

# Conditions Générales de Transport

## 1. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales de Transport, les termes et expressions auront la signification suivante :

« **ADR** » désigne l'Accord européen relatif au transport international des Marchandises Dangereuses par route.

« **Bagage** » désigne tout article ou objet destiné exclusivement à l'usage personnel du Passager disposé dans ou sur le Véhicule Passager, ou encore que le Passager porte sur lui et habituellement emballé ou contenu dans des valises, sacs à main, ou tout autre réceptacle à l'exclusion de tout autre article destiné à l'industrie ou au commerce.

« **Billet** » désigne le titre de Transport remis par Eurotunnel donnant droit de voyager à bord des Navettes.

« **DTS** » désigne le droit de tirage spécial tel que défini par le Fonds Monétaire International.

« **Eurotunnel** » désigne France-Manche S.A. et The Channel Tunnel Group Ltd. et leurs successeurs, agissant dans le cadre d'un contrat de société en participation sous le nom d'Eurotunnel et qui ont été désignés aux termes d'une concession en date du 14 mars 1986 par les gouvernements français et britannique pour assurer l'exploitation de la Liaison Fixe sous la Manche.

« **Liaison Fixe** » désigne la Liaison Fixe telle qu'elle est définie par le Traité entre la France et le Royaume-Uni en date du 12 février 1986.

« **Marchandise** » désigne tout article, produit, matière ou bien, destiné à l'industrie ou au commerce y compris les échantillons et les outils professionnels à l'exclusion des Bagages.

« **Marchandise Dangereuse** » désigne tout bien, produit, matière ou toute Marchandise dont le transport fait l'objet d'une réglementation particulière prise, soit par Eurotunnel, soit par les autorités nationales compétentes et/ou de dispositions particulières au titre de traités internationaux dûment ratifiés par la France et le Royaume-Uni.

« **Navette** » désigne le matériel ferroviaire roulant d'Eurotunnel destiné au Transport de Véhicules et de leurs Passagers au travers de la Liaison Fixe entre les terminaux d'Eurotunnel.

« **Passager** » désigne les personnes à bord d'un Véhicule empruntant les Navettes et pouvant justifier d'un titre de Transport valable.

« **Transport** » désigne le transport des Véhicules et Passagers à bord des Navettes.

« **Véhicule Passager** » désigne, à l'exclusion des Véhicules Commerciaux, tout véhicule non-utilisé pour le Transport de Marchandises admis au Transport par les règlements en vigueur à Eurotunnel, y compris les caravanes et remorques.

« **Véhicule Commercial** » désigne tout véhicule autre que Véhicule Passager transportant des Marchandises et notamment les véhicules articulés, les autocars, les remorques et les semi-remorques admis au Transport par les règlements en vigueur à Eurotunnel.

« **Véhicule** » désigne indifféremment ou ensemble un Véhicule Commercial ou un Véhicule Passager. Les mots exprimant le singulier doivent également s'entendre au pluriel et réciproquement quand le contexte l'exige.

## 2. Champs d'Application

- 2.1 Les présentes Conditions Générales de Transport s'appliquent au Transport de tout Véhicule Passager, Véhicule Commercial et de Passagers, effectué à bord des Navettes d'Eurotunnel.
- 2.2 Les Passagers doivent suivre toutes les consignes données par le personnel d'Eurotunnel et effectuent les manoeuvres d'entrée et de sortie de leur Véhicule à bord et hors des Navettes sous leur propre responsabilité.
- 2.3 Le Transport à bord des Navettes est également soumis à toute autre réglementation applicable à la Liaison Fixe, notamment en matière de sécurité, ainsi qu'aux stipulations expresses auxquelles est soumis le Billet. Le Passager est responsable de toutes les conséquences résultant de l'inobservation des obligations mises à sa charge au titre des présentes Conditions Générales de Transport. En outre, Eurotunnel, dans le cadre des dispositions en vigueur, pourra procéder ou faire procéder à toute vérification qu'il estime utile et le Passager s'engage à respecter les consignes données par Eurotunnel en matière de sécurité, ou afin d'assurer l'efficacité et la régularité du Transport.
- 2.4 Le Passager est responsable des dommages de toute nature causés par son fait aux personnes et aux biens pendant le Transport ou pendant son séjour sur les terminaux d'Eurotunnel.

