

EN FRANCAIS

Règlement (UE) n°1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure.

Charte Irish Ferries – Passagers à mobilité réduite

Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

Le règlement de l'Union Européenne 1177/2010 est en vigueur depuis le 18 décembre 2012. Ce règlement a pour but de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite (PMR) les mêmes opportunités de voyager par voies maritimes ou fluviales que par d'autres moyens de transport, dans toute l'Union européenne. Ce document résume vos droits, la responsabilité de l'opérateur (Irish Ferries) et la façon dont les plaintes devraient être traitées dans le cadre du règlement. Pour un aperçu plus détaillé sur le règlement de l'UE – Chapitre II, veuillez consulter les sites suivants :

GB - Department for Transport (DfT): www.gov.uk.dft

Rep. d'Irlande - National Transport Authority: www.nationaltransport.ie

Droit au transport et à l'assistance

Votre demande de voyager ne peut pas être refusée sur le seul principe de votre handicap ou mobilité réduite et vous avez le droit de voyager, sans frais supplémentaires, dans les mêmes conditions que tout autre passager.

Vous avez droit à une aide aux ports et à bord des navires. Ceci inclut l'assistance pour l'embarquement et le débarquement du navire, l'assistance avec les bagages et / ou tout équipement médical que vous devez transporter ainsi que l'assistance pour vous guider vers les toilettes. Tout passager ayant informé Irish Ferries (disabilityofficer@irishferries.com) de son besoin d'assistance, recevra un email par retour confirmant que l'assistance requise a bien été mise en place.

Notification nécessaire

Pour assurer que toutes vos besoins sont satisfaits, et que vous n'êtes pas affectés par les restrictions de voyage, nous vous demandons de nous prévenir le plus tôt possible, et **au moins 48 heures avant la date** de votre voyage. Vous devrez informer Irish Ferries de la nature de votre handicap et de vos besoins spécifiques tels que des sièges ou cabines, des installations adaptées ou/et du transport de matériel médical. Il convient de noter qu'il peut y avoir des restrictions au niveau du transport de certains équipements, par exemple l'oxygène médical, les matelas médicalisés ou les équipements électriques qui doivent être approuvés au préalable par Irish Ferries au moment de la réservation.

Après avoir évalué vos besoins spécifiques, Il se peut qu'Irish Ferries vous demande d'être accompagné par une personne pour vous assister pendant le voyage. Dans certains cas, la personne accompagnante peut voyager gratuitement sur les traversées maritimes.

Exceptions

Bien que tous les efforts **soient** faits pour confirmer une réservation, pour des raisons de sécurité, une demande de voyager peut être refusée par Irish Ferries. Ces raisons sont en général d'ordre légal qui stipule que tous les passagers doivent être évacués d'un navire en moins de 30 minutes. Cela peut être également dû à la configuration du navire ou des infrastructures portuaires qui ne permettraient pas de vous transporter en toute sécurité.

Perte ou dommage des équipements pour PMR

Tout dommage aux équipements spécifiques utilisés par la personne handicapée ou à mobilité réduite, dû à la négligence et faute d'Irish Ferries, avec preuve à l'appui, sera pris en charge par l'opérateur qui devra soit les remplacer ou les réparer. Par ailleurs, dans la mesure du possible, tout effort devra être déployé pour remplacer temporairement l'équipement endommagé.

Traitement des plaintes

Toutes réclamations en accord avec le Règlement doivent être adressées, dans un premier temps, à Irish Ferries (au personnel portuaire ou aux membres de l'équipage à bord). Une plainte doit ensuite être déposée, au plus tard 2 mois après la date de départ prévue, au 'Disability Officer' à Irish Ferries (Coordonnées ci-dessous). La compagnie a ensuite un délai d'un mois pour informer le plaignant, si la plainte est retenue, rejetée ou encore à l'étude. Une réponse et décision **finales doivent être prises** dans les 2 mois qui suivent.

Si la plainte ne peut être résolue à la satisfaction du passager, elle peut être référée à un organisme tiers. En Grande Bretagne, l'association 'the Passenger Shipping Association (PSA)' a été nommée pour agir au nom de cet organisme en vertu du Règlement. En République d'Irlande, 'National Transport Authority' a été nommé pour agir au nom de cet organisme en vertu du Règlement. Ces deux organismes fourniront une réponse, avec preuves à l'appui, dans un certain délai, à toute plainte qui aura déjà été posée auprès de la compagnie de transport.

Contact:

Irish Ferries:

Disability Officer

Head Office

Ferryport

Alexandra Road

Dublin 1

Irlande

Tél: +353 1 607 5638

E-mail: disabilityofficer@irishferries.com

National Transport Authority

Harcourt Lane

Dublin 2

Irlande

Tél: +353 1 879 8300

E-mail : info@nationaltransport.ie

Passenger Shipping Association

First Floor

41-42 Eastcastle Street

London W1W 8DU

UK

Tél: +44 20 7436 2449

E-Mail: info@psa-ace.org