



## Conditions Générales de Réservation et Conditions Particulières de Vente de Billets

Applicable à toutes les réservations à partir du 5 Mars 2025

# Conditions Générales de Réservation

## 1. Introduction

Avant de confirmer votre réservation, vous devez vous assurer que vous et tous les passagers avez pris connaissance des présentes Conditions Générales de Réservation et des conditions qui y sont mentionnées, s'appliquant à toutes les réservations pour le transport de passagers ("vous") par LeShuttle ("nous"). Ces conditions s'appliquent à toutes les réservations effectuées par vous et tous les passagers, que vous ayez effectué la réservation directement ou indirectement, par l'intermédiaire d'un agent ou d'une autre manière.

## 2. Validité de la réservation

Tous les voyages doivent être effectués dans un délai d'une année civile à compter de la date d'achat initiale. Les billets expirés ne peuvent être ni modifiés ni prolongés au-delà d'un an à compter de la date d'achat initiale.

**Réservations via le Compte LeShuttle :** Les réservations effectuées via un Compte LeShuttle ne sont uniquement valables pour le titulaire du compte qui voyage, dans le sens et à l'heure de départ réservés et pour le véhicule renseigné au moment de la réservation, y compris les accessoires tels que les vélos à l'arrière ou sur le toit, les coffres de toit, les remorques ou les caravanes. Les comptes nominatifs LeShuttle ne peuvent pas être utilisés pour effectuer une réservation au nom et pour le compte d'un tiers. Toutes les réservations effectuées via un Compte LeShuttle ne sont pas transférables d'un compte à un autre ou d'une personne à un autre. Si vous êtes titulaire d'un Compte LeShuttle et que vous souhaitez réserver pour une autre personne, vous devez réserver son billet en tant qu'invité. Le billet est nominatif. Ainsi, le titulaire du Compte LeShuttle ayant servi à réserver le billet doit voyager. A défaut, le billet ne sera pas valable. Lors d'une réservation aller-retour, il est nécessaire d'effectuer à la fois le trajet aller et le trajet retour, sous peine d'annulation de votre réservation. Voir les conditions spécifiques associées aux billets. A défaut, vous serez tenu de payer la différence entre le prix que vous avez payé et le tarif de l'aller simple en vigueur au moment de la traversée.

**Réservation pour le compte d'autrui :** Les réservations pour le compte de tiers ne peuvent pas être effectuées à partir d'un compte LeShuttle. Vous devez effectuer une "réservation pour invité". Les réservations pour invités ne sont valables que pour le détenteur du billet, dans le sens et à l'heure de départ réservés et pour le véhicule renseigné au moment de la réservation, y compris les accessoires tels que les vélos à l'arrière ou sur le toit, les coffres de toit, les remorques ou les caravanes. Lors d'une réservation aller-retour, il est nécessaire d'effectuer à la fois le trajet aller et le trajet retour, sous peine d'annulation de votre réservation. Voir les conditions

spécifiques associées aux billets. Vous serez tenu de payer la différence entre le prix que vous avez payé et le tarif de l'aller simple applicable au moment où vous avez effectué votre voyage.

**Les Frais de Jour de Forte Affluence** s'appliquent uniquement aux billets Court Séjour Flexiplus et Flexiplus et sont payables les Jours de Forte Affluence. Ces Frais varient en fonction de la date du voyage. Ces frais sont ajoutés au coût total de votre billet. Les frais pour Jours de Forte Affluence sont redevables, peu importe que le billet ait été réservé sur notre site internet, par téléphone ou en personne. Les passagers réservant initialement un billet hors jour de forte affluence seront soumis aux Frais de Jour de Forte Affluence s'il s'avère finalement utilisé un jour de forte affluence. Veuillez consulter le Calendrier des Jours de Forte Affluence sur notre site interne <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations>. Si vous changez la date de votre voyage pour un autre Jour de Forte Affluence, vous devez payer la différence de Frais de Jour de Forte Affluence. Les passagers qui réserveraient pour un Jour de Forte Affluence et qui voyageraient finalement un jour non-affluent recevront un remboursement automatique de ces Frais de Jour de Forte Affluence.

## 3. Frais

**Frais de Création :** Lorsque vous effectuez une nouvelle réservation par téléphone, vous devez vous acquitter de Frais de Création non-remboursables. Consultez la rubrique "Modifications et Annulations" sur notre site internet <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations> pour connaître le montant des frais applicables à votre billet. Ces frais ne s'appliquent pas aux achats de billets de type Court Séjour Flexiplus ou Flexiplus.

**Frais de Modification :** Lorsque vous modifiez une date ou heure de réservation existante par téléphone, en ligne ou à l'Enregistrement vous devez vous acquitter de Frais de Modification non-remboursables. Voir "Modifications et Annulations" sur notre site internet

<https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations> pour plus de détails sur les frais en vigueur applicables à votre billet. Les Frais de Modification ne s'appliquent pas si vous modifiez uniquement le véhicule ou les accessoires. Les Frais de Modification ne s'appliquent pas aux Clients dont le billet initial ou modifié est de type Court Séjour Flexiplus ou Flexiplus.

**Frais d'Annulation :** Pour plus d'informations sur le montant en vigueur des Frais d'Annulation applicables à votre billet, voir "Modifications et Annulations" sur notre site internet <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations> et les conditions générales complètes du billet.