## 3. Transport

- 3.1 Eurotunnel s'oblige selon les présentes Conditions Générales de Transport à effectuer tout Transport des Véhicules et des Passagers pourvu que :
    - 3.1.1 Le Transport soit possible avec le personnel et les moyens de Transport normaux pour permettre de satisfaire les besoins réguliers du trafic dans les conditions normales de sûreté et de sécurité ;
    - 3.1.2 Le Transport ne soit pas empêché par des circonstances présentant les caractéristiques de la Force Majeure.
  - 3.2 Dans le cas où le service fourni par Eurotunnel ne pourrait être effectué, serait retardé ou suspendu pour quelque raison que ce soit, et que le Transport serait irréalisable dans un délai raisonnable, Eurotunnel aurait le choix :
    - 3.2.1 Soit, et à sa propre charge, d'organiser le voyage avec un autre opérateur ;
    - 3.2.2 Soit d'annuler le Billet et d'en rembourser le prix au Passager ;
    - 3.2.3 Soit, de permettre au Passager d'annuler son Billet et/ou prendre une nouvelle réservation à un moment qu'il aura choisi dans la limite de prix de son précédent Billet. Le Passager qui n'acceptera pas une telle offre sera remboursé au titre de la clause 3.2.2.
- Si Eurotunnel venait à rencontrer une telle situation, les démarches entreprises pour contenter le Passager devront tenir compte du préjudice qui lui aura été causé.

## 4. Douanes, Police, Sûreté et Sécurité

- 4.1 Le Passager doit se conformer à la réglementation de police, de douanes et de sécurité et aux prescriptions de toute autorité compétente, tant en ce qui concerne sa personne que le Véhicule qu'il utilise, les Bagages, les Marchandises, et les animaux qu'il transporte.
- 4.2 Tout Passager accepte tout contrôle de Véhicules, Bagages, Marchandises et s'engage à répondre à toute question, à se conformer à toute instruction émanant d'Eurotunnel, si Eurotunnel considère que cela est nécessaire pour la sécurité ou l'efficacité et le fonctionnement normal du trafic.
- 4.3 En matière de police, douanes, sécurité et sûreté, le Passager agit sous sa seule responsabilité. Aussi, le Passager en infraction avec une quelconque réglementation applicable à la traversée transmanche via le Lien Fixe reste seul responsable de cette infraction vis à vis des autorités compétentes et d'Eurotunnel. Eurotunnel ne sera en aucun cas tenu responsable des infractions commises par le Passager ni de leurs conséquences.
- 4.4 Eurotunnel ne répond pas des retards ni de leurs conséquences éventuelles pouvant résulter de l'application des stipulations du présent article 4.
- 4.5 Tout Passager qui ne se conformera pas ou refusera de se conformer aux stipulations de l'article 4 ne pourra voyager à bord de la Navette. Dans un tel cas, le prix du Billet pourra être remboursé et Eurotunnel ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

## 5. Billets

- 5.1 Le Passager doit s'assurer à la réception du Billet que celui-ci a été établi selon ses indications. A cet égard, aucune réclamation ne sera admise après que le Passager aura effectué les formalités d'enregistrement.
- 5.2 Les Billets délivrés par Eurotunnel ne constituent en aucun cas une lettre de voiture.

## 6. Remboursement

Eurotunnel n'est en aucun cas tenu de rembourser tout ou partie du Billet. Toutefois, Eurotunnel pourra considérer une demande de remboursement de Billet inutilisé, faite par écrit (en joignant le Billet), au plus tard dans les trois mois qui suivent la date d'expiration du Billet.

