



ÉTABLISSEMENT PUBLIC
DU COMMERCE ET
DE L'INDUSTRIE DE CORSE

INFORMATION AUX PASSAGERS

Droits des passagers en cas de retard, d'annulation ou de perturbation d'une traversée maritime

Conformément au règlement (UE) n°1177/2010 du 24 novembre 2010

Les droits ci-dessous relèvent de la responsabilité des compagnies maritimes assurant le transport des passagers. Le Port de Commerce de Bastia assure uniquement la diffusion des informations communiquées par les transporteurs.

1. Droit à l'information

En cas de retard ou d'annulation d'une traversée, la compagnie maritime doit informer les passagers :

- de la situation rencontrée ;
- des causes de la perturbation lorsqu'elles sont connues ;
- de l'heure de départ estimée ;
- de l'heure d'arrivée estimée.

Cette information doit être communiquée dès que possible et au plus tard **30 minutes après l'heure de départ prévue**.

2. Droit au choix entre remboursement ou réacheminement

Lorsqu'une traversée est annulée ou retardée de plus de **90 minutes** au départ, le passager peut choisir entre :

► **le remboursement intégral du billet**

ou

► **un réacheminement vers la destination finale dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais possibles, sans frais supplémentaires.**

3. Droit à l'assistance

Lorsque l'annulation ou le retard dépasse **90 minutes**, la compagnie maritime doit fournir gratuitement aux passagers :

- des collations, repas ou rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente ;
- un hébergement lorsque le départ nécessite un séjour supplémentaire d'une ou plusieurs nuits ;
- le transport entre le terminal et le lieu d'hébergement lorsque cela est nécessaire.

L'hébergement peut être limité à :

- **80 € maximum par nuit et par passager ;**
- pour une durée maximale de **trois nuits**.

4. Droit à une indemnisation financière

En cas de retard important à l'arrivée, le passager peut avoir droit à une indemnisation correspondant à :

► **25 % du prix du billet**

ou

► **50 % du prix du billet**

selon la durée du retard et la durée initiale prévue de la traversée.

5. Cas dans lesquels aucune indemnisation n'est due

L'indemnisation financière ne s'applique notamment pas lorsque :

- le passager avait été informé de l'annulation ou du retard avant l'achat du billet ;
- l'annulation ou le retard est imputable au passager ;
- les conditions météorologiques compromettent l'exploitation du navire en toute sécurité ;
- des circonstances extraordinaires rendent impossible l'exécution normale du service.

6. Réclamations

Toute demande de remboursement, d'indemnisation ou de réacheminement doit être adressée directement à la compagnie maritime concernée.

Chaque compagnie dispose de sa propre procédure de traitement des réclamations conformément au règlement européen.

7. Information des passagers au Port de Bastia

Au Port de Commerce de Bastia, les informations communiquées par les compagnies maritimes sont relayées aux voyageurs :

- sur les écrans d'information des terminaux ;
- sur le téléaffichage des départs et arrivées ;
- dans la colonne « **Observations** » ;
- par annonces sonores lorsque les installations sont sonorisées ;
- par les agents Accueil-Information.

8. Informations complémentaires

Pour toute question relative à :

- un remboursement ;
- un report de voyage ;
- une indemnisation ;
- un réacheminement ;

les passagers sont invités à contacter directement leur compagnie maritime ou leur agence de voyage.

Le Port de Commerce de Bastia agit en qualité d'exploitant portuaire et de diffuseur d'information. Les droits liés au contrat de transport relèvent exclusivement de la responsabilité de la compagnie maritime ayant émis le billet de transport.

Contactez la Direction Départementale de l'emploi du travail des solidarités et de la protection des populations : **Service de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes- Immeuble Bella Vista – Rue Paratojo- CS 600011-20288 Bastia – 04.20.06.71.74**