**Tous les frais sont sujets à révision et peuvent être modifiés pour des raisons commerciales. Les détenteurs de billets existants seront informés à l'avance par courrier électronique de toute modification prochaine des tarifs. Les tarifs en vigueur seront affichés sur notre site web sous la rubrique "Modifications et Annulations"**

#### 4. Modifications

Si le coût de votre nouveau billet est supérieur au coût de votre billet original, vous devrez payer la différence. Aucun crédit ne sera accordé si le coût de votre nouveau billet est inférieur au coût de votre billet original (sauf pour les détenteurs de billet Court Séjour Flexiplus ou Flexiplus). Quand bien même vous annuleriez un billet remboursable, vous ne serez pas remboursé pour les éventuels Frais de Création ni Frais de Modification passés.

#### 5. Paiement

Lorsque vous effectuez votre réservation par l'intermédiaire de notre Service Client, vous devrez présenter la carte utilisée pour le paiement au moment de votre passage à l'Enregistrement. Les cartes électroniques ou virtuelles ne sont pas acceptées. Si vous payez avec une carte de débit ou de crédit au moment de l'Enregistrement, vous serez facturé dans la devise locale. Le montant sera converti dans votre devise par la banque ou société émettrice de votre carte bancaire. Les chèques ne sont pas acceptés. Les Avoirs Tesco ne peuvent pas être échangés contre des billets remboursables.

#### 6. Passagers

Vous pouvez emmener à bord de votre véhicule autant de passagers permissibles par la loi et assurant le trajet en toute sécurité.

#### 7. Information préalable sur les voyageurs (API)

Avant chaque voyage, nous sommes tenus de fournir au Ministère de l'Intérieur du Royaume-Uni (UK Home Office), les informations suivantes (non limitativement) : le nom complet, la date de naissance, la nationalité et le numéro de référence du passeport ou pièce d'identité avec photo en cours de validité, de chaque personne entrant ou quittant le pays. Il incombe à tout moment aux passagers de nous fournir les informations correctes avant le voyage et de s'assurer que leur document est légalement valable pour leur voyage et la durée de leur séjour. Pour plus d'informations, consultez notre site internet [Qu'est-ce que l'information préalable des voyageurs \(API\) ? - Eurotunnel LeShuttle™](https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations). Si vous ne fournissez pas ces informations à l'avance, vous devrez le faire avant de poursuivre votre voyage. Vous risquez alors de manquer le départ prévu.

#### 8. Passagers à mobilité réduite

Si vous voyagez avec des passagers à mobilité réduite et/ou un fauteuil roulant, vous devez le déclarer au moment de la réservation. Vous devez suivre les conseils de voyage fournis. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre site internet <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations>

#### 9. Offres promotionnelles et réservations pour des groupes d'utilisateurs fermés

Des conditions particulières s'appliquent en complément des présentes Conditions Générales de Réservation. En cas de conflit, les conditions particulières prévaudront.

#### 10. Informations juridiques

**Transport d'Animaux** : Aucun animal n'est d'office autorisé à voyager à bord de nos navettes. Veuillez lire les dispositions de la politique de Transport d'Animaux, disponible à l'adresse suivante <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations> pour connaître les critères à remplir.

**Transport d'Armes à Feu et de Munitions** : Les Armes à Feu et Munitions doivent être déclarés aux endroits signalés sur les Terminaux. Veuillez lire les règles concernant le transport d'Armes à Feu et de Munitions à bord de nos navettes à l'adresse internet suivante <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations>

**Transport de Carburant** : Veuillez lire les règles relatives au Transport de Marchandises Dangereuses à l'adresse internet suivante <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations>

**Gaz de pétrole liquéfié (GPL) ou tout autre gaz inflammable équivalent** : Les véhicules équipés de réservoirs de GPL pour l'alimentation de services domestiques (cuisine, réfrigération, chauffage et chauffe-eau) sont acceptés à condition que les conteneurs soient : éteints ; ne pèsent pas plus de 47 kg ; et ne sont pas remplis à plus de 80 %. Si votre véhicule est équipé d'un tel réservoir, vous devez le déclarer lorsqu'on vous le demande. Les véhicules pouvant fonctionner uniquement ou alternativement (que ce mode soit utilisé ou non) au GPL ou à tout autre gaz inflammable équivalent ne peuvent pas être transportés par Eurotunnel.

**Conditions de transport** : Celles-ci contiennent certaines exclusions de responsabilité. Vous devez vous assurer que vous et tous les passagers les avez lues avant de voyager <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations> .

#### 11. Indemnisation pour Retard

Dans le cas où votre voyage avec LeShuttle a été retardé, vous pourriez bénéficier d'un bon de réduction à utiliser lors d'un prochain voyage avec notre service. Afin que nous puissions enquêter et déterminer vos droits, vous devez nous contacter dans les 6 mois suivant la date du voyage. Les réclamations reçues plus de 6 mois après le voyage seront rejetées. Les bons de réduction sont valables jusqu'à une année civile après leur émission et ne peuvent être ni transférés, vendus ou échangés contre de l'argent. Voir les Conditions générales de Transport pour les exclusions de responsabilité.