## 7. Marchandises exclues du Transport

- 7.1 Les Marchandises Dangereuses ne pourront être acceptées au Transport que dans les conditions définies à l'article 8 ci-après.
- 7.2 Sous réserve des présentes stipulations, aucun Passager ne peut transporter de Marchandises Dangereuses et notamment des armes chargées et des matières explosives, toxiques, radioactives ou infectieuses ou inflammables ou tout autre produit ou marchandise qui, de par leur nature ou la manière dont ils sont transportés, peuvent être considérés par Eurotunnel comme étant susceptibles de présenter une menace ou un danger pour la sécurité du Transport par Navette.
- 7.3 Sous réserve du respect de l'intégralité des stipulations de l'Annexe A, le transport des animaux vivants, domestiques, est accepté.
- 7.4 En cas de pertes ou dommages causés à Eurotunnel ou à des tiers par un Passager qui ne se serait pas conformé en tout point à l'article 7.2, 7.3 ou Annexe A des présentes, ce dernier devrait indemniser Eurotunnel ou les tiers pour toutes les pertes et dommages ainsi subis. Eurotunnel ne pourra en aucun cas être tenu responsable à l'égard d'un Passager ou d'un tiers des dommages causés à leurs biens. En tout état de cause et sauf négligence ou faute volontaire de sa part, Eurotunnel ne pourra en aucun cas être tenu responsable si un Passager ne respecte pas les obligations, interdictions et limitations stipulées à l'article 7.2 ou 7.3 ou Annexe A des présentes.

## 8. Marchandises Dangereuses

- 8.1 Eurotunnel acceptera le transport de Marchandises Dangereuses sous réserve du respect des conditions suivantes :
  - 8.1.1 Tout transport de produits réglementés par l'ADR (y compris ceux répondant aux critères des marginaux d'exemption et de quantités limitées) devra faire l'objet d'une déclaration préalable à Eurotunnel spécifiant le nom réglementaire de la matière, la quantité transportée, le poids, la nature de l'emballage, la référence ADR (classe, chiffre et lettre), le code ONU, l'identité et la signature du déclarant ;
  - 8.1.2 Les Marchandises Dangereuses transportées le sont conformément à la réglementation en vigueur à la date du voyage (y compris les règlements d'Eurotunnel) relative au transport de telles marchandises.
- 8.2 Les Passagers transportant des Marchandises Dangereuses à bord de la Navette dans des conditions qui ne sont pas conformes en tout point avec ce qui précède, s'engagent à indemniser Eurotunnel pour toutes les pertes et dommages consécutifs subis par des personnes et/ou des biens.

## 9. Exclusion de Transport

- 9.1 Eurotunnel n'acceptera pas de transporter des Véhicules qui ne répondent pas aux règles en vigueur applicables aux différentes catégories de Véhicules ou qui présentent ou pourraient présenter pour Eurotunnel une menace pour la sécurité ou la sûreté du Lien Fixe ou pour toute personne utilisant le Lien Fixe.
- 9.2 En outre, Eurotunnel se réserve le droit d'exclure du Transport :
  - 9.2.1 Tout Passager qui n'observera pas la réglementation en vigueur, qui est en état d'ivresse ou dont le comportement est inconvenant et/ou susceptible de troubler la tranquillité ou d'entraîner des retards ou des risques pour la sécurité ;
  - 9.2.2 Tout Véhicule transportant des biens, Bagages, Marchandises dont le conditionnement est inadéquat ou impropre, ou présente un arrimage défectueux ou insuffisant, ou qui n'a pas satisfait au contrôle de charge, ou encore dont l'état apparent est susceptible de nuire à la sécurité, à la régularité et au bon fonctionnement du Transport.
- 9.3 Si, en cours de Transport, une réfection du chargement ou un dépannage s'impose, les frais de réfection ou de dépannage ainsi que tous les autres frais consécutifs seront supportés intégralement par le Passager, sauf si ces opérations sont rendues nécessaires suite à la négligence ou faute volontaire d'Eurotunnel.
- 9.4 Tout Passager doit respecter la sécurité et la santé des autres Passagers dans le Lien Fixe et doit se conformer aux directives du personnel d'Eurotunnel. En cas de non-respect par un Passager de ce qui précède, Eurotunnel pourra refuser le Transport de ce Passager et, dans certaines circonstances et si Eurotunnel l'estime nécessaire, Eurotunnel pourra refuser le Transport de ce Passager pour le voyage retour. En tout état de cause, le Passager se verra rembourser son Billet et Eurotunnel ne pourra en aucun cas être tenu responsable à quelque titre que ce soit.

