



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES TRAVERSEES LESHUTTLE AVEC UN AUTOCAR

---

Le présent contrat a pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre des prestations de transport d'Autocars par le Tunnel sous la Manche, assurées par LeShuttle à la demande du client, pour les voyages à partir du 01/06/2026. Les réservations pour des voyages effectués à partir du 01/06/2026 valent acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions.

### 1. Définitions

Pour l'interprétation du présent contrat les termes suivants auront les significations suivantes :

« Informations préalables sur les voyageurs (API) »	Désigne les informations relatives au passeport ou à la carte d'identité, pour chaque passager entrant ou quittant le Royaume-Uni, incluant notamment le genre, la date de naissance, la nationalité, le numéro de pièce d'identité, la date d'expiration.
« Contrat »	Les présentes Conditions Générales, le Calendrier Groupes, les Conditions Générales de Transport LeShuttle et les Conditions Commerciales établies entre LeShuttle et le Client, susceptibles d'être modifiés.
« Autocar »	Véhicule automobile affecté au transport de passagers, d'une capacité de 18 passagers ou plus (conducteur inclus) et/ou d'une longueur de 10 mètres au plus, et dont les dimensions ne doivent pas dépasser : <ul style="list-style-type: none"><li>• Une hauteur de 4,20 m</li><li>• Une largeur de 2,55 m (sans les rétroviseurs)</li><li>• Une longueur de 18 m (remorque incluse)</li><li>• Un poids de 24 tonnes</li></ul>
« Calendrier Groupes »	Le calendrier tarifaire indiquant les couleurs et tarifs applicables par date, disponible sur <a href="http://www.LeShuttle.com">www.LeShuttle.com</a>
« Conditions Commerciales »	Le contrat (si existant) définissant les conditions commerciales spécifiques applicables au compte professionnel du client.
« Conditions Générales de Transport »	Les Conditions Générales de Transport LeShuttle disponibles sur <a href="https://www.LeShuttle.com/fr/legales/conditions-generales-de-transport/">https://www.LeShuttle.com/fr/legales/conditions-generales-de-transport/</a>
« LeShuttle »	Société en participation représentée par The Channel Tunnel Group Limited [Ashford Road, Folkestone, Kent CT18 8XX, Royaume Uni] et France Manche S.A. [37-39 rue de la Bienfaisance, 75008 Paris, France]
« Application LeShuttle »	Application mobile LeShuttle qui permet aux passagers de scanner ou ajouter manuellement leurs informations préalables sur les voyages (API) avant l'arrivée au terminal Eurotunnel.

### 2. Réservation

- 2.1 Toute réservation devra être effectuée par le client avant le voyage de l'autocar concerné, conformément aux modalités énoncées dans le contrat et à toute éventuelle procédure établie par LeShuttle et susceptibles de modifications sans préavis.
- 2.2 Une réservation est uniquement valable pour un autocar aux dates et horaires réservés.

- 2.3 Au moment de la réservation, le client doit informer LeShuttle :
- a) Si des passagers de l'autocar pourraient rencontrer des difficultés pour sortir de l'autocar ou de la navette pour n'importe quelle raison.
  - b) Si l'autocar transporte des supporters de football. Dans ce cas le client doit fournir la liste des passagers ainsi que le lieu et la date du match, au plus tard 48 heures avant le départ.
  - c) Si l'autocar transporte des animaux. Le voyage des animaux est défini par les Conditions Générales de Transport et le programme de transport des animaux. La déclaration de la présence d'animaux dans l'autocar est obligatoire, la conformité des documents requis par les autorités relève de la responsabilité du client. Le client doit consulter le site internet LeShuttle ainsi que celui de DEFRA ([www.defra.gov.uk](http://www.defra.gov.uk)) pour toute information.
- 2.4 En cas de non-respect des conditions détaillées au point 2.3, LeShuttle ne pourra pas être tenu responsable des retards ou refus de transport. L'autocar pourra se voir refuser la traversée si ces conditions préalables n'ont pas été remplies, et la réservation ne sera pas remboursée.
- 2.5 Le client doit fournir les informations concernant le but du voyage demandées par LeShuttle. LeShuttle se réserve le droit d'annuler une réservation ou de refuser le transport s'il estime que ce transport menace la sécurité ou la sûreté de son service.

