



Conditions de voyage

Ces Conditions sont à votre disposition aux guichets officiels de FRS Iberia S.L.U (« FRS ») ainsi que sur le site web de la compagnie (www.frs.es).

Le Billet

Le billet est personnel et incessible. Seules les personnes disposant d'un billet et d'une carte d'embarquement indiquant le trajet, le jour et l'heure adéquats seront autorisées à embarquer. Tout passager présentant un billet émis au nom d'une autre personne sera considéré sans billet et donc obligé à verser immédiatement le montant de celui-ci. La compagnie se réserve par ailleurs le droit de l'assigner en justice pour utilisation d'un faux nom ou usurpation d'identité. Le passager devra disposer de la documentation exigée par le pays de destination, qui pourra être exigée par le personnel de la compagnie afin d'assurer le respect de la réglementation concernée.

FRS n'assume aucune responsabilité en cas de perte du billet ou de la carte d'embarquement.

Les passagers disposant d'un billet OPEN doivent confirmer leur voyage en avance pour s'assurer d'embarquer à l'heure désirée.

Les femmes enceintes

Il est de la responsabilité de toutes les femmes enceintes d'informer FRS Iberia SLU, avant l'embarquement, des conditions et les circonstances de la grossesse aux guichets ou les points de vente officiels par la présentation d'une attestation médicale valide signée par un médecin qualifié qui confirme la période de grossesse et que la passagère est en parfait état pour faire le voyage et sans risque. La passagère enceinte est responsable de la véracité des informations contenues dans le certificat et sera responsable de toute information fautive ou erronée qui y figure.

Dans tous les cas, les passagères enceintes voyagent sous leur seule et exclusive responsabilité, en exonérant expressément FRS Iberia de toute réclamation pouvant surgir à ce sujet.

A partir de la semaine 35, FRS Iberia SLU ne transportera pas de passagère enceinte en aucune circonstance.

INTRODUCTION DANS L'UE DE PRODUITS D'ORIGINE ANIMALE.

¡ ATTENCIÓN !

Les voyageurs doivent présenter ces produits aux contrôles officiels.

Si vous ramenez de la viande ou des produits laitiers extérieurs à l'UE, vous pouvez importer des maladies animales.



Vous devez présenter les produits aux contrôles officiels. Sinon, vous pouvez être condamné à une amende ou être mis en examen.

L'introduction dans l'Union européenne de produits d'origine animale est soumise à des procédures et contrôles vétérinaires stricts.

Les bagages

Chaque passager a droit au transport gratuit de ses bagages, c'est-à-dire les vêtements et les effets personnels qu'il a besoin d'utiliser ou nécessaires à son confort durant le trajet. La compagnie n'assume aucune responsabilité quant aux objets des passagers qui n'ont pas été auparavant confiés au capitaine en vue de leur surveillance. Il est interdit de transporter à bord les objets dont la commercialisation est illicite et/ou les marchandises dangereuses.

Conditions d'embarquement

Les passagers doivent se présenter aux bureaux du port de départ pour procéder à l'embarquement 90 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet ou la réservation.

« L'heure limite d'embarquement » correspond à la durée minimale à respecter avant l'heure de départ indiquée à l'issue de laquelle **le passager devra avoir enregistré ses bagages et disposer le cas échéant de sa carte d'embarquement pour avoir le droit d'embarquer.** La compagnie n'assume aucune responsabilité si un passager se présente après l'heure limite d'embarquement.

Les passagers doivent respecter l'ensemble des exigences officielles. Ils doivent présenter les documents d'entrée et de sortie ainsi que les autres documents exigés par la loi. Ils devront par conséquent se présenter suffisamment à l'avance pour respecter ces exigences et effectuer les démarches d'embarquement. Les passagers n'ayant pas pu embarquer pour des raisons personnelles étrangères au transporteur ne pourront pas prétendre au remboursement du montant de leur billet.

L'embarquement pourra leur être refusé en cas de non-présentation de la documentation légale exigée par le pays d'arrivée.

Très important

Les itinéraires ainsi que les heures de départ et d'arrivée des bateaux sont sujets à modification sans avis préalable. **C'est pourquoi nous recommandons aux passagers de confirmer la date et l'heure de leur départ.**

Afin de faciliter la procédure d'embarquement des passagers et des véhicules, il est obligatoire de se présenter aux bureaux du port de départ pour procéder à l'embarquement 90 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet.

Le transporteur se réserve le droit de refuser l'embarquement de tout passager n'ayant pas respecté cette consigne.



