

Formulaire de réclamation

Afin d'optimiser le traitement de votre demande, consultez le tableau ci-dessous et suivez la procédure correspondante à votre cas.

Objet	Procédure
• Remboursement du billet ⁽¹⁾ émis par La Mériidionale (agence, téléphone et www.lameridionale.fr)	Rendez-vous en agence La Mériidionale ou appelez le 0970 83 20 20 Service gratuit * prix appel
• Réclamation et remboursement d'un billet émis par une autre compagnie maritime	Service clients de la compagnie maritime concernée
• Remboursement d'un billet ⁽¹⁾ émis par une agence de voyages	Contactez l'agence de voyages émettrice
• Réclamation relative une prestation (annulation, retard, insatisfaction...)	Adressez ce formulaire en joignant votre titre de transport, vos factures et justificatifs originaux à : La Mériidionale - Relation Clients, 4, quai d'Arenc - CS62345 - 13213 Marseille CEDEX 02 ou par courriel : service-clients@lameridionale.fr

⁽¹⁾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⁽²⁾ (6 chiffres figurant sur le billet)

Date / / à bord du : ☐ GIROLATA ☐ KALLISTE ☐ PIANA ☐ MASSALIA ☐ AUTRE

au départ de : ☐ Marseille ☐ Ajaccio ☐ Porto-Vecchio ☐ Tanger Med ☐ Autre

à destination de : ☐ Marseille ☐ Ajaccio ☐ Porto-Vecchio ☐ Tanger Med ☐ Autre

⁽²⁾ impératif pour traiter le dossier

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°1777/2010 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.

[illegible]

Les remboursements ou indemnités accordés se font sous forme d'avoir ou par virement

La Méditerranée est responsable du traitement de vos données personnelles. Les données recueillies dans ce formulaire nous permettent de traiter votre réclamation et d'améliorer nos services. Ce traitement repose sur notre intérêt légitime. Certaines informations sont indispensables à la gestion de votre dossier. Vos données sont exclusivement destinées à notre service client et à nos équipes qualité et sont conservées pendant trois ans après la clôture de votre dossier. Pour exercer vos droits ou obtenir plus d'informations, contactez notre équipe Protection des Données à l'adresse suivante la-traverse-jen@la-mediterranee.fr ou par courrier à l'adresse suivante : La Méditerranée, Immeuble Le Mirabeau - 4 Quai d'Arenç - CS 62345 - 13213 Marseille CEDEX 02 accompagné de la copie d'un titre d'identité portant votre signature. En cas de désaccord, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr). Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos données personnelles, consultez notre Politique de confidentialité.