



Conditions Générales du contrat de transport de passagers de FRS

Les présentes conditions générales du contrat de transport de passagers sont exposées et mises à la disposition du public pour consultation avant la réservation et l'achat de billets, au format papier, dans tous les points de vente des guichets officiels de FÖRDE REEDEREI SEETOURISTIK Iberia, S.L.U., FÖRDE REEDEREI SEETOURISTIK España, S.L.U., FÖRDE REEDEREI SEETOURISTIK Canarias, S.L.U. (ci-après dénommée FRS) et au format électronique, sur le site Internet de la société www.frs.es.

1. Définitions

Transporteur désigne les sociétés

FÖRDE REEDEREI SEETOURISTIK IBERIA, S.L.U.,
FÖRDE REEDEREI SEETOURISTIK España, S.L.U.,
FÖRDE REEDEREI SEETOURISTIK Canarias, S.L.U.
effectuant le transport par mer des passagers et de leurs bagages sur leurs bateaux, qu'ils leur appartiennent en propre, qu'ils soient loués ou affrétés, sous tout régime d'exploitation et/ou de gestion.

On entend par Service de transport de passagers le service commercial de transport de passagers par mer ou par voies navigables effectué selon un horaire rendu public.

Bateau désigne le bateau utilisé pour la navigation par mer ou par voies navigables.

On entend par Contrat de transport de voyageurs le contrat de transport conclu entre le transporteur et un voyageur en vue de la prestation d'un ou de plusieurs services de transport de voyageurs.

Billet désigne le document valablement délivré par le transporteur comme preuve du contrat conclu pour le transport de passagers.

Bagage en cabine désigne tout sac, valise ou paquet embarqué par le passager et contenant des effets personnels et/ou destinés à l'utilisation par ce dernier et à son confort pendant le voyage.

On entend par Bagages en soute les véhicules, les paquets, les colis et/ou les valises devant contenir exclusivement les effets personnels du passager.

2. Loi applicable et régime de responsabilité.

Le présent contrat de transport maritime de passagers et de leurs bagages sera soumis au droit espagnol, aux règlements européens en la matière, ainsi qu'à tout accord international dont l'Espagne sera partie. En particulier, le règlement européen 1.177/2010, la Convention d'Athènes de 1974 et son Protocole de Londres de 2002, tels que ratifiés par l'Espagne, et la

loi 14/2014 du 24 juillet 2014 sur la navigation maritime seront applicables à ce contrat de transport de passagers, ainsi que, le cas échéant, les modifications successives de ladite réglementation et/ou du nouveau règlement sur le contrat de transport de passagers.

Le cadre réglementaire susmentionné est considéré comme faisant partie du contrat de transport de passagers et est applicable à tous les passagers munis du billet, quelle que soit leur nationalité.

La responsabilité du transporteur en cas de décès ou de lésions du passager et/ou de détérioration ou de perte de ses bagages et/ou de son véhicule, dont les caractéristiques figurent sur le billet aux fins d'identification, est limitée au maximum fixé à ladite convention d'Athènes de 1974 et à son protocole de 2002.

Toutes les exemptions et limitations de responsabilité du transporteur s'appliquent aux armateurs, aux gérants, aux responsables, aux affréteurs et aux exploitants des bateaux (autres que le transporteur), aux transporteurs effectifs, aux dockers et aux exploitants de terminaux, ainsi qu'à tout préposé, employé, mandataire ou sous-traitant (y compris ses propres sous-traitants) ou à toute autre partie employée par le transporteur ou en son nom ou dont les services ou équipements auraient été utilisés pour exécuter ce contrat directement ou non avec le transporteur.

3. Le contrat de transport de passagers.

En vertu du contrat de transport maritime de passagers, documenté par la délivrance du billet de passager et de la carte d'embarquement correspondants, FRS est tenue, en échange d'un prix donné, de transporter le passager et, le cas échéant, ses bagages par mer, du port d'embarquement au port de destination, le tout dans les présentes conditions de transport des passagers par mer qui y sont expressément incluses.

3.1. Le billet de transport et la carte d'embarquement.

Le billet de transport (ci-après dénommé « billet ») est personnel et non transmissible et peut être émis sous forme électronique. Le contrat de transport de passagers par mer est conclu contre paiement du billet dûment émis par FRS, étant entendu que le passager accepte expressément toutes ses conditions générales, y compris les présentes conditions du contrat de transport de passagers, du seul fait de l'avoir utilisé comme titre de transport.

Seules les personnes munies d'un billet et d'une carte d'embarquement pour la date, l'heure et l'itinéraire

indiqués sur les billets et les cartes d'embarquement peuvent embarquer. Tout passager muni d'un billet émis au nom d'une autre personne est considéré comme un passager sans billet et donc tenu de payer immédiatement le montant de ce billet, indépendamment du fait qu'il peut être dénoncé par FRS, avec toutes les responsabilités qui pourraient en résulter.