## 12. Renonciation à recours

L'absence d'application, par LeShuttle, d'une disposition comprise aux présentes Conditions Générales de Réservation, ne pourra être interprété comme une renonciation à cette, ou toute autre, disposition. Si une quelconque disposition des présentes Conditions Générales de Réservation est jugée nulle ou inapplicable, elle sera supprimée et les autres dispositions resteront pleinement en vigueur.

## 13. Droit Applicable et Juridiction

Les présentes Conditions Générales de Réservation et Conditions Particulères de Vente de Billet et tout contrat découlant d'une réservation sont régis à tous égards par le droit anglais si le demandeur intente une action en Angleterre et par le droit français si le demandeur intente une action en

France. Les parties se soumettent irrévocablement à la compétence exclusive des tribunaux anglais et français aux fins des présentes. Les présentes conditions relatives aux billets sont rédigées en anglais et en français. Lorsqu'une plainte est déposée en Angleterre, la version anglaise sera considérée comme la version authentique et lorsqu'une plainte est déposée en France, la version française sera considérée comme la version authentique.

## 14. Informations sur l'Entreprise

LeShuttle désigne la marque sous laquelle Eurotunnel exploite ses navettes passagers. Eurotunnel, société en participation, est constituée des sociétés : France Manche S.A dont le siège social est 37-39, rue de la Bienfaisance 75008 Paris, immatriculée en France RCS Paris sous le numéro 333 286 714 ; et The Channel Tunnel Group Limited, une société enregistrée en Angleterre sous le numéro 01811435 dont le siège social est UK Terminal, Ashford Road, Folkestone, Kent, CT18 8XX.

Vous pouvez nous contacter par courrier électronique : [customer.support@eurotunnel.com](mailto:customer.support@eurotunnel.com)

# Conditions Particulières de Vente de Billet

## Résumé du billet

Le tableau ci-dessous résume les principales différences entre chaque type de billet. Veuillez consulter les conditions complètes applicables à votre billet.

Type de billet	Flexibilité	Modifiable	Remboursements	Durée	Billet Simple ou Aller-retour
Offre 1 à 2 jours	Valable uniquement pour l'horaire de départ réservé	Non	Non	2 jours calendaires ou moins	Billet aller ne peut pas être vendu séparément du billet retour
Court Séjour Eco	Valable pour l'horaire de départ réservé + 1 heure	Oui  Des Frais de Modification s'appliquent	Non	5 jours calendaires ou moins	Billet aller ne peut pas être vendu séparément du billet retour
Standard	Valable pour l'horaire de départ réservé + 1 heure	Oui  Des Frais de Modification s'appliquent	Non	Pas de restriction de durée	Billet simple ou aller-retour
Standard Plus	Valable pour l'horaire de départ réservé + 4 heures	Oui  Des Frais de Modification s'appliquent	Remboursable* en cas d'annulation plus de 7 jours précédant la date du voyage prévu, uniquement si elle n'a pas été modifiée durant cette même période.  *Des Frais d'Annulation s'appliquent.	Pas de restriction de durée	Billet simple ou aller-retour
Court Séjour Flexiplus	Valable uniquement le jour de départ réservé	Oui	Remboursable uniquement avant le départ.	5 jours calendaires ou moins	Billet aller ne peut pas être vendu séparément du billet retour
Flexiplus	Valable uniquement le jour de départ réservé	Oui	Remboursable uniquement avant le départ réservé.	Pas de restriction de durée	Billet simple ou aller-retour

# Offre 1 à 2 jours

Non modifiable, non remboursable, valable pour un voyage retour dans les 2 jours calendaires.

## Flexibilité et durée

1. Uniquement disponible et valable pour un voyage aller-retour d'une durée maximale de 2 jours calendaires.
2. La date et l'heure du voyage ne peuvent être modifiées. Le billet n'est valable que pour la date et l'horaire de départ réservés, le sens du voyage et le véhicule renseigné au moment de la réservation, y compris les accessoires tels que les vélos à l'arrière ou sur le toit, les coffres de toit ou les remorques.

## Enregistrement

3. Vous devez vous enregistrer au moins 1 heure (mais pas plus de 4 heures) avant l'horaire de départ prévu.
4. **Arrivée anticipée : si vous arrivez plus d'une heure avant l'horaire de départ prévu**, votre réservation ne sera pas échangée contre un départ anticipé. Si vous souhaitez voyager plus d'une heure avant l'horaire de départ prévu, vous serez contraints d'acheter un nouveau billet, sous réserve de disponibilité. Votre réservation initiale ne sera pas remboursée.
5. **Arrivée tardive : Si vous n'arrivez pas au moins une heure avant l'horaire de départ prévu**, votre billet sera annulé. Il ne sera ni échangé, ni remboursé, ni crédité. Vous devrez alors acheter un nouveau billet pour voyager sur le prochain départ disponible, sous réserve de disponibilité. Nous ne pouvons pas garantir que le prochain départ disponible aura lieu le même jour.
6. Le billet retour ne sera pas valable si le billet aller n'a pas été utilisé. Vous ne bénéficierez d'aucune forme de compensation. Vous devrez acheter un nouveau billet pour voyager sur le prochain départ disponible, sous réserve de disponibilité. Nous ne pouvons pas garantir que le prochain départ disponible aura lieu le même jour.

