

PROTECTION DE CAPACITÉ POUR LES CLIENTS D'EUROTUNNEL

Les navettes de fret Eurotunnel sont un moyen rapide, facile et fiable de traverser la Manche.

Les clients d'Eurotunnel bénéficient d'une « protection de capacité » pour leur trafic régulier, ce qui leur assure de toujours traverser la Manche dans les meilleures conditions possibles.



Pourquoi Eurotunnel applique-t-elle une protection de capacité ?

Avec un service sans réservation, Eurotunnel tient à s'assurer que le trafic transmanche régulier de ses clients peut se poursuivre même en cas de perturbations ou lorsque la demande est exceptionnellement supérieure à la capacité disponible.

La gestion de la capacité permet à Eurotunnel de s'assurer que ses clients réguliers ne seront pas affectés par un pic de demande imprévu dû à des clients occasionnels choisissant de traverser la Manche à cette période.

À qui cela s'adresse-t-il ?

Tous les clients ayant un compte actif auprès d'Eurotunnel Fret peuvent bénéficier de la protection de capacité pour leur trafic régulier.

Comment cela fonctionne-t-il au niveau des terminaux ?

• Lorsque les conditions de service sont normales (*service fluide*)

Les clients peuvent facilement traverser la Manche à tout moment et la protection de capacité ne s'applique pas.

• Lorsque la demande est supérieure à la capacité disponible

Des mesures de protection de capacité sont mises en place afin d'assurer la meilleure qualité de service possible aux clients réguliers.

Dès lors, toutes les ventes sont suspendues pour les non-titulaires de compte et aucune circulation n'est alors possible sans réservation.

Tous les clients en compte peuvent circuler dans la limite de leur réserve de capacité quotidienne. Les véhicules dépassant leur réserve de capacité seront refusés à l'enregistrement. Ils pourront toutefois circuler dès la reprise en libre circulation du trafic ou alors après minuit, où une nouvelle capacité journalière est attribuée.

La réserve de capacité présente des **avantages** importants pour les clients :

• **Fiabilité**

L'assurance que les clients réguliers auront accès aux services Eurotunnel, notamment lors de perturbations du trafic transmanche.

• **Équité**

S'applique de la même manière pour tous les clients ayant un compte Eurotunnel, quel que soit leur volume de traversées, la taille de leur parc de véhicules ou leur localisation.

• **Flexibilité**

Facilement ajustable après notification préalable en cas de chargements saisonniers, de nouveaux contrats, etc., à tout moment sur simple demande.

• **Facilité**

Tous les clients titulaires d'un compte bénéficient d'un accès dédié aux services en ligne d'Eurotunnel Fret sur www.eurotunnelfreight.com. Les clients peuvent ainsi suivre leur réserve de capacité en temps réel, 24h/24 et 7j/7.



Comment cela fonctionne-t-il du point de vue de mon compte ?

Votre réserve de capacité est définie en fonction du volume régulier de traversées effectuées sur votre compte. Chaque réserve de capacité s'applique quotidiennement et par direction.

Comment est-elle calculée ?

Pour que votre réserve de capacité soit adaptée à vos besoins professionnels, elle est automatiquement calculée en fonction du volume réalisé durant les semaines précédentes. Afin que ces tendances soient régulières et exactes, les jours fériés et autres périodes de faible volume ne sont pas pris en compte.

Par ailleurs, vos variations d'activité sont couvertes par une « tolérance » afin que TOUS nos clients bénéficient de traversées supplémentaires selon leurs prévisions de volume.

Vous pouvez consulter votre réserve de capacité quotidienne et son utilisation en ligne et en temps réel 24h/24 et 7j/7 sur www.eurotunnelfreight.com.



FOIRE AUX QUESTIONS

“ Normalement, mes véhicules n'effectuent pas de traversée le vendredi, donc je n'ai pas de prévisions de volume. Comment cela fonctionne-t-il si j'ai un chargement exceptionnel un vendredi ? ”

Tous les clients ont droit à un minimum de 3 traversées par jour et par direction, même s'ils n'effectuent pas de traversée certains jours.

“ L'évolution de mon trafic est différente d'une année sur l'autre ”

En cas de trafic saisonnier entraînant une hausse du volume ou la planification d'événements particuliers, votre réserve de capacité pourra être ajustée manuellement sur simple demande. Votre réserve de capacité sera automatiquement modifiée, sous réserve de capacité disponible suffisante. Il vous suffit de contacter votre responsable des ventes ou les équipes commerciales Fret qui seront heureux de vous assister.

“ Je suis nouveau client : comment calculez-vous ma réserve de capacité ? ”

Votre réserve de capacité est d'abord entrée manuellement en fonction de votre volume de trafic prévu au cours des premières semaines. Le processus automatique prend ensuite le relais une fois que la tendance de votre trafic est établie.

“ Ma société possède plusieurs filiales : comment cela fonctionne-t-il dans ce cas-là ? ”

Vous pouvez décider de gérer votre réserve de capacité pour chaque compte ou pour l'ensemble du groupe. Dans ce dernier cas, la capacité sera partagée entre tous vos comptes.

Voici un exemple de fonctionnement de la réserve de capacité pour les différents comptes ou le Groupe tout entier :

	Nombre de traversées	% de tolérance
Par compte		
Compte 1	5	
Compte 2	10	
Compte 3	8	
Total	23	+ % de tolérance appliqué pour chaque compte
Par groupe	23	+ % de tolérance appliqué pour le volume total

Eurotunnel, un partenaire durable