

# Formulaire de réclamation

Afin d'optimiser le traitement de votre demande, consultez le tableau ci-dessous et suivez la procédure correspondante à votre cas. Conformément à notre charte qualité nous répondrons dans un délai de 7 jours ouvrés à réception de votre demande.

objet	procédure
<ul style="list-style-type: none"> <li>Remboursement du billet<sup>(1)</sup> émis par La Méridionale (agence, téléphone et www.lameridionale.fr)</li> </ul>	Rendez-vous en agence La Méridionale ou appelez le <b>0970 83 20 20</b> <small>Service gratuit + prix appel</small>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Annulation</b> ou <b>retard</b></li> <li><b>Insatisfaction</b> sur une prestation</li> </ul>	Adressez ce formulaire en joignant <b> votre titre de transport, vos factures et justificatifs originaux à : La Méridionale - Relation Clients, 4 quai d'Arenc - CS 62345 13213 Marseille CEDEX 02</b> ou par courriel : <b>service-clients@lameridionale.fr</b>
Réclamation et remboursement d'un billet émis par une autre compagnie maritime	Service clients de la compagnie maritime concernée
Remboursement d'un billet <sup>(1)</sup> émis par une agence de voyages	Contactez l'agence de voyages émettrice

<sup>(1)</sup>selon les conditions générales de vente

## VOS COORDONNÉES (à compléter en majuscules)

Mme  M.

Mobile \_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code Postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

**TRAVERSÉE CONCERNÉE** - référence dossier<sup>(2)</sup> (7 chiffres figurant sur le billet) \_\_\_\_\_

Date \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ à bord du  GIROLATA  KALLISTE  PIANA

au départ de  Ajaccio  Bastia  Marseille  Propriano  Porto-Vecchio  Porto Torres

à destination de  Ajaccio  Bastia  Marseille  Propriano  Porto-Vecchio  Porto Torres

<sup>(2)</sup> impératif pour traiter le dossier

## RETARD OU ANNULATION DE TRAVERSÉE (à lire attentivement)

Toute traversée annulée ou retardée pour des raisons imputables à La Méridionale peut faire l'objet d'une indemnisation dans les conditions fixées par le Règlement du Parlement Européen N°1177/2010 du 24 novembre 2010. **Cette indemnisation ne s'applique pas dans le cas d'une annulation ou d'un retard dû à des conditions météorologiques compromettant la sécurité des passagers et du navire ou toutes autres circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du transport.**

Le règlement du Parlement Européen N°1177/2010 du 24 novembre 2010 relatif aux droits des passagers voyageant par mer est consultable sur notre site internet. Un résumé de ces droits est également disponible à bord de nos navires et dans les agences commerciales de La Méridionale.

### 1-RETARD AU DÉPART

Horaire prévu sur le billet \_\_\_ h \_\_\_    Horaire réel de départ \_\_\_ h \_\_\_

### 2-RETARD À L'ARRIVÉE

Horaire prévu sur le billet \_\_\_ h \_\_\_    Horaire réel d'arrivée \_\_\_ h \_\_\_

 *Si le retard à l'arrivée excède 3 heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue hors cas d'exonérations, vous pourrez prétendre à une indemnisation.*

### 3-ANNULATION

Vous avez été informés :

- plus de 24 heures avant le départ par     SMS     téléphone     autre  
 à l'embarquement

Vous avez demandé le réacheminement

Vous avez renoncé à votre voyage et souhaitez le remboursement de votre billet (**voir point 5**)

Vous choisissez d'utiliser votre billet pour une prochaine traversée

### 4-INSATISFACTION

À la réservation     À l'embarquement     Au débarquement

À BORD :  Accueil     Propreté     Restauration     Bar     Cabine     Chenil     Autre

Détails \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 5-MODE DE REMBOURSEMENT OU D'INDEMNISATION

avoir crédité sur votre compte La Méridionale     chèque bancaire

Conformément à loi «informatique et libertés » du 06 Janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir la communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à La Méridionale, service Marketing, Communication & Relation Client - 4 quai d'Arcen, CS 62345, 13213 Marseille cedex 02.