### **3. Paiement – Clients sans compte professionnel**

- 3.1 Le paiement complet doit être effectué et reçu au plus tard 37 jours avant la date du départ, par carte bancaire précédemment approuvée par LeShuttle, par chèque ou virement bancaire.
- 3.2 Si la réservation est effectuée moins de 37 jours avant le départ, le paiement doit être effectué au moment de la réservation.
- 3.3 Les réservations ne seront pas confirmées si le client ne se conforme pas aux conditions de paiement LeShuttle.
- 3.4 Si LeShuttle n'a pas reçu le paiement selon les conditions énoncées aux points 3.1 ou 3.2, la réservation sera annulée.

### **4. Paiement – Clients avec un compte professionnel**

- 4.1 Le paiement doit être effectué selon les conditions préalablement convenues entre le client et LeShuttle. Les factures doivent être réglées dans les 30 jours suivant leur émission.
- 4.2 LeShuttle pourra discrétionnairement, sans justification, suspendre un compte professionnel si les paiements ne sont pas effectués selon ces conditions. Dans ce cas, les réservations en cours seront annulées, sauf si elles ont été réglées.

### **5. Facturation – Clients avec un compte à règlement différé**

- 5.1 LeShuttle émettra une facture au nom du client au plus tard 28 jours avant la date du départ, ou dès que la réservation aura été confirmée si le voyage a lieu moins de 28 jours avant la date de départ.
- 5.2 Le client signalera par écrit à LeShuttle tout litige concernant la facturation dans les 14 jours suivant la réception de la facture. L'absence de contestation de la part de l'Organisme Titulaire du Compte de la facturation dans le délai précité emportera renonciation à toute contestation ultérieure.
- 5.3 Les intérêts de retard sur les montants impayés cumulés seront calculés en fonction du taux d'intérêt légal de la Banque Centrale Européenne applicable au moment de la facturation et majorés du taux minimum prévu par la réglementation au moment du calcul des intérêts applicables.

### **6. Annulation et modification des réservations**

- 6.1 Les réservations annulées ou modifiées moins de 35 jours avant la date de départ réservée seront facturées en totalité.
- 6.2 LeShuttle n'applique pas de frais pour les réservations modifiées ou annulées via internet plus de 35 jours avant la date de départ réservée.

## **7. Remboursements**

- 7.1 Les réservations pour les dates entourées de noir sur le Calendrier Groupes ne sont pas remboursables.
- 7.2 Les réservations pour les dates mauves, roses et vertes sont remboursables si annulées selon les conditions détaillées au point 6 des présentes Conditions de Vente pour les Autocars.
- 7.3 Toute autre demande de remboursement sera sujette à l'approbation LeShuttle.

