DROITS DES VOYAGEURS DANS L'UE

ECC-Net
Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg

Voyager est souvent synonyme de plaisir mais il peut arriver que votre avion soit annulé, que votre train soit bloqué ou encore que votre chambre d'hôtel ne corresponde pas à sa description. Tant de problèmes qui sont susceptibles de gâcher votre voyage. Afin d'éviter de telles situations, l'Union européenne a adopté plusieurs textes permettant de garantir vos droits en tant que voyageur dans l'UE.

VOYAGER EN AVION 4
ANNULATION DE VOL 4
DROIT À UNE ASSISTANCE ET POURSUITE DU VOYAGE 4
DROIT À UNE INDEMNISATION 5
REFUS D'EMBARQUEMENT 5
RETARD DE VOL 6
DROIT À UNE ASSISTANCE 6
DROIT À UNE INDEMNISATION 7
RÉCLAMATIONS 7
INCIDENTS RELATIFS AUX BAGAGES 8
RETARD OU PERTE DE BAGAGES 8
DÉTÉRIORATION DE BAGAGES 9
PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE 9
QUELQUES CONSEILS POUR VOS VOYAGES EN AVION 10

PARTIR EN VOYAGE ORGANISÉ 11
QU'EST-CE QU'UN VOYAGE ORGANISÉ? 11
LA NOUVELLE DIRECTIVE (UE) 2015/2302 11

VOYAGER EN TRAIN 13
DROIT À L'INFORMATION 13
PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE 13
RETARDS 13
BAGAGES 14
VOS DROITS AU LUXEMBOURG 14
PLAINTES 15

VOYAGER EN BATEAU 16
ANNULATION OU RETARD 16
DROIT À UNE INDEMNISATION 16
PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE 17
PLAINTES 17
RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE OU DOMMAGES CAUSÉS AUX BAGAGES 17

VOYAGER EN AUTOBUS OU AUTOCAR 18
VOS DROITS POUR TOUS LES TRAJETS 18
VOS DROITS POUR LES TRAJETS SUPÉRIEURS OU ÉGAUX À 250 KM 18
PLAINTES 19

VOYAGER EN AVION

Votre vol a été annulé ou est arrivé en retard ? On vous a refusé l'embarquement ? Vous avez peut-être déjà connu ce genre de situation.

Afin de mieux protéger les passagers, l'Union européenne a adopté le Règlement (CE) n°261/2004 du 11 février 2004 garantissant un certain nombre de droits aux passagers aériens. Sont concernés :

- tous les vols au départ de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse,
- les vols à destination de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse à condition qu'il s'agisse d'une compagnie basée dans un Etat Membre de l'UE, en Islande, en Norvège ou en Suisse.

ANNULATION DU VOL

DROIT À UNE ASSISTANCE ET POURSUITE DU VOYAGE

Si votre vol est annulé vous avez droit :

- au réacheminement vers votre destination finale dans des conditions comparables ; ou
- au remboursement de votre billet avec, le cas échéant, un réacheminement vers votre point de départ.

De plus, la compagnie devra assurer une prise en charge gratuite (repas, boissons, deux appels téléphoniques, fax ou e-mails et hébergement si cela est nécessaire avec transfert à l'hôtel).

DROIT À UNE INDEMNISATION

En plus du choix entre le réacheminement et le remboursement, vous avez droit à une indemnisation :

- pour tous les vols jusqu'à 1500 km : l'indemnisation est de 250 € ;
- pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour les autres vols entre 1500 km et 3500 km : l'indemnisation est de 400 € ;
- pour tous les autres vols : l'indemnisation est de 600 €.

Aucune indemnisation n'est obligatoire si la compagnie vous a informé de l'annulation du vol au moins 2 semaines avant le départ ou si un autre vol similaire vous a été proposé.

De la même manière, la compagnie n'est pas tenue de verser d'indemnisation en cas de circonstances extraordinaires (par exemple grève extérieure à la compagnie comme une grève des contrôleurs aériens, conditions météorologiques, attaques terroristes, etc.).

REFUS D'EMBARQUEMENT

Il s'agit du fait pour un transporteur aérien de refuser l'embarquement de voyageurs car il n'y a pas assez de sièges disponibles dans l'avion (aussi appelé « overbooking »). Avant de refuser des passagers à l'embarquement, la compagnie doit faire préalablement appel à des volontaires qui accepteraient de renoncer à leur réservation en échange de prestations qui sont à convenir avec le transporteur.

