

# 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
• Remboursement du billet <sup>(1)</sup> émis <b>par La Mériidionale</b> (agence, téléphone et <a href="http://www.lameridionale.fr">www.lameridionale.fr</a> )	Rendez-vous en agence La Mériidionale ou appelez le <b>0970 83 20 20</b> <small>Service gratuit * prix appel</small>
• Réclamation et remboursement d'un billet émis <b>par une autre compagnie maritime</b>	Service clients de la compagnie maritime concernée
• Remboursement d'un billet <sup>(1)</sup> émis <b>par une agence de voyages</b>	Contactez l'agence de voyages émettrice
• <b>Réclamation relative à une prestation</b> (annulation, retard, insatisfaction...)	Adressez ce formulaire <b>en joignant votre titre de transport, vos factures et justificatifs originaux</b> à : La Mériidionale - Relation Clients, Immeuble Calypso, 48 Quai du Lazaret CS62345 - 13213 Marseille CEDEX 02 ou par courriel : <a href="mailto:service-clients@lameridionale.fr">service-clients@lameridionale.fr</a>

<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> (6 chiffres figurant sur le billet)

Date / /  à bord du :  GIROLATA  KALLISTE  PIANA  PELAGOS

au départ de :  Marseille  Ajaccio  Propriano  Porto-Vecchio  Tanger Med

à destination de :  Marseille  Ajaccio  Propriano  Porto-Vecchio  Tanger Med

<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.

## VOTRE INSATISFACTION

Détails \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### MODE DE REMBOURSEMENT OU D'INDEMNISATION

Avoir crédité sur votre compte La Méridionale  Chèque bancaire