## **8. Informations préalables sur les voyageurs (API)**

- 8.1 Les autorités britanniques exigent la fourniture d'API (Advance Passenger Information – informations préalables des voyageurs) pour les passagers des autocars (ainsi que pour les conducteurs) avant le voyage. Conformément aux Conditions de transport, tous les passagers doivent fournir leurs API avant d'arriver à notre terminal.
- 8.2 Les conducteurs d'autocar doivent utiliser l'application LeShuttle pour télécharger toutes les API requises pour l'ensemble des passagers (y compris le conducteur) voyageant à bord de l'autocar, avant d'arriver aux terminaux Eurotunnel.
- 8.3 À l'arrivée à l'enregistrement, le conducteur devra démontrer que le statut « autorisé à voyager » (« ready to travel ») a été confirmé pour tous les passagers de l'autocar. Si les API requises ne sont pas transmises avant l'arrivée au terminal Eurotunnel, et/ou si le conducteur ne reçoit pas une confirmation de statut « autorisé à voyager » pour tous les passagers via l'application LeShuttle Coach, LeShuttle peut refuser le transport.
- 8.4 Le Client est responsable de s'assurer que le conducteur de l'autocar dispose d'un appareil compatible permettant d'utiliser l'application LeShuttle et que les API sont correctement téléchargées.
- 8.5 Le Client doit veiller à ce que tous les passagers soient informés de l'obligation de fournir les API avant le voyage. Bien que les API constituent une exigence des autorités britanniques, la politique de confidentialité d'Eurotunnel (qui précise le traitement des API / données personnelles dans le respect de ses obligations légales) est disponible à l'adresse suivante : [www.eurotunnel.com/uk/privacy-and-cookies/](http://www.eurotunnel.com/uk/privacy-and-cookies/).
- 8.6 LeShuttle ne saurait être tenu responsable envers le Client, le conducteur de l'autocar et/ou ses passagers des conséquences résultant du refus d'autoriser le transport de l'autocar et/ou de tout passager, en cas de non-transmission des API ou si le conducteur n'a pas obtenu le statut « autorisé à voyager » pour tout ou partie des passagers, conformément au présent article 8.

## **9. Enregistrement des véhicules au terminal LeShuttle**

- 9.1 Lors de la confirmation de réservation, le client recevra une référence de réservation qui devra être mentionnée à l'enregistrement afin de pouvoir voyager. Si le conducteur n'est pas en mesure de donner la référence de réservation correcte, il devra, avant que le voyage ne soit autorisé, effectuer une nouvelle réservation. Si cette nouvelle réservation est effectuée sous un compte professionnel, le montant sera facturé selon les conditions commerciales de ce compte. Si la nouvelle réservation est effectuée sans compte professionnel, le tarif public en vigueur sera appliqué.
- 9.2 L'Autocar doit se présenter à l'enregistrement du terminal LeShuttle à la date de voyage, au moins 90 minutes (mais pas plus de deux heures) avant l'horaire de départ de la navette qui a été réservé. Un délai supplémentaire doit être prévu si les passagers souhaitent se rendre dans les Bâtiments Passagers des terminaux LeShuttle. L'Autocar doit se présenter dans la zone d'embarquement au minimum 25 minutes avant l'horaire de départ.
- 9.3 Les Autocars qui se présentent à l'enregistrement du terminal LeShuttle en avance par rapport à l'horaire réservé pourront voyager plus tôt en fonction des places disponibles. Un supplément équivalent à la différence entre les différentes périodes tarifaires pourra être appliqué.
- 9.4 Les Autocars qui se présentent à l'enregistrement du terminal LeShuttle en retard, c'est-à-dire moins de 90 minutes avant l'horaire réservé, ne pourront pas utiliser leur réservation qui sera invalidée et restera due. Le client devra effectuer une nouvelle réservation. Si cette nouvelle réservation est effectuée sous un compte professionnel, le montant sera facturé selon les conditions commerciales de ce compte. Si la nouvelle réservation est effectuée sans compte professionnel, le tarif public en vigueur sera appliqué.

