

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

Charte Irish Ferries – Perturbation des traversées

Obligations des transporteurs en cas d'interruption de voyage

Le règlement de l'Union Européenne 1177/2010 est en vigueur depuis le 18 décembre 2012. Ce règlement établit les droits d'assistance de tous les passagers en cas de départs retardés ou annulés et, dans certains cas, d'indemnisation en cas de retard d'arrivée des traversées. 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 III, veuillez consulter les sites suivants :

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

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

Droit à la prise en charge et à l'assistance

Si vous arrivez au port pour une traversée que vous avez préalablement réservée, et que cette même traversée s'avère être annulée ou retardée de plus de 90 minutes, vous avez droit à des rafraîchissements, proportionnellement à la durée du retard. Cette disposition s'appliquera en fonction des moyens disponibles sur place et au cas échéant, la prise en charge se fera une fois à bord du navire.

Retards et annulations

Dans tous les cas, si la traversée que vous avez réservée est annulée ou retardée de plus de 90 minutes, vous pouvez soit être transféré sur une traversée alternative sans frais supplémentaire, ou bien remboursé du prix du billet.

Si la traversée que vous aviez initialement réservée, ou celle sur laquelle vous avez été transféré, arrive plus tard que l'heure prévue d'arrivée, en raison d'un problème technique uniquement (et non pas pour raisons dues aux conditions météorologiques ou à des circonstances extraordinaires), vous pourriez avoir droit à un remboursement de 25% ou 50% du prix de la traversée affectée par ce retard. Le montant du remboursement sera proportionnel à la durée et aux circonstances du délai.

Droit à l'hébergement

Si la traversée, que vous avez réservée, est annulée (traversées du soir ou de nuit) pour raisons techniques ou extraordinaires (raisons météorologiques exceptées), vous pouvez peut-être bénéficier de l'hébergement gratuit jusqu'à ce qu'une traversée alternative soit mise sur place. Dans la mesure du possible, l'hébergement sera assuré à bord du navire. Alternativement, si vous le souhaitez, vous pouvez réserver vous-même votre hébergement à terre. Le coût de cet hébergement peut être remboursable (remboursement sanctionné par Irish Ferries qui déduira toute dépense déjà acquittée). Les frais de remboursement sont limités à 80 € par personne, par nuit pour un maximum de 3 nuits.

Procédé pour les remboursements et réclamations des coûts engagés

Toute demande de remboursement de frais de voyage, ou autres frais encourus, devra être faite par écrit à Irish Ferries (Coordonnées ci-dessous). Ces réclamations ne seront validées que pour les réservations faites directement avec Irish Ferries ou via une agence de voyage ou tour opérateur. Pour les passagers voyageant en autocar, toute réclamation devra être adressée directement à l'autocariste. Dans le cas d'un billet 'Sail/Rail', toute réclamation due à la perturbation du service des trains, devra être adressée à la compagnie ferroviaire qui vous a vendu ce billet et toute réclamation due à la perturbation du service maritime, devra être adressée directement à Irish Ferries. N'oubliez pas d'inclure la copie des billets achetés et ainsi que des reçus des dépenses encourues telles que pour l'hébergement.

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). Dans le cadre du règlement, chaque compagnie doit avoir mis en place un mécanisme de plainte accessible à tous respectant le droit et les obligations stipulées par le présent règlement. Une plainte doit ensuite être déposée, au plus tard 2 mois après la date de départ prévue. 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 d'exécution. En Grande Bretagne, ABTA Ltd a été désigné pour agir au nom de cet organisme. En République d'Irlande, 'National Transport Authority' a été désigné pour agir au nom de cet organisme. Ces deux organismes fourniront une réponse basée sur les faits qui leur seront présentés, dans un délai raisonnable et seules les plaintes qui auront été soumises, au préalable, à la compagnie de transport seront traitées.

Irish Ferries:

Customer Support Dept.

Head Office

Ferryport

Alexandra Road

Dublin 1

Irlande

Tél: +353 1 607 5700

E-mail: customersupport@irishferries.com

National Transport Authority

Harcourt Lane

Dublin 2

Irlande

Tél: +353 1 879 8300

E-mail : info@nationaltransport.ie

ABTA Ltd

31 Park Street

London SE1 9EQ

UK

Tél: +44 203 117 0599

E-Mail: consumer.affairs@abta.co.uk

N.B : Toute plainte / préoccupation doit être portée immédiatement à l'attention des membres du personnel dans les gares maritimes ou de l'équipage à bord.