## Modifications

7. La date et l'horaire du voyage ne peuvent être modifiées. Le billet ne peut pas être transféré ou surclassé.
8. Vous pouvez changer de véhicule et/ou d'accessoires lors de l'Enregistrement ou à l'avance. Un changement de tarif peut s'appliquer.
9. Vous ne bénéficierez d'aucune forme de compensation si le coût du nouveau billet est inférieur à celui du billet original.

## Remboursements

10. Les billets Offre 1 à 2 jours ne sont pas remboursables et ne peuvent donner lieu à aucune demande de compensation.
11. Les erreurs commises par le Client lors de la réservation, l'arrivée tardive, le fait de ne pas avoir voyagé pour quelque raison que ce soit ou de ne pas avoir pu annuler sa réservation ne donne aucunement droit à compensation.

# Court Séjour Eco

Modifiable, non remboursable, valable pour un voyage aller-retour dans les 5 jours calendaires.

## Flexibilité et durée

1. Uniquement disponible et valable pour un voyage aller-retour d'une durée maximale de 5 jours calendaires. Le trajet retour doit être effectué avant minuit (heure locale) le 5<sup>ème</sup> jour calendaire suivant le départ.
2. Non remboursable. Modifiable sous réserve de conditions (voir ci-dessous). Le billet n'est valable que pour la date, l'horaire, le sens du voyage et le véhicule renseignés au moment de la réservation, y compris les accessoires tels que les vélos à l'arrière ou sur le toit, les coffres de toit, les remorques ou les caravanes.

Le billet retour ne sera pas valable si le billet aller n'a pas été utilisé. Vous ne bénéficierez d'aucune forme de compensation.

## Enregistrement

4. Vous devez vous enregistrer au moins 1 heure (mais pas plus de 4 heures) avant l'horaire de départ prévu.
5. **Si vous arrivez plus d'une heure avant le départ réservé**, vous pouvez modifier votre départ à un horaire antérieur, sous réserve de disponibilité et du paiement de Frais de Modification et de toute différence tarifaire éventuelle.
6. **Si vous arrivez pendant la période de flexibilité du billet (c'est-à-dire moins d'une heure avant le départ réservé et pas plus d'une heure après le départ réservé)**, votre réservation sera échangée pour le prochain départ disponible, sous réserve de disponibilité. Nous ne pouvons pas garantir que le prochain départ disponible aura lieu le même jour.
7. **Arrivée tardive** (c'est-à-dire plus d'une heure après le départ prévu) - votre billet est annulé. Vous ne recevrez ni remboursement, ni échange, ni crédit. Vous devrez acheter un nouveau billet pour voyager sur le prochain départ disponible, sous réserve de disponibilité. Nous ne pouvons pas garantir que le prochain départ disponible aura lieu le même jour.
8. Si vous arrivez à l'Enregistrement pour le départ réservé ou pendant la période de flexibilité dans un véhicule différent, ou avec des accessoires (tels que coffre de toit, vélos sur le toit ou à l'arrière) qui n'ont pas été réservés, vous pouvez modifier votre réservation pour voyager sur le prochain départ disponible, sous réserve de disponibilité et du paiement d'une éventuelle augmentation de tarif. Nous ne pouvons pas garantir que le prochain départ disponible aura lieu le même jour.
9. Les billets expirent automatiquement 1 heure après le départ réservé et ne sont pas remboursables.

## Modifications

10. La réservation doit être modifiée avant l'expiration de la période de flexibilité (c'est-à-dire pas plus d'une heure après le départ réservé) pour rester valide et peut être reprogrammée à tout autre départ disponible situé dans l'année suivant l'achat initial. Tous les voyages (voyage retour compris) doivent être effectués dans les 5 jours calendaires et dans l'année qui suit l'achat initial.
11. Les modifications de véhicule et/ou d'accessoires peuvent être effectués à l'avance ou au moment de l'Enregistrement. Aucuns Frais de Modification ne s'appliquent dans cette hypothèse. En revanche, une augmentation de tarif peut être appliquée. Sous réserve de disponibilité. Peut entraîner un changement de départ.
12. Changements de date/horaire - Des Frais de Modification s'appliquent à chaque changement de date/horaire, peu importe que le changement se fasse au moment de l'Enregistrement ou à l'avance. Une augmentation de tarif peut également être appliquée.
13. Aucun crédit ne sera accordé si le coût du nouveau billet est inférieur à celui du billet original.
14. Pour connaître le tarif des Frais de Modification en vigueur, veuillez consulter notre site internet LeShuttle <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations>.

## Surclassements

15. Un billet Court Séjour Eco ne peut être surclassé en Court Séjour Flexiplus uniquement si le Surclassement intervient avant le trajet aller du billet, sous réserve de disponibilité, et moyennant le paiement de la différence de tarif.
16. Les surclassements ne sont pas disponibles une fois que le voyage aller a été effectué.

## Remboursements

17. Les billets Court Séjour Eco ne sont pas remboursables et ne peuvent donner lieu à aucune forme de compensation.
18. Les erreurs commises par le Client lors de la réservation, l'arrivée tardive, le fait de ne pas voyager ou de ne pas avoir annulé sa réservation, ne donne aucunement droit à compensation. Si vous annulez votre réservation non remboursable, vous ne recevrez pas de remboursement.
19. Si vous surclassez votre billet Court Séjour (non remboursable) en billet Court Séjour Flexiplus et que vous annulez ensuite votre réservation, seul le prix payé pour le Surclassement Flexiplus vous sera remboursé.