- 9.5 Il est strictement interdit de fumer à bord des Navettes.
- 9.6 Le Transport de Véhicules Commerciaux ne pourra en aucun cas être effectué à bord de Navettes autres que celles spécifiquement réservées au Transport de fret.

### 10. Exclusion de Responsabilité

- 10.1 Eurotunnel ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'aucun dommage ou perte que ce soit résultant :
- 10.1.1 De retard ou de suspension, ou d'annulation du service de Transport (y compris le retard entraînant une détérioration de biens ou Marchandises périssables ou des déchets de route) ;
- 10.1.2 Du fait des services rendus au Passager par ses agents, employés ou sous-traitants lorsque ces services n'incombent pas à Eurotunnel ;
- 10.1.3 De circonstances échappant à son contrôle ou auxquelles il ne dépend pas de lui de remédier ;
- 10.1.4 D'une décision des autorités compétentes de suspendre ou de prendre des dispositions en vue de suspendre en tout ou partie le service de Transport ;
- 10.1.5 De risques inhérents à la nature des biens, Bagages ou Marchandises transportés particulièrement exposés tels que bris, détérioration intérieure et spontanée ;
- 10.1.6 De risques liés au Transport de fonds et de valeurs effectué sous escorte et que l'escorte avait pour but d'éviter.
- 10.2 Eurotunnel n'est en aucun cas tenu responsable des dommages immatériels tels que manque à gagner, perte de jouissance et tout autre dommage indirect et/ou consécutif ainsi que pour les dommages qui ne seraient pas déclarés conformément aux présentes Conditions Générales de Transport.

### 11. Responsabilité

- 11.1 Eurotunnel est responsable des dommages résultant de la mort ou des blessures causées aux Passagers à l'occasion du Transport, sous réserve que l'accident ne soit pas la conséquence, (i) d'une négligence ou d'une faute du Passager et/ou (ii) de celles d'un tiers et/ou (iii) de circonstances en dehors du contrôle d'Eurotunnel.
- 11.2 Sous réserve des limites ci-après, Eurotunnel répond des dommages matériels causés pendant le Transport aux Bagages, aux Marchandises, aux Véhicules Passagers et Véhicules Commerciaux transportés à bord des Navettes. Eurotunnel est déchargé de cette responsabilité en tout ou partie si le dommage résulte de circonstances extérieures ou de la faute ou négligence du Passager.
- 11.3 En tout état de cause, la responsabilité d'Eurotunnel en cas de dommage ou de perte d'un Véhicule Passager est calculée selon la valeur usuelle de ce Véhicule et ne peut en aucun cas excéder 8 000 DTS. Les engins remorqués, avec ou sans chargement, ne sont pas considérés comme un Véhicule distinct du Véhicule Passager de traction et constitue avec lui, un seul et même Véhicule Passager.
- 11.4 La responsabilité d'Eurotunnel en cas de dommage ou de perte relatif aux Bagages ne peut en aucun cas excéder 1 000 DTS.
- 11.5 Sous réserve des stipulations de l'article 11.6, la responsabilité d'Eurotunnel en cas de dommage aux Marchandises ne peut excéder 8,33 DTS par kilogramme de masse brute détérioré ou manquant (emballage inclus). En aucun cas la responsabilité d'Eurotunnel ne peut excéder la valeur de la dépréciation de la Marchandise.
- 11.6 La responsabilité d'Eurotunnel en cas de dommage aux Marchandises et/ou au Véhicule Commercial ne peut excéder 70 000 DTS par Véhicule Commercial. Les engins remorqués avec ou sans chargement ne sont pas considérés comme un Véhicule distinct du Véhicule Commercial de traction et constituent avec lui un seul et même Véhicule Commercial.