Les billets émis à des tarifs promotionnels ou en réclame seront régis par des conditions spécifiques dûment publiées et consultables au cas par cas. Le passager s'assurera de connaître les conditions particulières du tarif contractuel. Les billets vendus à des tarifs spéciaux ou lors de campagnes promotionnelles ne seront ni échangeables ni remboursables.

Pour entrer dans le pays de destination, le passager devra disposer des papiers requis par la loi qui pourront lui être exigés par le personnel de FRS à des fins de vérification uniquement, FRS n'assumant aucune responsabilité au cas où les autorités du pays de destination estimeraient que les papiers produits par le passager sont insuffisants et/ou non valides pour entrer dans ce pays. Dans tous les cas, le passager devra être en possession de la Carte Nationale d'Identité (Europe), de la carte d'identité (Amérique latine), de tout autre document attestant son identité, du titre de voyage ou du visa, et/ou du passeport, dont la validité minimale sera de trois mois après la date prévue de départ du territoire Schengen et qui devra avoir été délivré dans les dix ans avant la date de l'entrée.

Le prix du billet ne comprend pas les repas ou les consommations à bord ou tout autre service qui ne serait pas expressément indiqué ou inclus dans le tarif appliqué au billet.

Les passagers munis d'un billet « OPEN », sans date d'embarquement ferme et définitive, doivent confirmer leur voyage suffisamment à l'avance pour garantir l'embarquement à la date et à l'heure souhaitées. FRS n'assume aucune responsabilité quant au manque de disponibilité sur le bateau et/ou au trajet demandé par le passager.

Si, après avoir acheté le billet ou effectué une réservation pour une date et un trajet déterminés, le passager souhaite annuler ou modifier le transport, il pourra obtenir le remboursement du montant conformément à l'itinéraire, aux pénalités applicables au moment de sa demande (qui peuvent être consultées aux tarifs et aux conditions d'annulation applicables, exposées publiquement), et au type de billet (ouvert ou ferme et définitif). Toute modification du billet devra être effectuée dans un délai d'un an à compter de la date d'émission du billet. Tout remboursement du billet demandé par le passager sera effectué dans la devise dans laquelle le passager a effectué son achat.

FRS n'est pas responsable de la perte du billet ou de la carte d'embarquement. Le passager a l'obligation de

conserver les deux documents pendant toute la durée de la traversée. Pour toute réclamation, le passager doit présenter une copie du billet et de la carte d'embarquement ; dans le cas contraire, la réclamation ne pourra être traitée.

3.2. Lieux de réservation et d'achat des billets.

Les billets permettant le transport de passagers sur les bateaux FRS peuvent être achetés par téléphone au numéro de réservation FRS +34 956 681 830/+34 956 637 282/+212 539 942 612/+49 46 184 603, dans les agences de voyages, dans les bureaux de vente de FRS, sur le site Web de FRS : www.frs.es et dans les ports maritimes d'Algésiras, Ceuta, Tarifa, Tanger, Tanger Med, Motril, Melilla, Huelva, Arrecife, Las Palmas de Gran Canaria et Santa Cruz de Tenerife.

3.3. Tarifs de base, tarifs bonifiés, promotionnels et spéciaux.

FRS propose le transport de passagers assujetti à ses tarifs généraux, promotionnels et/ou spéciaux, dûment publiés dans tous les points de vente, aux guichets officiels de FRS et sur le site Internet de la société. Les modalités et les conditions de ces tarifs seront exposées avec les tarifs précédents. FRS se réserve le droit de modifier ces tarifs sans préavis.

Les passagers qui, en temps voulu, présenteront des papiers originaux ou dûment certifiés attestant de la situation personnelle ouvrant droit à ces réductions, ont droit aux tarifs réduits. Plus précisément, le passager doit produire, selon le cas, la Carte Nationale d'Identité/ la carte de séjour, le passeport, la carte militaire (TIM) et/ ou la carte de famille nombreuse dans les cas suivants:

- **a) Famille nombreuse:** Des réductions sont appliquées lors de l'utilisation des lignes régulières de transport maritime par les familles nombreuses, en vertu du décret royal espagnol 1.621/2005 du 30 décembre 2005, portant approbation du règlement de la loi espagnole 40/2003 du 18 novembre 2003, sur la protection des familles nombreuses. Afin de bénéficier de la remise, les intéressés seront invités à présenter le titre officiel de famille nombreuse ou les papiers prouvant de façon digne de foi cette condition et la catégorie dans laquelle ils sont classés.

- **b) Résidents:** Depuis le 1er novembre 2014, en application du décret-loi royal 1/2014, toutes les compagnies maritimes qui délivreront des titres de transport subventionnés en raison de la résidence dans les territoires non continentaux (Ceuta, Melilla, îles Baléares, îles Canaries) sont intégrées dans le système télématique d'accréditation de résidence (SARA), dans tous les points de vente.