# Standard

Modifiable, non remboursable, valable pour n'importe quelle durée.

## Flexibilité et durée

1. Disponible en tant que billet simple ou partie d'un voyage aller-retour, de n'importe quelle durée, avec date et horaire spécifiés.
2. Non remboursable. Modifiable sous réserve de conditions (voir ci-dessous). Le billet n'est valable que pour la date, l'horaire, le sens du voyage et le véhicule renseignés au moment de la réservation, y compris les accessoires tels que les vélos à l'arrière ou sur le toit, les coffres de toit, les remorques ou les caravanes.
3. Le fait de ne pas voyager sur le trajet aller d'un billet aller-retour Standard ne donne pas droit au remboursement. Pour autant, le trajet retour reste valable pour le voyage.

## Enregistrement

4. Vous devez vous enregistrer au moins 1 heure (mais pas plus de 4 heures) avant l'horaire de départ prévu.
5. **Si vous arrivez plus d'une heure avant le départ réservé**, vous pouvez modifier votre départ à un horaire antérieur, sous réserve de disponibilité et de paiement des Frais de Modification et de la différence tarifaire éventuelle.
6. **Si vous arrivez pendant la période de flexibilité du billet (c'est-à-dire moins d'une heure avant le départ réservé et pas plus d'une heure après le départ réservé)**, votre réservation sera échangée pour le prochain départ disponible, sous réserve de disponibilité. Nous ne pouvons pas garantir que le prochain départ disponible aura lieu le même jour.
7. **Arrivée tardive** (c'est-à-dire plus d'une heure après le départ prévu) - votre billet sera annulé. Vous ne recevrez ni remboursement, ni échange, ni compensation. Pour voyager vous devrez acheter un nouveau billet sous réserve de disponibilité. Nous vous proposerons le prochain départ disponible mais ne pourrons pas garantir que celui-ci aura lieu le même jour.
8. Si vous arrivez à l'Enregistrement pour le départ réservé ou pendant la période de flexibilité dans un véhicule différent, ou avec des accessoires (tels que coffre de toit, vélos sur le toit ou à l'arrière) qui n'ont pas été réservés, vous pouvez modifier votre réservation pour voyager sur le prochain départ disponible, sous réserve de disponibilité et du paiement d'une éventuelle augmentation de tarif. Nous ne pouvons pas garantir que le prochain départ disponible aura lieu le même jour.
9. Les billets expirent automatiquement 1 heure après le départ réservé et ne sont pas remboursables.

## Modifications

10. La réservation doit être modifiée avant l'expiration de la période de flexibilité (c'est-à-dire pas plus d'une heure après le départ réservé) pour rester valide et peut être reprogrammée à tout autre départ disponible situé dans l'année suivant l'achat initial. Tous les voyages (voyage retour compris) doivent être effectués dans l'année qui suit l'achat initial.
11. Les changements de véhicule et/ou d'accessoires réservés peuvent être effectués à l'avance ou au moment de l'Enregistrement. Aucuns Frais de Modification ne s'appliquent dans cette hypothèse. Une augmentation de tarif peut être appliquée. Sous réserve de disponibilité. Peut entraîner un changement de départ.
12. Changements de date/horaire - Des Frais de Modification s'appliquent, peu importe que la modification soit intervenue à l'Enregistrement ou à l'avance. Une augmentation de tarif peut être appliquée.
13. Aucune compensation ne sera accordée si le coût du nouveau billet est inférieur à celui du billet initial.
14. Pour connaître le tarif des Frais de Modification en vigueur, veuillez consulter le site web de LeShuttle <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations>.

## Surclassements

15. La réservation Standard peut être surclassée en billet Flexiplus uniquement, sous réserve de disponibilité et du paiement de la différence de tarif.

## Remboursements

16. Les billets Standard ne sont pas remboursables et ne peuvent donner lieu à aucune forme de compensation.
17. Les erreurs commises par le Client lors de la réservation, le fait de ne pas voyager ou de ne pas avoir modifié sa réservation ne donnent aucunement droit à compensation. 'Si vous annulez votre réservation Standard, vous ne recevrez pas de remboursement.
18. Si vous surclassez votre billet Standard initial en billet Flexiplus avant le voyage et que vous annulez ensuite votre réservation, vous ne serez remboursé que du prix payé pour le Surclassement Flexiplus et non pas pour le billet dans son entièreté.



# Standard Plus

Modifiable et remboursable moyennant des frais, sous réserve de conditions, pas de restriction de durée.

## Flexibilité et durée

1. Disponible en tant que billet simple ou partie d'un voyage aller-retour, de n'importe quelle durée, date et horaire spécifiés.
2. Remboursable et modifiable sous réserve de conditions (voir ci-dessous). Le billet n'est valable que pour la date et l'horaire de départ réservés, le sens du voyage et le véhicule renseigné au moment de la réservation, y compris les accessoires tels que les vélos à l'arrière ou sur le toit, les coffres de toit, les remorques ou les caravanes.
3. Le fait de ne pas voyager à l'aller d'un billet aller-retour Standard Plus ne donne pas droit au remboursement de ce trajet. Pour autant, le billet retour reste valable.
4. Le fait pour le Client de ne pas voyager ou de ne pas annuler la réservation conformément aux présentes Conditions Particulières de Vente de Billets ne donneront pas droit à remboursement.