### 12. Déclaration/Réclamations pour dommage, perte ou retard

- 12.1 Toute déclaration de perte ou de dommage matériel et/ou toute réclamation pour retard ou annulation du service du Transport doit être effectuée auprès d'Eurotunnel dès sa survenance. Toutefois, pour les dommages matériels non-apparents, le Passager peut les déclarer immédiatement après leur découverte, mais au plus tard dans les 7 jours qui suivent l'achèvement du Transport au cours duquel l'incident s'est produit. En tout état de cause, le Passager doit prouver que les dommages se sont produits au cours du Transport à bord de la Navette.
- 12.2 Toute réclamation relative à la perte ou au dommage survenu pendant le Transport à bord d'une Navette doit être adressé par écrit à Eurotunnel avec tous les justificatifs nécessaires.
- 12.3 Toute réclamation doit être adressée à Eurotunnel au plus tard dans l'année qui suit le Transport au cours duquel la perte ou le dommage allégué a été causé. En tout état de cause, le fait pour le Passager de s'abstenir de déclarer ou de réclamer les pertes ou dommages dans les conditions stipulées à l'article 12, rendra irrecevable toute réclamation auprès d'Eurotunnel.

### 13. Information

- 13.1 Eurotunnel tient à la disposition des Passagers un point d'information permanent et exploite un système d'information à distance. En outre, un registre est ouvert pour accueillir toute réclamation ou suggestion.
- 13.2 Par la réservation de leur Billet, les Passagers autorisent Eurotunnel à créer, conserver et mettre à jour une base de données informatique contenant des informations les concernant. Cette base de données contient notamment nom, adresse, coordonnées et informations personnelles relatives aux Passagers. Cette base de données sera mise à jour et conservée par Eurotunnel pour ses propres activités afin de mieux répondre aux attentes et aux profils de ses Passagers. Conformément aux dispositions de la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 et Data Protection Act 1998, les Passagers ont un droit d'accès et de rectification, modification des données les concernant et détenues par Eurotunnel. L'ensemble de ces informations contenues dans la base de données, est utilisé par les services commerciaux d'Eurotunnel dans le cadre de ses activités et peut être aussi communiqué à des tiers. Si les Passagers ne souhaitent pas que les informations les concernant soient utilisées, ceux-ci devront adresser une notification dans ce sens à Eurotunnel.

### 14. Droit Applicable

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales de Transport est le droit anglais ou français selon l'état où l'ayant droit fait valoir ses droits, y compris les règles relatives aux conflits de lois. Toutefois, en cas de décès ou blessures de Passager, la responsabilité sera déterminée selon le droit de l'état sur le territoire duquel l'accident survenu au Passager s'est produit.

### 15. Jurisdiction

- 15.1 Tout différend ou litige auquel donne lieu le Transport est soumis irrévocablement à la compétence exclusive des juridictions anglaises ou françaises, à l'exclusion de toute autre juridiction, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.
- 15.2 Les présentes Conditions Générales de Transport sont établies en deux versions, l'une française et l'autre anglaise. Devant la juridiction anglaise compétente, seule la version anglaise des présentes conditions fera foi ; devant la juridiction française seule la version française fera foi.
- 15.3 Pour les litiges portés devant la juridiction française par des Passagers dans le cadre professionnel, il est, de convention expresse, fait attribution exclusive de juridiction au Tribunal de Commerce de Paris.

### 16. Divers

- 16.1 Le fait pour Eurotunnel d'avoir omis d'appliquer l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Transport ne saurait en aucun cas constituer une renonciation de sa part au bénéfice de cette stipulation ou à un droit, ni affecter l'un quelconque de ses droits au titre des présentes Conditions Générales de Transport.
- 16.2 Tout recours ou action en responsabilité contre Eurotunnel, à quelque titre que ce soit, ne peut être exercé que dans les conditions et limitations définies aux présentes Conditions Générales de Transport et ne saurait être invoqué à titre de précédent.
- 16.3 Eurotunnel se réserve le droit d'amender, à tout moment et sans préavis, les présentes Conditions Générales de Transport.

### Annexe A

#### 1. Précisions relatives au Transport d'Animaux Domestiques à bord des Navettes

- 1.1 La présente Annexe A concerne le Transport d'Animaux Domestiques à bord des Navettes.
- 1.2 Aucune stipulation de la présente Annexe A n'annule ou remplace les autres stipulations des Conditions Générales de Transport. Il est clairement précisé que le Transport d'Animaux Domestiques à bord des Navettes est soumis à la législation et la réglementation des états français et britanniques, lesquels peuvent en restreindre voire en interdire le Transport à tout moment.
- 1.3 La présente Annexe A reste applicable pendant toute la durée du Règlement. Toutefois, Eurotunnel peut, à tout moment, sans préavis et sans justification, modifier, suspendre ou annuler tout ou partie des stipulations relatives au Transport des Animaux Domestiques contenues à la présente Annexe A et/ou à l'article 7.3 des présentes Conditions Générales de Transport.

