

## **Annulation ou retard de nos services de passagers**

Le Règlement (UE) n° 1177/2010 sur les droits des passagers prévoit certains droits pour les passagers en cas d'annulations et de retards de nos services de passagers.

Il convient de noter que ce règlement comporte plusieurs exceptions à ces droits, telles que les annulations ou retards dus aux conditions météorologiques mettant en danger la sécurité du navire ou à des circonstances extraordinaires entravant la traversée, lesquelles ne pouvaient être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Si vous êtes affecté par une annulation ou un retard de nos services de passagers, pour des raisons relevant du contrôle de DFDS, vous pourriez avoir droit à une indemnisation conformément au Règlement (UE) n° 1177/2010 sur les droits des passagers.

Nous vous demandons de nous contacter dans un délai raisonnable après avoir pris connaissance de la non-conformité (ou après avoir été informé par nos soins du retard/de l'annulation), et au plus tard 2 mois après la date à laquelle le voyage a eu lieu ou le service aurait dû être effectué.

Si vous souhaitez faire une réclamation, veuillez remplir le formulaire ci-dessous et l'envoyer à notre équipe Relations Clients à [customerservices.dieppe@dfds.com](mailto:customerservices.dieppe@dfds.com). Nous accuserons réception de votre demande dans un délai d'1 mois et y répondrons en conséquence.

<b>Formulaire de réclamation concernant le Règlement (UE) n° 1177/2010 sur les droits des passagers.</b>		
<b>Détails du passager principal.</b>		<b>Détails de la réclamation (Veuillez cocher).</b>
<b>Numéro de réservation :</b>		<b>Retard à l'arrivée du voyage aller</b>
<b>Prénom :</b>		<b>Retard à l'arrivée du voyage retour</b>
<b>Nom :</b>		<b>Départ du voyage aller retardé</b>
<b>Adresse :</b>		<b>Départ du voyage retour retardé</b>
<b>Pays :</b>		<b>Annulation du voyage aller</b>
<b>Code postal :</b>		<b>Annulation du voyage retour</b>
<b>Numéro de téléphone :</b>		
<b>Adresse email:</b>		
<b>Données bancaires (Passager principal)</b>		
<b>Nom du titulaire du compte :</b>	<b>Numéro de compte :</b>	<b>Code guichet :</b>
<b>Signature :</b>	<b>Nom:</b>	<b>Date :</b>