
POLITIQUE DES DROITS DES PASSAGERS

Cors'Express

La présente Politique des Droits des Passagers résume les principes selon lesquels CORS'EXPRESS S.A.S. assure la mise en œuvre des droits des passagers voyageant à bord des navires exploités par Cors'Express, en application du 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 présent document a vocation d'information générale. Les conditions précises d'application sont déterminées au cas par cas conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

1. Champ d'application

Les présentes dispositions s'appliquent aux passagers transportés à bord des navires exploités par Cors'Express sur les lignes opérées entre Bastia et les ports italiens de Genova, Livorno et Civitavecchia, dans les conditions fixées par le Règlement (UE) 1177/2010.

Les droits décrits ne s'appliquent pas dans les situations expressément exclues par le Règlement, notamment certaines hypothèses de transport gratuit ou de transport relevant d'un autre régime spécifique.

2. Non-discrimination

Cors'Express applique ses tarifs et conditions de transport sans discrimination fondée sur la nationalité du passager ou son lieu de résidence dans l'Union européenne.

3. Personnes à mobilité réduite (PMR)

Cors'Express attache une importance particulière à l'accueil des personnes à mobilité réduite et des personnes en situation de handicap. Conformément à la réglementation européenne :

- Les réservations et les billets sont délivrés sans coût supplémentaire pour les personnes à mobilité réduite
- Une assistance gratuite et adaptée est proposée à bord et au port, sous réserve d'une demande préalable
- Un accès n'est refusé que pour des raisons impératives de sécurité ou d'inadaptation de l'infrastructure

Afin de permettre une organisation optimale de l'assistance, il est demandé aux personnes à mobilité réduite de signaler leurs besoins lors de la réservation, et au plus tard 48 heures avant le départ.

4. Information des passagers

Cors'Express s'engage à fournir aux passagers une information claire et accessible relative à leurs droits, aux conditions générales de transport, aux modalités de réservation, à l'horaire et au déroulement des traversées. Cette information est mise à disposition sur le Site, dans les agences partenaires et à l'embarquement.

5. Annulation ou retard de la traversée

En cas d'annulation d'une traversée ou de retard significatif au départ, Cors'Express met en œuvre les mesures suivantes, conformément au Règlement (UE) 1177/2010 :

- Information du passager dès que possible sur la nature de la perturbation et sur les options proposées

- Proposition d'un réacheminement par un autre service comparable, dans des conditions équivalentes, dans les meilleurs délais
- Ou, alternativement, remboursement du prix du billet pour la ou les parties du voyage non effectuées

Le passager est libre de choisir entre le réacheminement et le remboursement, dans les conditions prévues par la réglementation.

6. Assistance et hébergement

En cas de retard ou d'annulation entraînant une attente prolongée, Cors'Express organise, dans la mesure des disponibilités et des contraintes opérationnelles, une assistance appropriée au profit des passagers (collations, repas, communication, etc.).

Lorsque l'annulation ou le retard rend nécessaire un hébergement, Cors'Express en assure la prise en charge dans les conditions prévues par le Règlement (UE) 1177/2010.

Cette assistance n'est pas due lorsque le retard ou l'annulation résulte de conditions météorologiques compromettant la sécurité du navire ou d'autres circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté du Transporteur.

7. Indemnisation en cas de retard à l'arrivée

En cas de retard significatif à l'arrivée au port de destination, le Passager peut prétendre, dans les cas et conditions prévus par le Règlement (UE) n° 1177/2010, à une indemnisation minimale calculée en pourcentage du prix effectivement payé pour le billet. Cette indemnisation est généralement de 25 % ou 50 % du prix du billet selon la durée du retard rapportée à la durée prévue du voyage, sauf circonstances exonératoires prévues par le Règlement.

Aucune indemnisation n'est due lorsque le retard est dû à des conditions météorologiques compromettant la sécurité du navire, à des circonstances exceptionnelles empêchant l'exécution du transport et ne pouvant être évitées même par l'adoption de toutes les mesures raisonnables, ou aux autres causes d'exonération prévues par le Règlement.

8. Décision finale du Commandant

La décision finale relative au départ, au report ou à l'annulation d'une traversée appartient au Commandant du navire, en coordination avec les autorités compétentes et selon les procédures de sécurité applicables. La sécurité des passagers, de l'équipage et du navire constitue la priorité absolue de Cors'Express.

9. Réclamations

Toute réclamation relative aux droits des passagers doit être adressée à Cors'Express dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le service de transport a été ou aurait dû être effectué.

Pour soumettre une réclamation, le passager peut s'adresser au Service Client :

- Email : serviceclient@corsexpress.com
- Téléphone : +33 (0)4 95 48 44 84
- Adresse postale : Cors'Express S.A.S. — Service Réclamations — 7 rue Miot, 20200 Bastia, France

Cors'Express informe le passager de la recevabilité de sa réclamation dans un délai d'un mois et lui adresse une réponse motivée dans un délai maximum de deux mois à compter de la réception de la réclamation.

10. Organismes nationaux d'application

Conformément à l'article 25 du Règlement (UE) 1177/2010, chaque État membre désigne un organisme chargé de veiller à l'application du Règlement. En France, le passager peut adresser, après réclamation préalable auprès du Transporteur, une plainte à l'organisme national compétent dont les coordonnées sont publiées sur le site de la Commission européenne et sur le site service-public.fr.