



**CENTRE EUROPÉEN
DES CONSOMMATEURS
Luxembourg**
2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxembourg
Tél. : (+352) 26 84 64-1
Fax : (+352) 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu

DROITS DES PASSAGERS VOYAGEANT PAR BATEAU

Les passagers voyageant par bateau disposent des mêmes droits que ceux existant déjà pour les passagers aériens et ferroviaires. Le Parlement et le Conseil ont en effet adopté, en date du 24 novembre 2010, un Règlement (UE) n° 1177/2010 qui sera applicable à compter du 18 décembre 2012.

Ce Règlement s'applique aux trajets en bateau ou ferry de plus de 500m, en partance ou à destination d'un Etat membre, et transportant plus de douze personnes, avec certaines exceptions telles que les excursions et les visites touristiques autre que les croisières.

Certaines dispositions spécifiques du Règlement sont également exclues pour les croisières (service à des fins de plaisance consistant en plus de deux nuitées à bord) telles que les règles relatives au réacheminement et remboursement en cas de départs annulés ou retardés ainsi que l'indemnisation du prix de billet en cas de retard à l'arrivée.

DROIT A L'INFORMATION

De manière générale, le transporteur fournit tout au long du voyage aux passagers, y compris à ceux des croisières, des informations adéquates dans des formats accessibles à tous.

ANNULATION ET RETARD

En cas d'annulation ou de retard, le transporteur est tenu d'informer les passagers des horaires de départ et d'arrivée estimés.

En cas d'annulation ou de retard de plus de 90 minutes, le passager a droit, si nécessaire, à des collations, des repas et des rafraîchissements, ainsi qu'au remboursement des frais de 3 nuits d'hôtel maximum, à concurrence de 80 €/nuit.

En outre, le passager a le choix entre un réacheminement vers sa destination finale ou un remboursement du billet.

De plus, en cas de retard de minimum 1h, la compagnie sera redevable envers le passager d'une indemnisation équivalente à 25 ou 50 % du prix du billet, selon les cas (en fonction de la durée du voyage et du retard subi).

Le remboursement du billet ou l'indemnisation pourra être versée en espèces, à la demande du passager.

Attention: le transporteur est exonéré de son obligation de remboursement des frais d'hôtel s'il prouve que l'annulation ou le retard est dû à des conditions météorologiques. Il est également exonéré de son obligation d'indemnisation en cas de circonstances météorologiques ou autres circonstances exceptionnelles.

PERSONNE A MOBILITE REDUITES

Le transporteur ou l'agent de voyages ne peut refuser d'accepter une réservation, de délivrer un billet ou d'embarquer des personnes au seul motif de leur handicap ou de leur mobilité réduite. Les billets sont proposés aux personnes à mobilité réduite sans supplément et aux mêmes conditions qu'aux autres passagers. Une assistance gratuite doit également être fournie à la personne handicapée pour autant qu'elle en ait fait la demande auprès du transporteur lors de la réservation ou 48h avant l'embarquement.

RECLAMATIONS

Les passagers qui le souhaitent peuvent déposer plainte auprès du transporteur dans un délai de 2 mois à partir de la date de voyage prévue.

En outre, chaque État membre désigne un organisme chargé de l'application du règlement, et prend les mesures nécessaires pour en assurer le respect.

Si vous n'arrivez pas à obtenir satisfaction et pour tout renseignement complémentaire, contactez le Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg ou le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net).

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Le Centre Européen des Consommateurs est financé par l'État luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs.



Co-funded by
the European Union