by this customer undertake not to behave in a way that may hinder, inconvenience, threaten or endanger any person or persons, property or the ship itself. In this respect, they undertake not to prevent the crew from carrying out their duties, and undertake to comply with the crew's instructions and recommendations aimed at ensuring the safety and security of the ship, the smooth running of navigation and the comfort of other passengers. Smoking is strictly prohibited inside ships (decree no. 2006 - 1386 of 15/11/2006) and on outside decks. The consumption of personal alcohol is not permitted on board. Should the customer fail to comply with the terms of this

In the event of any breach of this article, the Company may be required, in accordance with legal and regulatory provisions, to take any appropriate and reasonably necessary measures. To this end, it may, in particular, disembark the customer and/or use restraint measures at any time during navigation.

## **13. SHIPPING RESTRICTIONS**

### **13.1 Underage passengers**

The company does not transport unaccompanied minors under the age of 12.

On the regional line, minors must be at least 12 years old to travel without a legal guardian.

On the international route between Guadeloupe and Martinique, minors must be at least 16 years old to travel without a legal representative, and must have a valid authorization to leave the country.

Since January 15, 2017, it has been compulsory for minors traveling on international routes (Guadeloupe and Martinique) without a legal representative to produce an authorization to leave the territory (AST) accompanied by a copy of the identity document of the person signing the authorization (the minor must also be in possession of his/her identity documents usually required).

No underage passengers will be accepted to or from Dominica and St Lucia.

For complete information, we recommend that you contact the relevant administrative departments.

### **13.2 Pregnant women**

Pregnant women may take a sea voyage up to 7 months into their pregnancy, provided they present a medical certificate authorizing the voyage.

### **13.3 Passengers requiring assistance**

Passengers requiring special assistance during the journey (respiratory insufficiency, reduced mobility, visually impaired, etc.) are invited to make this known at the time of booking and boarding.

#### **14. INSURANCE**

Passengers are responsible for ensuring that their vehicle, luggage and pets are properly insured before accepting these Terms and Conditions.

Subject to the provisions of Regulation (EU) 392/2009 and the Athens Convention of 1<sup>st</sup> November 2002, the Company shall not be liable for any loss, damage or expense arising from the inapplicability or inadequacy of any insurance cover in respect of or in connection with any damage, loss (including death, illness, or bodily injury to animals), detention, deterioration, delay, failure to deliver or non-delivery of baggage or passengers, however caused.

#### **15. ANIMAL TRANSPORT**

Importing animals and transporting pets is subject to special national regulations, specific to each country of departure and destination, and to European regulations. Pets are not allowed to travel in their owners' vehicles. Furthermore, on all our routes, pets are not allowed in passenger accommodation, and must be reserved exclusively in the baggage area (at extra cost).

Only guide dogs and assistance dogs accompanying their owners are allowed in passenger areas, including catering areas, at no extra charge.

As the presence of live animals in passenger areas is strictly forbidden, it is the passenger's responsibility to respect this prohibition. Should they fail to do so, the Company reserves the right to take the necessary measures against the passenger.

All customers traveling with pets on the international line must sign a liability waiver and purchase a baggage tag with the code "PET" to allow their pet to board the ship.

#### **Transport costs :**

In other words, if there are several animals in the cage, the charge will correspond to the number of animals in the cage.

On the International route between Guadeloupe and Martinique only, fee: €20 per pet per journey

Transporting pets to Dominica and Saint Lucia is not permitted.

On the Regional line, charge: €10 per animal per journey

#### **16. IMPORT OF FOOD PRODUCTS OF ANIMAL ORIGIN**

The import of fresh meat, meat products, milk and dairy products is prohibited. We recommend that you contact the relevant health and veterinary services to find out about the regulations in force in your country of departure and arrival (EC Regulations no. 132/2008 and no. 206/2009).

#### **17. TRANSPORT OF WEAPONS AND HAZARDOUS MATERIALS ON BOARD SHIPS (REGIONAL AND INTERNATIONAL LINES)**

Customers are informed on the Company's website under the heading "Transport of weapons and dangerous goods", in agencies and in ferry terminals, of the regulatory restrictions on the transport of weapons and authorized dangerous goods.

This transport is subject to conditions and/or declaration to the Company.

Customers can directly consult the list of goods prohibited on board, and the list of conditionally authorized dangerous goods.

For non-commercial vehicles, the transport of weapons and ammunition, diving equipment and fireworks must be declared to the company. Vehicles such as mobile homes and caravans may be authorized to carry gas cylinders, butane, propane, etc. Similarly, any customer wishing to embark this type of merchandise must declare it when checking in at the terminal or agency, or at the latest when boarding the ship.

Passengers wishing to transport a weapon or ammunition must demonstrate a legitimate reason for doing so. Depending on the category of firearm in question, a valid hunting license or a valid shooting license is deemed to be a legitimate means of transporting weapons. However, you are only authorized to transport firearms in categories B, C and D (A firearms are forbidden without special authorization), provided you make a declaration and hand them over to the EXPRESS DES ÎLES prior to embarkation for secure storage.

Passengers are informed of the weapons conservation procedure at the time of boarding.

Special conditions apply to the transportation of weapons by members of a law enforcement detachment.

#### **18. COMPLAINTS**

Passenger rights are defined by Regulation (EU) No. 1177/2010 of the European Parliament and of the Council of November 24, 2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway.

Only claims received during the validity period of the files and no later than 60 days after the initially scheduled date of travel will be processed. In the event of a dispute, you will be asked to provide original boarding passes or customer documents. All claims received after this 60-day period or without the original boarding pass will be considered null and void.