## Enregistrement

5. Vous devez vous enregistrer au moins 1 heure (mais pas plus de 4 heures) avant l'horaire de départ prévu.
6. **Si vous arrivez plus d'une heure avant le départ réservé**, vous pouvez modifier votre départ à un horaire antérieur, sous réserve de disponibilité et de paiement de Frais de Modification et de la différence tarifaire éventuelle.
7. **Si vous arrivez pendant la période de flexibilité du billet (c'est-à-dire moins d'une heure avant le départ réservé et pas plus de 4 heures après le départ réservé)**, votre réservation sera échangée pour le prochain départ disponible, sous réserve de disponibilité. Nous ne pouvons pas garantir que le prochain départ disponible aura lieu le même jour.
8. **Arrivée tardive** (c'est-à-dire plus de 4 heures après le départ réservé) - votre billet sera annulé. Vous ne recevrez ni remboursement, ni échange, ni compensation. Pour voyager vous devrez acheter un nouveau billet, sous réserve de disponibilité. Nous vous proposerons le prochain départ disponible mais ne pourrions pas garantir que celui-ci aura lieu le même jour.
9. Si vous arrivez à l'Enregistrement pour le départ réservé ou pendant la période de flexibilité dans un véhicule différent, ou avec des accessoires (tels que coffre de toit, vélos sur le toit ou à l'arrière) qui n'ont pas été réservés, vous pouvez modifier votre réservation pour voyager sur le prochain départ disponible, sous réserve de disponibilité et du paiement d'une éventuelle augmentation de tarif. Nous ne pouvons pas garantir que le prochain départ disponible aura lieu le même jour.
10. Les billets expirent automatiquement 4 heures après le départ réservé et ne sont pas remboursables.

## Modifications

11. La réservation doit être modifiée avant l'expiration de la période de flexibilité (pas plus de 4 heures après le départ réservé) pour rester valable et peut être reprogrammée vers tout autre départ disponible situé dans l'année qui suit l'achat initial. Tous les voyages (voyage retour compris) doivent être effectués dans l'année qui suit l'achat initial.
12. Les changements de véhicule et/ou d'accessoires réservés peuvent être effectués à l'avance ou au moment de l'Enregistrement. Aucuns Frais de Modification ne s'appliquent en cas de changement de véhicule ou d'accessoires. En revanche, une augmentation de tarif peut être appliquée. Sous réserve de disponibilité. Peut entraîner un changement de départ.
13. Changements de date/heure - Des Frais de Modification s'appliquent, peu importe que la modification soit intervenue à l'Enregistrement ou à l'avance. Une augmentation de tarif peut être appliquée.
14. Aucune compensation ne sera accordée si le coût du nouveau billet est inférieur à celui du billet original.
15. Pour connaître le tarif des Frais de Modification en vigueur, veuillez consulter le site web de LeShuttle <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations>.

## Surclassements

16. Les réservations peuvent être surclassées avant le voyage en billet Flexiplus uniquement, sous réserve de disponibilité et du paiement de la différence de tarif.

## Remboursements

17. Le billet n'est pas remboursable si :
  - a. annulé moins de 7 jours calendaires avant la date de départ ; et/ou
  - b. si le billet a été modifié moins de 7 jours calendaires avant la date de départ pour une nouvelle date de départ ou heure de départ, dans un délai d'un an à compter de la date d'achat.

*La date de départ est considérée comme le jour zéro. Par exemple, si la date de départ est le 15 mars, vous avez alors jusqu'au 8 mars 23h59 (heure locale) pour annuler ou modifier votre réservation. Si vous annulez ou modifiez votre réservation à partir du 9 mars, vous n'aurez droit à aucun remboursement.*

18. les Frais d'Annulation, veuillez consulter le site internet <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations>
19. Les remboursements sont crédités en totalité ou en partie sur le mode de paiement initial, ce qui inclut les Avoirs LeShuttle.
20. Les annulations faites non-conformément aux présentes conditions générales ne donneront pas lieu à compensation.
21. Les erreurs commises par le Client lors de la réservation et qui ne sont pas corrigées plus de 7 jours calendaires avant la date de départ ou le fait pour le Client de ne pas voyager ne donnent pas droit à remboursement.

## Remboursement des billets Standard Plus transformés en billets Flexiplus

22. Si vous avez surclassé votre billet Standard Plus initial **moins de 7 jours** avant la date du voyage, seul le coût du Surclassement Flexiplus sera remboursé conformément aux conditions générales du billet Standard Plus.
23. Si vous avez surclassé votre billet Standard Plus initial en billet Flexiplus **plus de 7 jours** avant la date du voyage, les conditions de remboursement du billet seront celles applicables aux billets Flexiplus. Veuillez consulter ces conditions.

# Court séjour Flexiplus

Modifiable et remboursable avant le départ, valable pour un voyage retour dans les 5 jours calendaires.