Les papiers attestant l'identité, valides aux fins de vérification dans le système télématique SARA et devant être en vigueur sont les suivants:

- Si le passager est ressortissant espagnol, ressortissant d'un État membre de l'Union européenne ou des autres États signataires de l'Accord sur l'Espace économique européen ou de Suisse : la Carte Nationale d'Identité/la Carte de séjour (DNI/NIE) ou le passeport en vigueur;
- Si le passager est un membre de la famille de ressortissants d'États membres de l'Union européenne ou d'États parties à l'Accord sur l'Espace économique européen : Carte de séjour espagnole de membre de la famille d'un ressortissant de l'Union;
- Pour les ressortissants de pays tiers résidents de longue durée : la carte d'identité de l'étranger sur laquelle doit figurer son statut de résident de longue durée;
- Dans plusieurs cas, il n'est pas possible de confirmer la résidence par moyen du SARA et il faut fournir les papiers originaux. Par conséquent, FRS recommande de porter sur soi la carte de séjour dans tous les cas et notamment dans les cas suivants;
- Si vous voyagez avec des enfants de moins de 14 ans qui ne sont pas en possession de Carte Nationale d'Identité, vous devez fournir le certificat des mineurs;
- Si la résidence n'a jamais été vérifiée par voie télématique ou s'il y a eu un changement de résidence récent;
- Si le système a déjà renvoyé un message négatif au sujet de votre résidence.

• **c) Militaires:** FRS propose des remises aux militaires et/ou aux membres des forces et corps de sécurité de l'État ayant signé une convention avec FRS et voyageant pour le compte de l'État ou pour leur propre compte, sur des lignes régulières en territoire espagnol. À cet effet, les tarifs spéciaux sont soumis aux conventions en vigueur entre l'État et FRS.

3.4. Bagages.

Le passager a droit au transport de ses bagages à condition qu'ils ne contiennent pas de marchandises faisant l'objet de commerce ou susceptibles d'être commercialisées. La même considération s'applique aux bagages transportés à l'intérieur du véhicule embarqué, ou sur celui-ci, ou en général, aux bagages que le passager garderait en sa possession, sous sa garde ou son contrôle pendant le voyage. En définitive,

ces bagages ne seront en aucun cas susceptibles d'être commercialisés ou vendus. Le transport en soute qui comprend les véhicules, est assujéti aux tarifs proposés publiquement.

Aucune responsabilité n'est acceptée pour les objets appartenant à des passagers et n'ayant pas été confiés à la garde du capitaine et dont la nature et la valeur ont été expressément déclarées.

Les marchandises dangereuses ne peuvent être embarquées sans la déclaration préalable de leur nature à FRS et sans le consentement de cette dernière pour le transport et doivent être marquées et étiquetées conformément à la réglementation en vigueur pour chaque type de marchandises. Même en cas d'embarquement correctement déclaré de marchandises dangereuses, celles-ci peuvent être débarquées, détruites ou transformées en marchandises inoffensives si elles deviennent un danger réel pour les personnes ou les biens, sans droit à indemnisation, conformément à l'article 232 de la loi espagnole sur la navigation maritime (loi 14/2014 du 24 juillet 2014).

3.5. Véhicule transporté.

Les véhicules embarqués par les passagers sont considérés comme des bagages en soute et sont couverts par le billet correspondant et sous le même régime de responsabilité et de garde du passager.

Un seul véhicule peut être transporté par passager, à condition qu'il ne contienne pas de marchandises faisant l'objet d'échanges commerciaux ou pouvant être commercialisées. Tout véhicule qui, de l'avis des membres d'équipage, contiendraient de telles marchandises, se verra refuser l'embarquement, devra voyager en tant que chargement, et sera transporté sous le couvert de la lettre de transport correspondante. Dans ce cas, si le passager refuse d'embarquer son véhicule en tant que fret, en payant le fret correspondant, il n'aura droit à aucun remboursement.

Les autobus de tourisme, les camions, les caravanes, tous avec ou sans chauffeur, ainsi que tout type de remorque, semi-remorque, et en général, tous les véhicules autres que les véhicules de tourisme, ainsi que ceux qui ne seront pas en état de circuler, sont tenus de voyager comme chargement.

FRS peut appliquer au tarif du véhicule des suppléments de hauteur qui doivent être consultés et payés directement au port d'embarquement. À cet égard, la hauteur totale du véhicule est considérée comme la hauteur indiquée sur les papiers du véhicule, plus la hauteur de tout bagage qui y aurait été arrimé ou amarré par le passager.

Si le véhicule présenté à l'embarquement appartient à un code de réservation ou à un tarif différent de celui indiqué sur le billet, le passager perdra le droit de monter dans le véhicule sans remboursement du

billet payé. Pour embarquer le véhicule, le passager doit payer la différence de catégorie, ainsi que les frais de gestion correspondants.

