

Formulaire de Réclamation

Tout passager ayant une réservation faite directement auprès de Condor Ferries et confirmée sur l'une de nos traversées et qui a été annulée ou retardée pour des raisons imputables à la compagnie peut prétendre à une indemnisation dans les conditions fixées par le Règlement du Parlement Européen N° 1177/2010. Ces indemnisations ne s'appliquent pas dans le cas d'une annulation ou d'un retard dû à de mauvaises conditions météorologiques compromettant la sécurité des passagers et du navire, ou toutes autres circonstances indépendantes de Condor Ferries empêchant l'exécution du transport.

Procédure de réclamation

Si vous souhaitez faire une réclamation dans le cas d'une réservation faite par un voyageur ou une agence de voyages, il vous faudra les contacter directement.
 Dans les autres cas, merci de bien vouloir compléter ce formulaire, l'imprimer, le signer, et surtout y joindre les factures originales et autres justificatifs et nous les envoyer par courrier à l'adresse ci-dessous.
 Le requérant qui fait cette réclamation doit être l'un des passagers réservés pour ce transport.

Afin de traiter les réclamations dans les délais prévus par le règlement, ce formulaire doit être utilisé uniquement selon les conditions fixées par le Règlement Européen N° 1177/2010 sur les droits des passagers. Les formulaires doivent être envoyés à l'un contacts ci-après.

A noter : les réclamations envoyées à une mauvaise adresse ou déposées dans l'un de nos comptoirs aux ports ne seront pas acceptées.

	Adresse unique pour l'envoi des formulaires de réclamation
Adresse:	Condor Ferries, Terminal Ferry du Naye, BP30651, 35406 St-Malo FRANCE

Comment vais-je recevoir l'indemnisation?

Dans les délais fixés par le Règlement N° 1177/2010, et les remboursements pour annulation et indemnisations pour retard seront effectués uniquement avec la carte de crédit utilisée lors de votre réservation. Pour les réservations réglées par un autre type de paiement, le remboursement sera effectué par bons de réductions sur un prochain voyage ou par virement bancaire.
 Les indemnisations des frais justifiées et complètes seront effectuées par virement bancaire.

IMPORTANT : MERCI DE COMPLETER TOUS LES CHAMPS CI-APRES

Détails du client requérant :

N° Réservation :		Confirmez le N° Réservation	
Nom de famille requérant:		Prénom du requérant :	
Adresse courriel:			
N° Téléphone domicile :		N° téléphone portable	
Adresse postale :			
Ville :		Code postal:	

Objet de la réclamation (merci de sélectionner la raison) :

Retard à l'arrivée du trajet aller		Remboursement pour annulation du trajet aller	
Retard à l'arrivée du trajet retour		Remboursement pour annulation du trajet retour	
Retards à l'arrivée du trajet aller et retour		Remboursement pour annulation des trajets aller et retour.	

Autres dépenses

Dans certaines circonstances et avec l'autorisation préalable d'un représentant de Condor Ferries, vous pouvez prétendre à un remboursement de frais tels que définis par le règlement Européen. L'indemnisation en cas de validation sera faite dans les 7 jours à réception de votre demande dûment accompagnée des justificatifs et factures originales. En dehors de ces coûts approuvés et contrôlés par Condor Ferries, aucun autre frais supplémentaire ne sera remboursé.

Procédure de règlement :

Les remboursements pour annulation ou retard seront effectués avec la carte de crédit utilisée lors de la réservation. Si vous avez réglé votre réservation avec un autre moyen de paiement (espèces ou chèque) le remboursement sera effectué par virement bancaire – merci de compléter les champs ci-dessous

Les indemnisations des frais seront effectuées par virement bancaire – merci de compléter les champs ci-dessous. La plupart des banques prennent alors jusqu'à 3 jours ouvrables pour traiter la transaction vers les comptes clients.

Nom du propriétaire du compte:	N° IBAN:	Code BIC:

Signature du requérant :		NOM:	
		Date (jj/mm/aa)	

Après avoir complété votre formulaire, si vous souhaitez nous faire connaître vos remarques sur nos services, merci de bien vouloir le faire séparément via notre service commercial à stmaloport@morvanvoyages.com ou à Condor Ferries, Morvan Fils Voyages Agent Général, Terminal Ferry du Naye- BP 30651- 35406 St-Malo France.

Partie réservée uniquement au personnel de Condor Ferries

	Date	Nom du personnel en charge
Réclamation reçue le:		
Réclamation traitée par:		
Réponse client:		
Montant remboursé:		
Dossier fermé le :		
Remarques :		