À bord

Tous les passagers sont soumis à l'autorité et à l'ordre établi à bord par le Capitaine du navire.

Le transport des véhicules concernés par ce billet a lieu conformément à la réglementation en vigueur en la matière et selon les Conventions internationales la régulant.

Les dispositions incluses dans le *Texte révisé de [la Convention d'Athènes de 1974, relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, et du Protocole de 2002 de la Convention](#)*, sont considérées comme étant incorporées à ce billet et seront d'application à tous les passagers pourvus du présent billet indépendamment de leur nationalité. Selon cette convention, la responsabilité du transporteur, en cas de décès ou de lésions corporelles du passager et/ou de dommage ou de perte de ses bagages et/ou de son véhicule, dont les caractéristiques figurent sur ce billet dans un but d'identification, est limitée au maximum établi dans ledit *Texte révisé de la Convention d'Athènes de 1974*.

Voyager avec des animaux de compagnie

Le transport des animaux domestiques sera réalisé dans la zone du bateau équipée à cet effet, **dans tous les cas à l'intérieur d'un conteneur adéquat** fourni par le passager, toujours en dehors de la cabine passagers. Si vous effectuez la traversée avec un véhicule, ils demeureront en soute à l'intérieur de celui-ci. Le propriétaire est responsable des aliments, de l'eau et du bien-être général de son animal de compagnie.

Le passager devra signaler à la compagnie son intention ou besoin de voyager avec l'animal lors de l'achat ou de la réservation du billet, **au minimum 4 heures avant l'heure de départ prévue**. Dans chaque cas, FRS indiquera si la compagnie est en mesure de le transporter.

Les chiens guides enregistrés sont les seuls animaux autorisés à voyager dans la cabine passagers. À bord, ils devront porter une muselière, une laisse courte et un collier et ne pas s'éloigner de leur propriétaire.

Le passager doit consulter à l'avance les exigences devant être respectées par l'animal pour réaliser le voyage ainsi que la documentation dont il doit disposer. Nous lui recommandons de consulter la réglementation marocaine et espagnole concernant l'entrée d'animaux de compagnie.



Retards et annulations

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

Pour le remboursement d'un billet émis par un bureau de FRS, l'intéressé devra se diriger à n'importe quel bureau de la Compagnie. Les billets émis par des Agences de voyages seront remboursés par celles-ci. Le remboursement, dans l'un ou l'autre cas, s'effectuera selon la forme de paiement du billet, en aucun cas les frais d'émission ne seront remboursables.

Les conditions spécifiques dans lesquelles s'effectueront les remboursements, en cas d'annulation ou de retard de l'heure de départ, sont détaillées dans le [Règlement UE N° 1177/2010](#) (sur le droit des passagers qui voyagent par mer et par voies navigables et qui modifie le Règlement CE n° 2006/2004) **disponible dans les bureaux de FRS situés dans les ports** et sur le site web www.frs.es.

Conditions d'annulation de réservations et de billets

Le billet est valable un an, selon les conditions en vigueur à partir de la date d'émission. Si après avoir acheté le billet ou effectué la réservation, pour une date et un trajet déterminés, le passager titulaire souhaite annuler le voyage, il pourra obtenir le remboursement de sa valeur dans les conditions suivantes :

Billet à date fixe :

1. Après réduction de 10% de sa valeur, si la demande est présentée, au minimum, 48 heures avant l'heure de départ estimée du navire.
2. Après réduction de 20% de sa valeur, si la demande est présentée entre 2 heures et 48 heures avant l'heure de départ estimée du navire.
3. Les billets présentés pour être annulés après les délais signalés dans les paragraphes 1. et 2. ne seront pas remboursés.

Billet OPEN :

4. Tout billet OPEN valable (un an à partir de la date d'achat) sera remboursé, sur demande, à 90% de sa valeur.
5. Le passager peut, à tout moment et en fonction des disponibilités, avancer ou repousser son départ sans frais à condition de demander l'annulation de sa place au minimum deux (2) heures avant la date de départ fixé initialement. La nouvelle place devra être de la même classe ou supérieure à la précédente, en payant la différence dans ce cas. Si la demande de changement de date n'est pas présentée à un guichet officiel de FRS, par email ou par téléphone, dans ce délai de deux (2) heures avant le départ, le billet ne sera valable que pour le départ initialement indiqué.



6. Les remboursements seront effectués à l'intéressé ou à son représentant légal par l'Agence émettrice.

Billet à date fixe : type de billet dont les dates sont fixes pour le trajet et les routes.