- 9.5 Les véhicules utilisant le GPL ou la bicarburation pour leur propulsion ne peuvent pas être transportés par LeShuttle. Les véhicules équipés d'un réservoir de gaz pourront être acceptés uniquement s'ils répondent aux conditions détaillées en clause 8.6.
- 9.6 Les conducteurs d'autocar doivent dès leur arrivée au terminal LeShuttle signaler la présence dans leur véhicule d'un réservoir de gaz. Les réservoirs destinés à la cuisine, la réfrigération, le chauffage ou les chauffe-eaux doivent être fermés, leur contenance ne doit pas dépasser 47 kg et ils ne doivent pas être remplis à plus de 80%.
- 9.7 À moins d'y être invité par le personnel LeShuttle, le conducteur d'autocar ne doit pas :
- emprunter sur les terminaux LeShuttle les voies réservées aux clients FlexiPlus
  - déposer des passagers sur les terminaux LeShuttle, en particulier à la station-service située sur le terminal britannique.
- 9.8 LeShuttle se réserve le droit de procéder à la vérification de tout autocar, d'examiner, de déplacer et replacer, voire de manipuler tout contenu à la demande des autorités douanières ou de toute autre autorité militaire ou civile, ou si LeShuttle estime qu'il est nécessaire d'y procéder. LeShuttle ne sera en aucun cas tenu responsable des dommages, pertes ou retard résultant de telles vérifications.
- 9.9 Le client accepte la responsabilité sans restriction des actions ou inactions du conducteur de l'autocar voyageant avec une réservation qu'il a effectuée.

## **10. Comptes professionnels**

- 10.1 Les clients détenteurs d'un compte client professionnel doivent :
- Assurer la confidentialité des Conditions Commerciales de leur compte
  - Assurer la confidentialité et la sécurisation des données permettant d'utiliser leur compte client

En cas de non-respect de ces conditions, LeShuttle pourra refuser les voyages ou fermer un compte professionnel, auquel cas le tarif public sera appliqué à ses réservations.

- 10.2 LeShuttle se réserve le droit de :
- refuser l'ouverture d'un compte professionnel sans justification
  - suspendre ou fermer un compte professionnel si le client ne respecte pas les conditions de paiement ou les conditions stipulées dans le contrat.

## **11. Responsabilité**

- 11.1 Le client devra respecter le contrat sans restriction.
- 11.2 En plus des conditions énoncées dans les Conditions Générales de Transport et les présentes Conditions de Vente, le client devra indemniser LeShuttle de toute perte, dommage, frais de quelque nature que ce soit liés directement ou indirectement aux points suivants :
- Le non-respect des présentes Conditions de Vente ou des Conditions Générales de Transport.
  - Toute action, inaction, acte de négligence, causés par la faute ou la négligence du client, de ses passagers, de ses employés, agents ou tout contractant indépendant auxquels il a eu ou a recours.
  - Toute réclamation d'un passager de l'autocar ou d'un tiers.
  - Un défaut, une inadéquation, une surcharge, une panne de l'Autocar sur un terminal LeShuttle, à bord d'une navette, lors de l'embarquement ou du débarquement.
  - Tout refus de voyager pour un autocar ou un passager de la part LeShuttle ou des autorités.
- 11.3 LeShuttle décline toute responsabilité pour toute perte ou dommage résultant directement ou indirectement d'un refus de voyage, d'une interruption de fonctionnement, d'un retard durant l'embarquement, la sortie de la navette ou la traversée d'un autocar.

## **12. Conditions générales**

- 12.1 Les Conditions Générales de Transport LeShuttle prévalent sur les présentes Conditions de Vente pour les Autocars en cas de contradiction.
- 12.2 LeShuttle pourra modifier les présentes Conditions, les Conditions Générales de Transport, le Calendrier Groupes, les tarifs et tout accord commercial à tout moment sans indemnité de quelque nature que ce soit. Un préavis raisonnable sera notifié sur le site internet LeShuttle.

- 12.3 Le client doit informer les conducteurs, les passagers ou les tiers des Conditions Générales de Transport LeShuttle.
- 12.4 Directives imposées par les gouvernements français et britannique : si un passager voyage sans tous les documents requis par les autorités françaises et britanniques, et si les autorités imposent à LeShuttle une pénalité financière pour ce manquement, LeShuttle se réserve le droit de réclamer au client ayant réservé la traversée le montant de cette pénalité plus les frais encourus. Le client devra régler la facture envoyée par LeShuttle dans les 30 jours.