## Flexibilité et durée

1. Uniquement disponible et valable comme billet aller-retour pour un voyage dans les 5 jours calendaires seulement.
2. Valable pour un voyage à n'importe quelle heure le jour de départ réservé.
3. Modifiable sous réserve de conditions (voir ci-dessous). Le billet n'est valable que pour un voyage aller-retour dans les 5 jours calendaires, le jour réservé, dans le sens du voyage et dans le véhicule renseigné au moment de la réservation, y compris les accessoires tels que les vélos à l'arrière ou sur le toit, les coffres de toit, les remorques ou les caravanes.
4. Les billets aller et retour ne peuvent pas être vendus séparément. Le fait de ne pas voyager à l'aller d'un billet Court Séjour Flexiplus invalide le billet retour. Vous ne recevrez ni remboursement, ni échange, ni compensation.
5. Le fait de ne pas voyager ou de ne pas annuler votre réservation conformément aux présentes conditions générales ne vous donne pas droit à un remboursement.
6. Des Frais de Jour de Forte Affluence s'appliquent pour les jours qu'ils concernent. Pour plus d'informations, voir la section "Frais de Jour de Forte Affluence".
7. Le trajet retour doit être effectué avant minuit (heure locale) le 5<sup>ème</sup> jour calendaire.

## Enregistrement

8. A votre arrivée, vous serez assigné au prochain départ disponible.
9. **Départ aller** : Vous devez vous enregistrer avant 23h59 le jour du départ réservé pour pouvoir voyager. Si vous arrivez après cette heure et que vous n'avez pas modifié votre billet, celui-ci sera annulé. Vous devrez acheter un nouveau billet pour voyager. Si vous ne voyagez pas à l'aller ou si vous ne modifiez pas votre billet avant la date d'expiration, le retour sera également annulé. Vous ne recevrez ni remboursement, ni échange, ni compensation.
10. **Départ retour** : Valable uniquement si le départ aller a été réalisé. Vous devez vous enregistrer avant 23h59 le jour du départ retour réservé pour pouvoir voyager. Si vous arrivez après cette heure et que vous n'avez pas modifié ou surclassé votre billet à l'avance, il sera annulé. Vous devrez acheter un nouveau billet pour voyager.

## Modifications

11. Les réservations peuvent être modifiées à tout moment avant le départ réservé. Tous les voyages (voyage retour compris) doivent être effectués dans un délai d'un an à compter de l'achat initial et dans les 5 jours calendaires suivant le départ aller.
12. Vous pouvez annuler votre réservation à tout moment avant 23h59 le jour du départ réservé et recevoir un remboursement complet.
13. Vous pouvez modifier votre réservation à tout moment avant le départ, mais pour que le billet soit valable, votre retour doit avoir lieu dans les 5 jours calendaires suivant le départ aller. Des Frais de Jour de Forte Affluence peuvent s'appliquer.
14. Si vous souhaitez modifier votre réservation pour voyager à plus de 5 jours calendaires du départ réservé, vous pouvez surclasser votre réservation avant le départ (voir la section "Surclassements").
15. Vous pouvez modifier le billet retour vers n'importe quel départ disponible dans les 5 jours calendaires suivant le départ de l'aller. Le surclassement ou le remboursement n'est pas possible si le trajet aller a été réalisé ou a expiré.
16. Si vous ne modifiez pas votre billet retour avant le départ réservé pour un autre départ dans les 5 jours calendaires suivant le départ aller, votre billet expirera et sera annulé. Vous ne recevrez ni remboursement, ni échange, ni compensation. Un nouveau billet sera nécessaire pour voyager.
17. Le billet aller-retour doit être modifié avant 23h59 le jour du départ réservé, après quoi il expire et est annulé. Vous ne recevrez ni remboursement, ni échange, ni compensation.
18. Si vous modifiez une réservation pour changer de véhicule (y compris la hauteur) et/ou d'accessoires, et/ou pour changer de date et/ou de créneau horaire, vous devrez payer la différence entre le prix que vous avez payé pour la réservation initiale et le prix applicable à la nouvelle réservation.

## Surclassements

19. Le Surclassement en billet Flexiplus n'est possible qu'avant le départ réservé de l'aller. Le Surclassement n'est plus possible une fois le trajet aller effectué. Vous devez payer la différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation.

## Remboursements

20. Votre réservation n'est remboursable que si elle est annulée avant 23h59 le jour du départ prévu. Les remboursements partiels ne sont pas possibles. Le fait de ne pas voyager à l'aller d'un billet Court Séjour Flexiplus invalide le retour. Vous ne recevrez ni remboursement, ni échange, ni compensation.
21. La Modification ou Annulation non-conforme aux présentes conditions générales ne donne lieu à aucune compensation.
22. Aucun remboursement ne sera accordé si une réservation n'a pas été annulée ou surclassée avant le départ prévu.
23. Le fait de ne pas voyager ou de ne pas s'enregistrer avant 23h59 le jour du départ réservé annule votre billet et ne vous donne pas droit à un remboursement.
24. Les remboursements sont crédités en totalité ou en partie sur le mode de paiement initial, ce qui inclut les Avoirs LeShuttle.