Billet OPEN : ce sont les billets dont le retour n'est pas encore défini, ni en termes de dates ni de route de retour.

*** Les billets achetés en dirhams (MAD)(ne pourront pas être remboursés en euros (EUR).*

Réclamations

Toutes les conditions contenues dans ce ticket sont acceptées, même si votre signature n'y figure pas, par le seul fait d'avoir utilisé ce ticket comme titre de transport.

Le transporteur n'admettra aucune réclamation si celle-ci n'est pas accompagnée du billet correspondant utilisé par le passager lors du voyage auquel fait référence la réclamation, acceptant par le biais de celui-ci toutes les conditions figurant sur ledit billet, comme titre de transport.

Toutes les exemptions et limitations de responsabilité du transporteur seront appliquées à ses agents, ses employés, ses vendeurs et ses représentants, ainsi que n'importe quelle personne dont le transporteur utilise le navire dans l'exécution du transport et à ses agents, ses employés, ses vendeurs et ses représentants.

Tout litige ou divergence résultant de l'exécution ou de l'interprétation des présentes conditions sera soumis exclusivement à la juridiction des Tribunaux du lieu où se trouve le siège social du transporteur.

Conditions FRS tours

Termes et conditions

Ces Conditions sont à votre disposition aux guichets officiels de FRS Iberia S.L.U (« FRS ») ainsi que sur le site web de la compagnie (www.frs.es).

Documentation

Pour se rendre au Maroc, **les passagers ressortissants de l'UE doivent être munis d'un passeport en vigueur.** Les autres ressortissants des autres pays doivent s'adresser à l'ambassade du Maroc, car un visa est parfois nécessaire. **Veillez nous consulter pour voyager avec votre DNI.** Tous les voyageurs sans exception devront disposer de



papiers en règle. La compagnie n'assume aucune responsabilité en cas de problème ou d'incident dû au non-respect de cette consigne. Le client est responsable de l'obtention du passeport, des visas, des certificats de vaccination et des autres pièces nécessaires. L'agence organisatrice n'assume aucune responsabilité si un pays refuse de délivrer un visa à un passager pour des motifs personnels ou qu'il refuse de l'accueillir car il ne respecte pas les conditions exigées. Les frais découlant de cette situation devront être pris en charge par le client. Dans certaines circonstances étrangères à l'entreprise, les autorités marocaines peuvent refuser d'accueillir certains passagers. Dans ce cas, l'entreprise remboursera le montant des services de visite non fournis.

Déjeuners, dîners et boissons

Sauf indication contraire, les prix ne comprennent pas les boissons des déjeuners ni des dîners. Elles devront par conséquent être réglées à part.

Horaire

Pour connaître les départs des excursions, veuillez contacter www.frs.es, booking@frs.es ou +34 956 62 72 82/+34 956 68 18 30. Les itinéraires, les visites, les horaires des traversées, les délais d'attente aux ports et/ou les autres services proposés pourront être modifiés, reportés ou annulés pour différentes raisons étrangères à la compagnie. Nous vous recommandons de confirmer les horaires de 24 à 48 heures avant le départ au +34 956 68 18 30 ou à l'adresse booking@frs.es. Les excursions sont proposées sous réserve de disponibilité.

Logement

FRS n'assume aucune responsabilité si en raison d'une convention, d'un congrès ou d'un événement particulier, les autorités du pays concerné obligent l'entreprise à proposer au client un hôtel de catégorie inférieure. Dans ce cas, la différence de tarif lui sera remboursée. De même, une excursion programmée pourra être remplacée par une autre.

Suppléments

Des suppléments sont facturés notamment en haute saison, pour les chambres individuelles ou pour les horaires spéciaux. Ces suppléments sont susceptibles de varier en fonction des dates, des destinations et des hébergements sélectionnés. Contactez-nous à l'adresse booking@frs.es ou au +34 956 68 72 82/+34 956 68 18 30 pour obtenir des informations détaillées concernant les suppléments.

Enfants

Les enfants occupent la chambre des adultes (2 enfants par chambre au maximum). Les chambres indépendantes donneront lieu à un supplément.



Jours fériés

Lors de jours fériés de chaque pays ou ville, il est possible que les transports, les boutiques et les spectacles modifient leurs horaires habituels ou soient annulés sans avis préalable. L'attente à l'entrée de ces établissements peut être supérieure à la normale en raison du nombre de visiteurs. De même, le trafic est susceptible d'augmenter les jours fériés et d'allonger la durée des transferts. Si les rues menant à l'hôtel sont coupées, le transfert des bagages à partir du point d'arrêt devra être effectué par le client.