L'embarquement et le débarquement des véhicules seront effectués par le passager lui-même et sous sa stricte responsabilité. Il obéira toujours aux instructions de l'équipage du bateau et se garera au lieu qui lui sera indiqué. Pour des raisons de sécurité, le passager devra laisser une vitesse enclenchée, serrer le frein à main et verrouiller le véhicule avec une clé.

Pendant le transport, l'accès au garage est interdit, sauf si des rondes dûment annoncées sont organisées et accompagnées par un membre d'équipage.

Le passager disposant d'un véhicule doit être en possession de tous les papiers nécessaires au débarquement et au contrôle douanier au port de destination. FRS n'assume aucune responsabilité si les papiers du véhicule présentés par le passager sont incomplets ou incorrects de l'avis des autorités du pays de destination. Tous les frais découlant de l'embarquement, du débarquement et du dédouanement du véhicule sont à la charge du passager. Tout dommage que le véhicule pourrait causer au bateau ou à des tiers doit être assumé directement par le passager.

3.6. Entrée de produits animaux et végétaux dans l'Union européenne.

Conformément aux réglementations nationales et de l'Union européenne en vigueur, afin d'établir des mesures spécifiques de protection de la santé publique, de la santé animale et de la santé des végétaux en ce qui concerne les envois personnels non commerciaux de produits contenus dans les bagages de voyageurs en provenance de pays tiers, il est interdit d'introduire les produits suivants:

1. La viande et les produits carnés, le lait et les produits laitiers;
2. Les autres produits d'origine animale et leurs sous-produits, sauf les exceptions prévues par le règlement (UE) n° 206/2009 de la Commission du 5 mars 2009 concernant l'introduction dans la Communauté de lots personnels de produits d'origine animale et modifiant le règlement (UE) n° 136/2004;
3. Les légumes et les produits végétaux d'espèces sensibles à l'un des organismes nuisibles énumérés au décret royal espagnol 58/2005 du 21 janvier 2005, adoptant des mesures de protection contre l'introduction et la propagation sur le territoire national et communautaire d'organismes nuisibles aux légumes ou aux produits végétaux, ainsi que pour l'export et le transit vers des pays tiers.

Les passagers doivent présenter ces produits lors des contrôles douaniers, phytosanitaires et/ou de police.

Le régime d'infractions et de sanctions établi par la loi espagnole 8/2003 du 24 avril 2003 sur la santé animale, la loi espagnole 43/2002 du 20 novembre 2002 sur la santé des animaux et la loi espagnole 33/2011 du 4 octobre 2011 sur la santé publique générale, s'applique, sans préjudice de toute responsabilité civile, pénale ou autre dans laquelle les passagers transportant les produits interdits visés à la présente section pourraient se trouver.

3.7. Conditions d'embarquement.

Le passager se présentera aux bureaux du port d'embarquement 90 minutes avant le départ indiqué sur le billet afin de procéder au retrait de la carte d'embarquement correspondante et à la présentation des papiers requis pour le voyage. L'absence des papiers requis pour le voyage et/ou exigée par le pays de destination, entraînera le refus d'embarquement, sans droit à un remboursement du prix du billet. Il doit également être présenté suffisamment à l'avance pour suivre les instructions et formalités préalables à l'embarquement, conformément aux instructions données par FRS à cet égard. Le passager qui, pour une raison indépendante de FRS, n'embarquerait pas, n'aura pas droit au remboursement de leur billet.

FRS déterminera la « date-limite d'acceptation à l'embarquement » après laquelle le passager n'ayant pas obtenu sa carte d'embarquement et étant prêt à embarquer, c'est-à-dire, muni de sa carte d'embarquement, ses bagages enregistrés le cas échéant, et son véhicule prêt à embarquer, sera refusé à l'embarquement. FRS informera dûment tous les passagers de l'heure- limite d'acceptation à l'embarquement pour chacun des voyages par la publication respective aux guichets et/ou dans les zones d'embarquement.

FRS n'est pas responsable du refus d'embarquement par les passagers qui arriveraient après l'heure-limite d'acceptation de l'embarquement.

3.8. Itinéraire.

FRS est libre d'effectuer le transport en suivant la trajectoire et l'itinéraire qu'elle jugera les plus appropriés, sauf accord contraire. De même, FRS peut s'écarter de son itinéraire pour sauver ou tenter de sauver des vies humaines ou des biens en mer, ou faire toute arrivée ou déviation qui, de l'avis du capitaine, sera nécessaire dans l'intérêt commun.

FRS est libre de transporter des passagers, soit sur le bateau désigné sur le billet, soit sur un ou plusieurs autres bateaux appartenant à FRS, soit sur tout autre bateau sous sa gestion ou son affrètement, ou par tout autre moyen de transport, directement ou indirectement jusqu'à ce port de destination.