### 2. Définitions

- 2.1 Règlement désigne l'ensemble des directives et conditions relatives au transport d'animaux domestiques définies par la réglementation britanniques ["Pet Travel Scheme (Pilot Arrangement) Order"].
- 2.2 Animal Domestique désigne tout animal domestique, à savoir chien ou chat.
- 2.3 Propriétaire désigne le propriétaire ou « maître » de l'Animal Domestique et/ou toute personne qui en est responsable ou en a la garde pendant le Transport dans le Lien Fixe.

### 3. Obligations du Propriétaire relatives au Transport d'Animaux Domestiques à bord des Navettes

- 3.1 Le Propriétaire doit :
- 3.1.1 Payer le tarif qu'Eurotunnel a fixé pour le Transport des Animaux Domestiques ;
- 3.1.2 Se conformer en tout point aux conditions et exigences du Règlement, sous peine de se voir refuser le Transport de l'Animal Domestique ;
- 3.1.3 Avertir Eurotunnel de la présence d'un Animal Domestique au moment de la réservation et ce avant tout Transport.
4. La sécurité, le bien-être, le confort et le comportement de l'Animal Domestique sont sous l'entière responsabilité du Propriétaire.
5. L'Animal Domestique doit toujours être accompagné et rester enfermé dans le Véhicule de son Propriétaire (sauf si un membre du personnel d'Eurotunnel l'autorise à quitter le Véhicule).
6. Les chats doivent être transportés dans un panier adapté et soigneusement fermé. Les chiens doivent porter un collier et une laisse adaptée.
7. Le Propriétaire s'engage à empêcher son Animal Domestique de souiller le Lien fixe et doit le diriger vers les aires spécialement aménagées par Eurotunnel à cet effet.
8. Le Propriétaire doit présenter son Animal Domestique et tous les documents le concernant et l'identifiant (dont les documents vétérinaires) au personnel d'Eurotunnel au point de contrôle indiqué « Pets Control Point » situé sur le Terminal France d'Eurotunnel.
9. Eurotunnel n'acceptera en aucun cas le Transport d'un Animal Domestique qui ne se conformerait pas en tout point, ainsi que son Propriétaire, aux stipulations de la présente Annexe A.
10. Eurotunnel peut refuser le Transport d'un Animal Domestique si Eurotunnel estime que cet Animal Domestique est inapte à un tel voyage ou s'il présente, selon Eurotunnel, un réel danger ou une réelle ou possible nuisance pour les autres Passagers ou pour son personnel.
11. Si Eurotunnel surprenait un Animal Domestique qui ne se conformerait pas en tout point aux stipulations de la présente Annexe A, ou qui serait jugé par son personnel comme étant inapte au Transport à bord des Navettes, son Propriétaire devrait alors le retirer immédiatement du Lien Fixe et se conformer aux dispositions de la législation et de la réglementation en vigueur au Royaume-Uni, relatives au transport des Animaux Domestiques et aux modalités de concernant leur mise en quarantaine. En outre, dans un tel cas, le Propriétaire devra seul supporter à l'égard d'Eurotunnel tous les frais et autres coûts générés par un retard qui pourrait en résulter.
12. Les Billets émis pour le Transport d'Animaux Domestiques ne sont pas remboursables.
13. Toute compagnie de transport, habilitée au titre de la réglementation du Royaume-Uni relative au transport d'Animaux Domestiques devant subir une mise en quarantaine ["The Rabies (Importation of Dogs, Cats and other Mammals) Order 1974], doit obligatoirement déclarer la présence de tout Animal Domestique au péage d'Eurotunnel sur le Terminal et présenter sa fiche d'embarquement [ID 11] ou sa licence d'importation au personnel d'Eurotunnel.

ORT4 0395 Rev 3

[www.eurotunnel.com](http://www.eurotunnel.com)