Vols

FRS n'assume aucune responsabilité quant aux pertes subies par les clients suite à un délit ayant eu lieu lors du voyage ou de l'hébergement à destination. Dans ce cas, nous leur recommandons de s'adresser aux autorités administratives ou policières de l'endroit où les faits se sont produits.

Retour anticipé

Si un client quitte l'établissement avant la date prévue en cas de force majeure, FRS ne s'engage à effectuer aucun remboursement.

Transferts

Le transfert inclus n'a lieu qu'à l'heure indiquée. Consultez les horaires au +34 956 68 18 30 (booking@frs.es). Tout autre horaire donnera lieu à un supplément.

Conditions spécifiques

Tanger Basique 1 journée

Tanger Culturel 1 journée

Documentation : Document d'identité pour les citoyens de la Communauté européenne. Passeport pour les citoyens hors de la Communauté européenne. Visa pour les pays qui l'exigent.

L'achat de ce produit implique la visite des présentations commerciales implicites de cette excursion, ainsi que la réalisation du programme FRS. Dans le cas où le client refuse de suivre le programme, FRS sera habilité à facturer au client le montant total du billet avant l'embarquement sur le port d'origine, dégageant FRS et ses collaborateurs de toute responsabilité qui pourrait résulter des actions du client.



FRS n'est pas responsable dans le cas où l'un des sites (musées, souks, etc.) proposés dans le forfait Tanger Basique ne serait pas disponible le jour de la visite en raison de circonstances ne relevant en aucun cas de FRS.

Supplément déjeuner pour Tanger Culturel de 8€.

Suppléments VIP : Voiture jusqu'à 3 personnes pour 60€, Minibus jusqu'à 6 personnes 72€, Minibus jusqu'à 15 personnes 96€.

L'entreprise n'est pas responsable des suggestions, recommandations ou conseils des guides locaux pendant le temps libre de l'excursion, ces dernières n'étant en aucun cas contraignantes pour les clients qui l'effectuent. Groupe à partir de 20 personnes.

Tanger 2 jours
Tanger 3 jours
Asilah 3 jours
Chaouen 3 jours

Documentation : Passeport en cours de validité. Visa pour les pays qui l'exigent.

Les enfants partagent une chambre avec des adultes, maximum 2 enfants par chambre.

Si vous avez besoin d'une chambre séparée, un supplément sera appliqué. Supplément hôtel 4* (Les Almohades ou Oumnia Puerto) : 15€ pour Tanger 2 jours / 30€ pour Tanger 3 jours.

Haute saison : juillet/août/septembre. Groupe à partir de 15 personnes.

Tétouan 1 jour
Asilah 1 jour
Shopping à Tanger

Documentation pour Shopping à Tanger : Document d'identité pour les citoyens de la Communauté européenne, passeport pour les citoyens hors de la Communauté européenne et visa pour les pays qui l'exigent.

Documentation pour Tétouan et Asilah : Passeport et visa en cours de validité pour les pays qui l'exigent. FRS n'est pas responsable dans le cas où l'un des sites (musées, souks, etc.) offerts dans le forfait Tétouan ne serait pas disponible le jour de la visite en raison de circonstances qui ne relevant en aucun cas de FRS. Tétouan : Groupe à partir de 30 personnes. Asilah : Groupe à partir de 30 personnes. Shopping à Tanger : Groupe à partir de 30 personnes.



Vos droits en tant que passager

L'Union Européenne intervient dans le secteur du transport en mer et sur voies navigables afin de garantir l'excellence du niveau de protection des passagers. Dans ce cadre, le nouveau [règlement \(UE\) N° 1177/2010](#) concernant les droits des passagers voyageant en mer et sur voies navigables est entré en vigueur en décembre 2012. Le contenu complet de ce règlement est disponible sur notre site web. www.frs.es ainsi que dans les bureaux de notre entreprise situés dans les ports.

Il concerne :

Les passagers dont le port d'embarquement est situé sur le territoire d'un état membre.

Les passagers dont le port d'embarquement est situé hors du territoire d'un état membre, si le service est opéré par une compagnie de l'UE.

Vos droits en tant que passager comprennent

- **Le droit à l'information**
- **L'assistance**
Le droit à l'assistance en cas d'annulation ou de retard au départ (supérieur à 90 minutes)
- **Le droit à une indemnisation**
Dans certaines circonstances, le droit à une indemnisation en cas de retard à l'arrivée.