FRS est libre de transférer les passagers et/ou leurs bagages sur un autre bateau, si nécessaire, afin d'effectuer le voyage objet du présent contrat de transport.

4. Passagers ayant des exigences particulières.

FRS, facilitera l'assistance à l'embarquement, au débarquement et pendant le voyage, en informant et en facilitant l'accès et le transit des passagers ayant des exigences particulières dans les ports, conformément au décret royal espagnol 1.544/2007 du 23 novembre 2007 sur les conditions fondamentales d'accessibilité et de non-discrimination pour l'accès et l'utilisation des modes de transport des personnes handicapées et au règlement (UE) n° 1.177/2010.

Les passagers seront pleinement informés, dans un format accessible à tous, des droits et des services dont la prestation leur est assurée. Toutes les informations essentielles fournies aux passagers sont également présentées dans des formats accessibles aux personnes handicapées et/ou aux personnes à mobilité réduite.

En raison des particularités du transport de passagers par mer et, notamment des mesures de sécurité mises en œuvre à bord des bateaux, il est strictement nécessaire de respecter la procédure d'assistance, en accordant une attention particulière à la demande de celle-ci dans le temps et sous la forme voulus. Dans le cas contraire, FRS peut ne pas garantir la prestation du service, mais fera tout son possible pour assurer l'aide nécessaire en tenant compte des circonstances.

4.1. Demande du service d'assistance à l'accessibilité.

La demande de service d'assistance peut être effectuée au moment de la réservation ou de l'achat du billet dans les ports, les agences de voyages ou par courriel à booking@frs.es.

Afin de proposer une assistance appropriée, en informant de manière personnalisée de la disponibilité et du type de services sur l'accessibilité du bateau à bord duquel va voyager le demandeur en l'adaptant à la sécurité de ce dernier, il est demandé aux passagers handicapés et/ou à mobilité réduite d'informer dès que possible et au moins 48 heures avant leur embarquement. Le passager recevra une confirmation de FRS indiquant que les besoins d'assistance ont été dûment notifiés.

Lorsqu'aucune demande d'assistance n'est formulée, FRS fera tout son possible pour l'assurer de manière appropriée, afin que la personne handicapée et/ou à mobilité réduite puisse embarquer, débarquer et voyager sur le bateau pour lequel le billet a été acheté ou sur tout autre bateau répondant le mieux aux besoins particuliers du voyageur.

Afin de traiter correctement l'assistance, les besoins du passager doivent être connus. Au moment de l'achat

du billet ou au moment de la réservation, les passagers ayant des exigences particulières d'accessibilité ou d'assistance doivent réunir l'une des particularités suivantes selon la liste qui leur est proposée:

- Passagers voyageant dans leur propre fauteuil roulant et occupant un endroit désigné à cette fin;
- Passager dans un fauteuil roulant pliable voyageant dans un siège conventionnel;
- Passager ayant une déficience auditive ou visuelle, avec ou sans chien-guide ou assistance;
- Passager ayant des difficultés de déplacement.

Si le trajet est effectué sur un siège conventionnel, le fauteuil roulant doit être pliant pour faciliter le transport. Si le passager ne quitte pas son fauteuil roulant pendant le voyage, il existe des zones équipées de sols antidérapants, d'ancrages et de ceintures de sécurité garantissant le déroulement de la traversée dans des conditions de sécurité adéquates.

Si un fauteuil roulant de transit est nécessaire pour le transfert dans le port et/ou l'accès au bateau, il doit être demandé au moment de la réservation ou de l'achat du billet.

Au cas où plusieurs passagers ayant des besoins particuliers demanderaient une assistance simultanée, FRS s'engage à assurer une assistance adéquate en fonction des besoins exprimés dans les plus brefs délais.

4.2. Points de rencontre accessibles.

Les points de rencontre désignés dans chacun des ports par FRS où les personnes handicapées et/ou à mobilité réduite pourront annoncer leur arrivée et demander une assistance sont situés dans les points de vente de FRS à la gare maritime de tous les ports où elle opère.

4.3. Lieu et présentation suffisamment à l'avance pour obtenir de l'assistance.

Une fois le service demandé, le passager se rendra au point de rencontre désigné par FRS dans le port concerné et dont il a été préalablement informé, au moins 90 minutes avant l'heure de départ annoncée afin de pouvoir effectuer le transfert et le placement sur le bateau avec pleine garantie.

À son arrivée à destination, il sera accompagné jusqu'au point de rencontre désigné dans ce port.

4.4. Embarquement et placement.

Selon le bateau et la ligne, l'embarquement du passager assujéti à des exigences spéciales peut se faire avant ou après celui des autres passagers, à la discrétion de FRS. Dans ce dernier cas, les passagers handicapés et/ou à mobilité réduite et leurs accompagnateurs peuvent attendre dans la salle de pré-embarquement des passagers jusqu'à que le personnel de FRS leur indique la possibilité d'embarquer. De plus, le personnel de FRS les aidera à accéder au bateau et à transporter les bagages.