Complaints can only be made online: [support@express-des-iles.zendesk.com](mailto:support@express-des-iles.zendesk.com)

## **19. PERSONAL DATA**

In the course of its business, the Company implements and operates the processing of personal data relating to customers and ticket beneficiaries. For further details, you can access our Privacy Policy by clicking on this link: <https://www.express-des-iles.fr/politique-de-confidentialite/>

## **20. SETTLEMENT OF DISPUTES**

The illegality or invalidity of any clause, paragraph or provision of these General Terms and Conditions of Sale shall not affect or invalidate any other paragraph or provision of these General Terms and Conditions of Sale.

### **20.1 Applicable law and jurisdiction**

The present general terms and conditions are subject to French law, without prejudice to more protective national provisions for consumer customers residing in a European Union country (outside France). This applies to both substantive and formal rules.

### **20.2. Mediation**

The customer may have recourse to conventional mediation, in particular with the Commission de la médiation de la consommation (Consumer Mediation Commission) or with existing sectoral mediation bodies, or to any alternative dispute resolution method (conciliation, for example) in the event of a dispute.

After having referred the matter to the Company and failing a satisfactory response within 60 days, the customer may refer the matter to the Tourism and Travel Ombudsman, whose contact details and procedures are available on his website: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### **20.3. Online sales**

In the event that the ticket has been purchased online by the customer, the latter is informed that, in accordance with article 14.1 of regulation (EU) n°524/2013 of the European Parliament and of the Council of May 21, 2013, he/she has the option of lodging a complaint and selecting a dispute resolution body on the following website:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

## **SPECIAL CONDITIONS FOR CAR OR MOTORBIKE PACKAGES**

The purpose of these Special Terms and Conditions of Sale is to define the rights and obligations of the parties in the context of the marketing by Compagnie des FORFAITS VOITURE ou MOTO.

They replace and supplement the General Terms and Conditions of Sale in respect of the matters dealt with therein. In the event of contradiction between the two, the Special Sales Conditions shall take precedence over the General Sales Conditions.

### **Characteristics of vehicles accepted on board :**

Vehicle in running order Maximum

length: 4.30 metres Maximum

width: 1.90 metres Maximum

height: 1.90 metres

Gross Vehicle Weight (GVW): 1.2 tons (1,200 kg)

For an oversize vehicle that does not comply with one of the dimensions, length or width, the oversize rate will apply (fixed vehicle rate x 2 with driver included). Please note that the maximum height of 1.90 meters cannot be exceeded under any circumstances.

For LPG vehicles, only those fitted with a safety valve are allowed on board vessels.

If the above dimensions are exceeded :

- If availability permits, you will be required to pay for an additional seat.
- If this is not the case, the Company reserves the right to refuse boarding to any oversize vehicle. In this case, you will not be able to travel and will not be entitled to any refund.

**Documents to be provided on boarding:**

- ✓ Driver's valid identity card or passport
- ✓ Driver's license
- ✓ Insurance certificate + coupon (photocopy not accepted)
- ✓ Original vehicle registration document
- ✓ Up-to-date roadworthiness test for vehicles over 4 years old
- ✓ Owner's authorization if the vehicle does not belong to the driver

**Opening and closing times for registration :**

Vehicle call-up: **1h15** before departure

Check-in closes: **30 minutes** before departure (after this time, check-in is not guaranteed) Boarding

closes: **30 minutes** before departure (after this time, boarding is not guaranteed)

**Modification of vehicle ticket :**

- **If the customer has purchased a changeable ticket (€529 AR / €459 AS) or a changeable ticket (€999 AR / €899 AS)**
  - Change fees are €50 per ticket up to 3 working days before departure.
  - Vehicle can be modified, fee: €50, subject to compliance with dimensions
  - Changes must be made no later than 3 working days before departure, failing which a fee of €200 per ticket will apply.
  - In the event of a no-show (no-show on the day of departure), all ALLER and RETURN reservations will be forfeited. A 200€ date change fee will apply.
- **The customer has purchased a non-modifiable ticket (459€ AR / 399€ AS) or a non-modifiable ticket (899€ AR / 799€ AS).**
  - No changes are possible, and the round-trip ticket is forfeited if the trip is not made on the scheduled date.
- **The customer joins the waiting list and a place becomes available**
  - With a changeable ticket, the customer is invited to change the ticket and a date change fee of €200 will apply.
  - With a non-modifiable ticket, the customer is invited to purchase a new ticket

**Modification of the MOTO ticket :**

- **The customer has purchased a changeable ticket (€339 AR / €289 AS)**
  - Change fees are €50 per ticket up to 3 working days before departure.
  - Modifiable motorcycle, fee: 50€, subject to compliance with dimensions
  - Changes must be made no later than 3 working days before departure, failing which a fee of €200 per ticket will apply.
  - In the event of a no-show (no-show on the day of departure), all outward and return reservations will be forfeited. A 200€ date change fee will apply.
- **The customer has purchased a non-modifiable ticket (289€ AR / 239€ AS)**
  - No changes are possible, and the round-trip ticket is forfeited if the trip is not made on the scheduled date.

**Reimbursement of your vehicle/motorcycle ticket :**

Vehicle tickets are **NON-REFUNDABLE** **Loss of**

**vehicle/motorcycle ticket :**

If a **vehicle ticket is lost**, a new ticket must be purchased "for the driver" in order to obtain a boarding pass. If necessary, the station will register the lost vehicle ticket and the associated passenger ticket to avoid any subsequent reuse.