# Flexiplus

**Modifiable et remboursable avant le départ, valable pour un aller simple ou un aller-retour, quelle que soit la durée.**

## Flexibilité et durée

1. Disponible en billet simple ou partie d'un voyage aller-retour, pour toute durée dans l'année civile suivant la date d'achat initiale.
2. Valable pour un voyage à n'importe quel horaire le jour de départ réservé.
3. Modifiable sous réserve de conditions (voir ci-dessous). Le billet n'est valable que pour le jour du voyage réservé, dans le sens du voyage et dans le véhicule renseigné au moment de la réservation, y compris les accessoires tels que les vélos à l'arrière ou sur le toit, les coffres de toit, les remorques ou les caravanes.
4. Le fait de ne pas voyager sur le trajet aller d'un billet aller-retour ne vous donne pas droit au remboursement de ce trajet. Pour autant le trajet retour reste valable s'il est prévu dans le délai d'un an à compter de la date d'achat initiale.
5. Le fait de ne pas voyager ou de ne pas annuler votre réservation conformément aux présentes conditions générales ne vous donne pas droit à remboursement.
6. Des Frais de Jour de Forte Affluence s'appliquent pour les jours qu'ils concernent. Pour plus d'informations, voir la section "Frais de Jours de Forte Affluence".

## Enregistrement

7. A votre arrivée, vous serez assigné au prochain départ disponible.
8. **Départ aller** : Vous devez vous enregistrer avant 23h59 le jour du départ réservé pour pouvoir voyager. Si vous arrivez après cette heure, votre billet sera annulé. Vous devrez acheter un nouveau billet pour voyager. Vous ne recevrez ni remboursement, ni échange, ni compensation. Pour autant, votre billet retour restera valable.
9. **Départ retour** : Vous devez arriver avant 23h59 le jour du départ réservé pour voyager. Si vous arrivez après cette heure et que vous n'avez pas modifié votre billet à l'avance, celui-ci sera annulé. Vous devrez acheter un nouveau billet pour voyager. Vous ne recevrez ni remboursement, ni échange, ni compensation.

## Modifications

10. Les réservations peuvent être modifiées dans l'année qui suit l'achat initial. Tous les voyages (voyage retour compris) doivent être effectués dans ce délai d'un an à compter de l'achat initial.
11. Vous devez annuler ou modifier votre billet avant 23h59 le jour du départ réservé pour bénéficier d'un remboursement ou d'un échange de votre départ. Vous devrez payer toute différence de tarif. Des frais de Jours de Forte Affluence peuvent s'appliquer. Pour plus d'informations, voir la section "Frais de Jours de Forte Affluence".
12. Votre billet expirera automatiquement si vous ne l'annulez pas ou ne le modifiez pas avant 23h59 le jour du départ réservé. L'absence d'annulation ou de modification ne donne pas droit à remboursement, échange ou compensation. Un nouveau billet sera nécessaire pour voyager.
13. Si vous modifiez une réservation pour changer de véhicule (y compris la hauteur) et/ou d'accessoires, et/ou pour changer de date et/ou d'horaire, vous devrez payer la différence entre le prix que vous avez payé pour la réservation initiale et le prix applicable à la nouvelle réservation.

## Déclassements

14. Peut être déclassé en billet Court Séjour Flexiplus uniquement. Vous recevrez un remboursement de la différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation.

## Remboursements

15. Votre réservation n'est remboursable que si elle est annulée avant 23h59 le jour du départ prévu.
16. L'absence d'annulation ou de modification d'une réservation conformément aux présentes conditions générales ne donne lieu à aucune compensation.
17. Aucun remboursement, échange ou compensation ne sera accordé si une réservation n'a pas été annulée ou modifiée avant son expiration.
18. Le fait de ne pas voyager ou de ne pas s'enregistrer avant 23h59 le jour du départ réservé annule votre billet et ne vous donne pas droit à un remboursement.
19. Les remboursements sont crédités en totalité ou en partie sur le mode de paiement initial, ce qui inclut les Avoirs LeShuttle.

# Frais de Jours de Forte Affluence

Applicable uniquement aux réservations de **Court Séjour Flexiplus** et **Flexiplus**.

1. Les Frais de Jours de Forte Affluence s'appliquent aux réservations de Court Séjour Flexiplus et Flexiplus, peu importe qu'elles soient effectuées via notre site internet, notre application, par téléphone avec notre Service Client ou à l'arrivée à l'Enregistrement, et sont payables les " Jours de Forte Affluence ".
2. Les Frais de Jours de Forte Affluence varient en fonction de la date du voyage et seront inclus dans le coût total de votre billet si vous réservez un Jour de Forte Affluence.
3. Le calendrier correspondant est disponible à l'[adresse internet suivante](https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations) : <https://www.leshuttle.com/fr-fr/legales/changements-et-annulations>
4. Les Clients qui ont initialement réservé pour voyager un jour hors forte affluence mais qui modifient leur réservation pour un Jour de Forte Affluence ou qui arrivent pour voyager un Jour de Forte Affluence doivent payer la différence de tarif Veuillez consulter le calendrier des Jour de Forte Affluence pour déterminer si votre jour de voyage prévu est un Jour de Forte Affluence.
5. A l'inverse, les Clients qui auraient initialement réservé un Jour de Forte Affluence et qui modifient leur réservation ou voyagent un jour hors forte affluence recevront un remboursement des Frais de Jour de Forte Affluence payés.