Une fois à bord, si le passager handicapé et/ou à mobilité réduite souhaite effectuer le voyage dans son fauteuil roulant, un membre de l'équipage indiquera l'endroit le mieux approprié. Si ce n'est pas le cas, il l'aidera à s'asseoir, si nécessaire.

Si l'embarquement est refusé en vue de respecter les conditions requises de sécurité imposées par les autorités ou parce qu'il est impossible d'embarquer en toute sécurité, le passager aura le choix entre le droit au remboursement et un autre mode de transport, à condition que toutes les conditions requises de sécurité soient respectées. Sur demande, la personne handicapée ou à mobilité réduite est informée par écrit des raisons spécifiques du refus d'embarquement.

4.5. Services d'accessibilité sur les bateaux de FRS.

Sur les bateaux de FRS, en termes d'accessibilité et sous réserve de disponibilité, il est mis à la disposition des passagers :

- Un ascenseur avec rampe d'accès;
- Des places de stationnement réservées dans le garage, adjacentes aux zones d'accès spécialement aménagées pour les personnes handicapées/ou à mobilité réduite;
- Des rampes aux portes d'accès dans la zone de passagers depuis le du garage;
- Un fauteuil roulant à bord;
- Un système alertant de l'existence d'escaliers pour les utilisateurs de fauteuils roulants;
- Des sièges équipés de ceintures et d'une numérotation en braille;
- Des toilettes avec bouton d'alarme;
- Des règles de sécurité en braille;
- Une rampe repliable pour faciliter l'accessibilité aux escaliers de la zone de passagers;
- Une chenille monte-escaliers pour fauteuil roulant.

Une fois le service d'assistance demandé, le passager sera informé des services particuliers du bateau affecté au transport.

4.6. Assistance d'accompagnateur.

Si cela est strictement nécessaire pour respecter les conditions requises de sécurité et les conditions de fonctionnement pour l'embarquement, le débarquement ou le transport de la personne handicapée et/ou à mobilité réduite, FRS peut exiger que le passager soit accompagné par une autre personne capable d'assurer l'assistance requise. Dans ce cas, le transport de l'accompagnateur est gratuit.

4.7. L'assistance d'un chien-guide.

Sont considérés comme chiens-guides et chiens d'assistance les chiens ayant été formés à l'accompagnement, à la conduite et à l'assistance des personnes handicapées, dans des écoles spécialisées et reconnues officiellement.

Les chiens d'assistance reconnus sont soumis aux normes nationales et européennes en matière de santé, de formation, de vaccination et de voyage et doivent les respecter.

Il est de la seule responsabilité du propriétaire ou du passager assisté par le chien-guide de disposer de tous les papiers nécessaires et de les vérifier avant le transport. Il doit s'assurer que le chien-guide peut être transporté aux ports d'embarquement et de débarquement, et qu'il n'est pas interdit de le débarquer aux ports d'escale ou de destination. En conséquence, le passager doit être muni des certificats prescrits par les autorités, tant pour sa sortie que pour son retour en Espagne, FRS déclinant toute responsabilité si, le cas échéant, l'entrée de l'animal dans le port de destination est refusée par les autorités correspondantes.

Le passager est en tout cas responsable du chien-guide embarqué. Le chien doit être équipé à tout moment et pendant son séjour à bord et dans les zones d'embarquement/ débarquement, d'une muselière, d'une laisse courte, d'un collier et doit rester avec son propriétaire ou détenteur.

Les chiens-guides voyagent gratuitement et le passager est responsable d'informer la société, au moment de l'achat ou de la réservation du billet, de la nécessité de voyager avec un animal.

5. Transport avec des animaux de compagnie.

Le transport des animaux de compagnie s'effectuera dans l'espace prévu à cet effet à bord du bateau, toujours dans un conteneur approprié, fourni par le passager et toujours à l'extérieur de la cabine-passagers. Si le voyageur voyage avec un véhicule, l'animal peut voyager à l'intérieur de ce dernier dans la soute. Le propriétaire est responsable de la nourriture/ de l'eau et du bien-être général de son animal.

Au moment de l'achat ou de la réservation du billet et toujours au moins 4 heures avant le départ prévu, le passager doit informer la compagnie de son intention ou de la nécessité de voyager avec l'animal. FRS informera, dans chaque cas, de la faisabilité de l'embarquement et du transport de l'animal de compagnie.

Les chiens-guides enregistrés sont les seuls animaux autorisés à voyager dans la cabine-passagers.

