

Droits des passagers handicapés ou à mobilité réduite (PMR)

Conformément au règlement (UE) n°1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure, le Port de Commerce de Bastia et les compagnies maritimes s'engagent à garantir un accès au transport maritime dans des conditions d'égalité, de sécurité et de dignité.

Droit à la non-discrimination

Aucune réservation, aucun billet ni aucun embarquement ne peut être refusé en raison d'un handicap ou d'une mobilité réduite, sauf lorsque des exigences de sécurité imposées par la réglementation maritime ou les caractéristiques techniques du navire rendent le transport impossible.

Dans ce cas, la compagnie maritime informe le voyageur des motifs du refus et recherche, dans la mesure du possible, une solution alternative adaptée.

Droit à une assistance gratuite

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite bénéficient gratuitement d'une assistance adaptée dans les installations portuaires du Port de Commerce de Bastia.

Cette assistance peut comprendre notamment :

- l'accueil au point d'assistance PMR ;
- l'accompagnement dans la gare maritime ;
- l'assistance lors des contrôles d'accès ;
- l'accompagnement jusqu'au navire ;
- l'assistance au débarquement ;
- l'accompagnement jusqu'à la sortie du terminal, au parking, au taxi ou à l'accompagnateur.

Demande d'assistance

Afin de garantir une organisation optimale de l'assistance, il est recommandé de signaler les besoins particuliers au moment de la réservation et au plus tard **48 heures avant le départ** auprès de la compagnie maritime ou de l'agence de voyage.

Lorsque cela est matériellement possible, le Port de Bastia et les compagnies maritimes s'efforcent également de répondre aux demandes d'assistance formulées après ce délai.

Point d'assistance PMR

Le point d'assistance du Port de Commerce de Bastia est situé au :

Terminal Maritime Nord – Point I (Point d'assistance PMR)

Les agents du port assurent la prise en charge des voyageurs à partir de ce point jusqu'à leur remise au personnel de bord.

Moyens d'assistance disponibles

Le Port de Bastia met notamment à disposition :

- un point d'accueil dédié ;
- un fauteuil roulant ;
- des navettes adaptées pour les postes à quai éloignés ;
- des cheminements accessibles ;
- des bandes de guidage et dalles podotactiles ;
- des annonces sonores en français, anglais et italien ;
- des écrans d'information voyageurs.

Réclamations

Toute réclamation relative à l'assistance fournie dans les installations portuaires peut être adressée à l'EPCIC :

Port de Commerce de Bastia

Établissement Public du Commerce et de l'Industrie de Corse (EPCIC)

Quai Nouveau
20200 Bastia

Téléphone : **04 95 55 25 85**

Courriel : **port.bastia@cci.corsica**

Un accusé de réception est adressé dans un délai maximal d'un mois et une réponse motivée est transmise dans un délai maximal de deux mois conformément au règlement européen.

Autorité nationale compétente

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir l'autorité nationale chargée du contrôle de l'application du règlement (UE) n°1177/2010 en France :

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes