

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION DES DRET DES PASSAGERS

VOYAGEANT PAR MER OU PAR VOIE DE NAVIGATION INTÉRIEURE (Règlement (UE) 1177/2010)

En remplissant ce formulaire, vous déclarez que les renseignements fournis sont véridiques et exactes.

Avez-vous commencé quelque procédé en ce qui concerne ce problème ? <input type="checkbox"/> Wi <input type="checkbox"/> No
Dans l'affirmative, indiquez devant qui, vous avez présenté la plainte (joindre votre demande et la réponse reçue, si il y en a)
<input type="checkbox"/> Transporteur <input type="checkbox"/> Opérateur de terminal <input type="checkbox"/> Agence de voyage <input type="checkbox"/> Tour-opérateur

Plante présenté devant :

--

Plante présenté par

Prénom :		Nom :	
Email :			
Téléphone :	N°1	N°2	
Adresse :			
Code Postal	Ville :	Pays :	

Détails du passager :

Nom du passager :
Indiquez si vous avez demandé une assistance spéciale
Prix du billet :

Détails du voyageur

Compagnie maritime :		Nom du paquebot :	
<input type="checkbox"/> Croisière	<input type="checkbox"/> Autre service de voyage	Numéro du billet :	
Agence de voyage ou tour-opérateur :			
Port d'embarquement :		Port de débarquement :	
Terminal d'embarquement :		Terminal de débarquement :	
Horaire de sortie prévue :	hh	dd	mm aa
Horaire de sortie réel : (si différente de l'heure prévue)			
	hh	dd	mm aa
Horaire d'arrivée prévue :	hh	dd	mm aa
Horaire d'arrivée réel : (si différente de l'heure prévue)			
	hh	dd	mm aa

Raison de la plainte

Annulation/Retard	Accès (pour personnes handicapées ou mouvements réduits)
<input type="checkbox"/> Manque d'information <input type="checkbox"/> Manque d'assistance (par exemple : boissons, nourriture...) <input type="checkbox"/> Manque de transport alternatif ou ne pas rembourser le prix du billet <input type="checkbox"/> Sans indemnisation par retard à l'arrivée	<input type="checkbox"/> Manque d'information <input type="checkbox"/> Manque d'assistance (ou port / à bord) <input type="checkbox"/> Perte ou endommagement de l'équipement de mobilité
<input type="checkbox"/> Autre	

S'IL VOUS PLÂIT DÉCRIVEZ LE PROBLÈME EN DÉTAIL (en majuscules si c'est écrit à main)

JOINDRE LES DOCUMENTS PERTINENTS (copie du billet / réserve (avec son prix), notification préalable de la demande d'assistance)

Date de la présentation de la plainte :	Signature :
---	-------------

Pour plus d'informations:

- Visitez le site Web des droits des passagers de la Commission européenne: europa.eu/youreurope/travel
- Télécharger l'application pour mobile des droits des passagers:



- Contactez l'autorité nationale compétente: ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf
- Appelez Europe Direct sur 00 800 6 7 8 9 10 11
ec.europa.eu/consumers/ecc