Le passager doit être responsable du respect des exigences relatives à l'animal pour effectuer le voyage et des papiers nécessaires qu'il doit avoir sur lui. Il est de la responsabilité exclusive du passager accompagné par l'animal de compagnie et/ou du propriétaire de ce dernier d'être en possession de tous les papiers, d'effectuer les vérifications nécessaires avant le transport et de s'assurer de la possibilité de transfert de l'animal aux ports d'embarquement et de débarquement, ainsi que de la non-interdiction de débarquer au port d'escale ou de destination. En

conséquence, le passager doit être muni des certificats prescrits par les autorités, tant pour sa sortie que pour son retour en Espagne, FRS déclinant toute responsabilité si, le cas échéant, l'entrée de l'animal dans le port de destination est refusée par les autorités correspondantes.

En raison de la durée et des particularités du voyage, FRS se réserve le droit de modifier les conditions de transport des animaux de compagnie, en fonction de demandes spécifiques.

Le transport d'animaux de compagnie peut faire l'objet d'un tarif spécifique qui sera publié avec le reste des tarifs passagers.

6. Transport de passagères enceintes.

Toutes les passagères enceintes sont tenues d'informer FRS de leur état de grossesse avant l'embarquement aux guichets officiels ou dans les points de vente officiels.

Les passagères enceintes dont la durée de gestation ne dépassera pas 36 semaines et 32 semaines en cas de grossesse gémellaire (à l'aller et au retour) pourront voyager à condition de l'indiquer avant l'embarquement aux guichets ou aux points de vente officiels et de présenter un certificat valide délivré et signé par un médecin confirmant la période de gestation, leur parfaite condition pour effectuer ce voyage qui ne présente aucun risque pour leur santé, ni pour celle du fœtus.

Pour que le certificat soit considéré comme valide, il devra être daté et signé par le médecin dans les 7 jours précédant la date du voyage.

L'absence de certificat, la présentation d'un certificat ne répondant pas aux conditions requises pour être considéré comme valablement délivré ou le dépassement des 36 semaines de gestation ou des 32 semaines en cas de grossesse gémellaire, entraînera le refus d'embarquement pour des raisons de sécurité de la passagère et du fœtus.

7. Transport avec des enfants.

Les mineurs doivent être identifiés par une pièce d'identité individuelle en vigueur, conformément au règlement (UE) n° 2.252/2004 et au règlement (UE) n° 444/2009 du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (UE) n° 2.252/2004 fixant les normes relatives aux éléments de sécurité et aux éléments biométriques des passeports et des papiers de voyages délivrés par les États membres et leurs éventuelles modifications ultérieures.

Les passagers de moins de 14 ans doivent toujours être accompagnés d'un adulte.

Si l'accompagnateur n'est pas l'un de leurs parents ou de leur tuteur légal, il est indispensable que la police nationale délivre un document par lequel les parents

ou les tuteurs autorisent ce mineur à voyager seul.

Ce document sera demandé avant la date du voyage dans les commissariats de police.

Dans ce cas, les personnes sous la tutelle desquelles voyageront les mineurs seront responsables de ces derniers.

Les passagers de plus de 14 ans peuvent embarquer en remettant au capitaine une déclaration d'exemption signée par les deux parents, accompagnée d'une copie de leurs pièces d'identité, dans laquelle ils déclareront assumer toute responsabilité pour tout dommage personnel subi et/ou causé à des tiers. Dans ce cas, aucun membre de l'équipage n'assumera la garde de l'enfant ni la responsabilité du mineur à bord du bateau.

Les parents, tuteurs et/ou représentants légaux du mineur veilleront à disposer de tous les papiers requis dans le port de destination. FRS n'assume aucune responsabilité si les autorités considèrent que ces papiers sont insuffisants.

8. Services à bord.

Sur tous les bateaux, FRS propose des services de bar, de cafétéria et de traiteur aux passagers.

Les produits proposés dans les boutiques à bord du bateau (boutiques détaxées) ne pourront pas être achetés dans un nombre supérieur à celui indiqué par la réglementation fiscale et/ou douanière en vigueur.

Ces limites sont publiées dans lesdits magasins, pour être dûment portées à la connaissance des passagers.

9. Le capitaine et la discipline à bord.

Le capitaine détient le commandement et la direction du bateau, ainsi que la direction de son équipage. Il aura à bord le statut d'autorité publique.

Le capitaine doit faire respecter toutes les obligations s'appliquant légalement ou réglementairement au bateau ou aux passagers et, en particulier, il a l'obligation de maintenir l'ordre et la sécurité à bord.

Le capitaine peut prendre les mesures de police qu'il jugera nécessaires pour maintenir l'ordre à bord du bateau et assurer la sécurité de toutes les personnes à bord.

Les membres d'équipage, les passagers et le reste de personnes à bord devront respecter les ordres du capitaine, sans préjudice de leur droit de déposer les réclamations qu'ils jugeront appropriées auprès de l'autorité administrative ou judiciaire compétente, une fois le bateau arrivé au port.

10. Retards et annulations.

En cas d'annulation ou de retard des départs, FRS informera les passagers de l'heure prévue de départ et d'arrivée dès qu'elle disposera de cette information.

