



RECLAMATION PASSAGER



DFDS.FR



DFDS

RECLAMATION PASSAGER

Si vous rencontrez des problèmes lors de votre séjour alors que vous voyagez à bord d'un de nos navires ou en rapport à des services achetés via DFDS, vous devez nous en informer ou en informer notre fournisseur immédiatement.

Nous ferons immédiatement, ou notre fournisseur, le nécessaire pour régler le problème.

Si votre bagage (y compris les animaux), votre bagage de cabine (y compris ceux situés dans /sur le véhicule) ou votre véhicule a été endommagé, vous devez nous en informer:

- en cas de dommage apparent, avant ou au moment du débarquement ou de la livraison,
- en cas de perte ou dommage non apparent, sous les 15 jours qui suivent la date du débarquement ou de la livraison

Si vous n'effectuez pas cette déclaration dans les délais évoqués ci-dessus, vous serez présumé avoir reçu vos bagages, bagages de cabine et véhicule en bon état et DFDS bénéficiera d'une présomption de livraison conforme.

a) Contacter notre Centre Relations Clients à bord

À bord, nous vous demandons de contacter notre Centre Relations Clients. Notre équipe fera son possible pour trouver toute solution à vos problèmes à bord et compenser le fait que les expériences que vous avez vécues

ne correspondaient pas à vos attentes. Ainsi, nous serons en mesure de prendre en charge immédiatement votre problème et trouver une solution dans les meilleurs délais.

b) Contacter l'hôtel/le club de vacances

En cas de question concernant votre logement et l'appréciation de votre séjour sur place, vous devez contacter la réception de l'hôtel ou du club de vacances ou le bureau de DFDS par l'intermédiaire duquel vous avez réservé le séjour. Les réclamations peuvent être rejetées si vous n'avez pas pris contact pendant votre séjour dans les conditions indiquées ci-dessus et empêchant ainsi DFDS de faire le nécessaire.

c) Contacter le service client à votre retour chez vous

Dans le cas peu probable où un problème n'aurait pu être résolu à bord ou au lieu de destination, et si vous considérez qu'une réclamation doit être formée à notre rencontre, vous pouvez contacter notre service clients par écrit. Nous vous demandons de nous contacter dans un délai raisonnable après que vous ayez découvert le manquement contractuel (ou que vous ayez été avisé par nous de la modification/annulation) et au plus tard dans les deux mois à compter de la date à laquelle le séjour a pris place ou le service aurait dû être fourni, excepté dans les cas, tels que listés par la Convention d'Athènes, où un avis écrit doit être donné dans un délai plus court prévu par cette Convention. Dans le cas contraire, vous perdez le droit de faire une réclamation.

Vous pouvez adresser votre réclamation au service client par courrier ou par e-mail : customerservices.dieppe@dfds.com. Lorsque vous adressez votre réclamation, vous devez indiquer le numéro de votre réservation dans l'objet de votre e-mail et nous indiquer les numéros de téléphone auxquels nous pouvons vous contacter pendant la journée. Nous serons, ainsi, en mesure de traiter votre demande et de vous répondre dans les meilleurs délais.

REGLEMENTATION EUROPEENNE 1177/2010

Si vous souhaitez déposer une plainte auprès de DFDS concernant vos droits de passagers prévus par le Règlement (UE) No 1177/2010 du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure, vous êtes tenu de soumettre votre plainte dans les 2 mois à compter de la date à laquelle le service a été effectué ou au moment où il aurait dû être effectué. Dans le mois suivant la réception de la plainte, DFDS est tenu de vous indiquer si votre plainte a été retenue, rejetée ou est toujours à l'examen. La réponse définitive doit vous être donnée dans un délai de deux mois au maximum à partir de la date de réception de la plainte.

Si cette plainte ne peut être réglée en application du paragraphe précédent ou si DFDS n'a pas fourni une réponse définitive dans un

délai de 2 mois à compter de la réception de la plainte, celle-ci peut ensuite être adressée à l'organisme national de traitements des plaintes.

ORGANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes des passagers sont traitées par DFDS Seaways en premier lieu.

Après avoir saisi le service clients DFDS et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

Si en dernier recours la plainte ne peut être résolue de cette façon et que la procédure de DFDS n'a pas été satisfaisante pour le passager, la plainte pourra être transmise à l'Organisme de Traitement des Plaintes compétent.

L'ORGANISME COMPÉTENT EN FRANCE EST LE SUIVANT:

Ministère de l'économie et des finances
Direction Générale de la
Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes
(DGCCRF)
Paris Bercy, France
6D@dgccrf.finances.gouv.fr
www.service-public.fr