Pour le remboursement d'un billet émis par FRS, l'intéressé devra se présenter à l'un de ses bureaux ou points de vente. Les billets émis par les agences de voyages seront remboursés par celles-ci. Dans les deux cas, le remboursement s'effectuera selon le mode de paiement du billet et dans la monnaie choisie par le passager, les frais d'émission ne pouvant en aucun cas être remboursés.

En cas d'annulation ou de retard au départ, les conditions spécifiques de remboursement sont précisées au règlement (UE) n° 1.177/2010, disponible dans tous les points de vente, aux guichets de vente et dans les bureaux de FRS, ainsi que sur le site Internet www.FRS.es.

11. Droits du passager.

Le règlement (UE) n° 1.177/2010 fixe les normes et les droits s'appliquant lorsqu'ils existent:

- Des passagers dont le port d'embarquement est situé sur le territoire d'un État membre;
- Des passagers dont le port d'embarquement se trouve en dehors du territoire d'un État membre et dont le port de débarquement est situé sur le territoire d'un État membre, lorsque le service est assuré par une compagnie de l'UE.

Le règlement régle la non-discrimination entre les passagers en ce qui concerne les conditions de transport proposées par les transporteurs, la non-discrimination des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et l'assistance à ces personnes, les droits des passagers en cas d'annulation ou de retard, les informations minimales à fournir aux passagers, le traitement des réclamations et les normes générales en matière d'exécution.

Dans tous ces domaines, FRS fait référence au règlement susmentionné et est lié à celui-ci.

12. Réclamations.

Conformément au règlement (UE) n° 1.177/2010, tout passager souhaitant déposer une réclamation doit le faire auprès de FRS à son siège social : Calle Línea de la Concepción, 3 - 11380 TARIFA (province de Cadix, Espagne), dans les deux mois suivant la date à laquelle la prestation du service a été assurée ou aurait dû être assurée, sans préjudice de son droit à interjeter les actions judiciaires qu'il jugera opportunes.

13. Frais d'annulation.

- Ligne Huelva - Canaries

L'annulation des services contractés aura un coût en fonction du délai d'anticipation avec lequel l'annulation est effectuée:

- L'annulation effectuée le jour de l'achat n'entraîne pas de frais d'annulation;

- L'annulation effectuée au moins 72 heures avant la date prévue sur le billet pour le départ du bateau entraînera des frais d'annulation équivalents aux frais de gestion de la réservation, s'élevant à 8,5 % de la valeur totale du billet annulé;

- Les annulations effectuées dans les 72 heures précédant la date indiquée sur le billet de départ du bateau entraîneront des frais d'annulation équivalant à 20 % de la valeur totale du billet annulé;

- Toute annulation effectuée après la date prévue sur le billet pour le départ du bateau entraînera des frais d'annulation équivalant à 30 % de la valeur totale du billet annulé.

Le délai de préavis commencera à compter à partir du moment où la demande d'annulation sera effectivement traitée par FRS.

- Lignes Tarifa - Tanger Ville, Algésiras - Tanger Med, Ceuta - Algésiras

Remboursements : le billet du passager sera remboursé sous réserve des conditions suivantes:

Pour les billets FERMES ET DÉFINITIFS*:

1. Après déduction de 10 % de leur montant, si la demande est présentée, au moins 48 heures avant le départ prévu du bateau;
2. Après déduction de 20% de leur montant, si la demande est présentée entre 2 et 48 heures avant le départ prévu du bateau;
3. Les titulaires de billets qui seront présentés pour annulation après les délais indiqués aux paragraphes 1. et 2. perdront la totalité du montant engagé.

Pour les billets OPEN*:

1. Tout billet OPEN valide (un an à compter de la date d'achat) sera remboursé, sur demande, à 90 % de son montant;
2. Le passager peut, à tout moment et en fonction des places disponibles, avancer ou retarder son départ sans frais**, à condition de demander l'annulation de sa place, au moins deux (2) heures avant la date de départ initiale. La nouvelle place doit se situer dans la même catégorie ou dans une catégorie supérieure à la précédente, le passager devant payer, le cas échéant, la différence. Si la demande de changement de date n'est pas effectuée au guichet officiel de FRS, par courriel ou par téléphone, dans ce délai, soit deux (2) heures avant le départ, le billet ne sera valable que pour le départ initialement indiqué;
3. Les remboursements seront effectués à la personne concernée, ou à la personne qui détiendrait dûment sa représentation par l'agence émettrice.

*Billet FERME ET DÉFINITIF: type de billet dont les dates sont fermes pour le voyage et les itinéraires.

Billet OPEN: billet dont le retour n'est pas encore défini, ni en dates, ni en itinéraire de retour.

**Sauf pour la période OPE/Marhaba.

Dans le cas de réservations faites sur le web et sur l'APP, aucun frais ne sera appliqué.