LE PASSAGER VOLONTAIRE PEUT AU MINIMUM, EN PLUS DES PRESTATIONS À CONVENIR AVEC LA COMPAGNIE AÉRIENNE, CHOISIR ENTRE :

- le réacheminement par un autre vol ; ou
- le remboursement du billet seulement s'il renonce à entreprendre son voyage.

LE PASSAGER REFUSÉ À L'EMBARQUEMENT CONTRE SON GRÉ (SITUATION OÙ IL N'Y A PAS DE VOLONTAIRE) BÉNÉFICIE QUANT À LUI :

- du choix entre le réacheminement par un autre vol et le remboursement du billet,
- d'une prise en charge pendant le délai d'attente jusqu'au réacheminement (rafraîchissements, restauration, deux communications, et si le départ ne peut pas avoir lieu avant le lendemain, hébergement et transferts entre le lieu d'hébergement et l'aéroport),
- du droit à une indemnisation immédiate :
  - pour tous les vols jusqu'à 1500 km : l'indemnisation est de 250 € ;
  - pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour les autres vols entre 1500 km et 3500 km : l'indemnisation est de 400 € ;
  - pour tous les autres vols : l'indemnisation est de 600 €.

RETARD DE VOL

DROIT À UNE ASSISTANCE

Si votre vol subit un retard minimum par rapport à l'heure de départ prévue de :

- 2 heures pour les vols allant jusqu'à 1500 km ;
- 3 heures pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour les autres vols entre 1500 km et 3500 km ;
- 4 heures pour les vols de plus de 3500 km,

vous avez droit à une assistance avec rafraîchissements, nourriture, deux appels téléphoniques, deux fax ou deux emails. Un hébergement doit aussi vous être fourni si besoin avec, le cas échéant, les transferts pour s'y rendre.

Si votre vol est retardé d'au moins 5 heures, vous pouvez également renoncer à continuer votre voyage et ainsi demander un remboursement du billet. La compagnie ne sera dès lors plus tenue de vous fournir une assistance ou d'organiser votre réacheminement à destination finale.

DROIT À UNE INDEMNISATION

En principe, un retard ne permet pas d'être indemnisé selon le Règlement. La Cour de Justice de l'Union européenne a toutefois considéré que les retards de vol de plus de 3 heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue permettent de bénéficier d'une indemnisation (Arrêt du 19 novembre 2009, Sturgeon, C-402/07 et C-432/07). Vous avez droit à une indemnisation :

- pour tous les vols jusqu'à 1500 km : l'indemnisation est de 250 € ;
- pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour les autres vols entre 1500 km et 3500 km : l'indemnisation est de 400 € ;
- pour tous les autres vols : l'indemnisation est de 600 € (300 € si le retard ne dépasse pas 4h).

En cas de circonstances extraordinaires comme décrites précédemment en cas d'annulation de vol, l'indemnisation n'est pas obligatoire.

RÉCLAMATIONS

En cas d'annulation, de refus d'embarquement ou de retard de vol, vous devez transmettre votre réclamation écrite à la compagnie aérienne. Si la réponse ne vous satisfait pas ou que vous n'avez pas de réponse dans un délai de 8 semaines, vous pouvez transmettre votre dossier auprès de l'autorité nationale du lieu de l'incident (« National Enforcement Body » ou « NEB »). Au Luxembourg, il s'agit du Ministère de l'Économie (passagersaeriens@eco.etat.lu) qui est chargé de veiller au respect du Règlement (CE) n°261/2004.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site web : http://www.guichet.public.lu. Nous restons bien entendu également disponibles pour vous informer sur vos droits et vous assister gratuitement dans votre litige.

INCIDENTS RELATIFS AUX BAGAGES

Pour tout problème lié aux bagages, c'est principalement la Convention de Montréal qui s'applique (et non pas le Règlement (CE) n°261/2004). Elle vous accorde des droits en cas de perte, retard ou détérioration causés à vos bagages.

RETARD OU PERTE DE BAGAGES

Il arrive qu'au moment de récupérer vos bagages, ceux-ci ne soient pas arrivés.

- **Retard des bagages**

Il peut s'agir d'un retard de livraison et vos bagages vous seront alors remis plus tard par la compagnie. Pendant ce temps, vous êtes souvent obligés d'acheter des produits de première nécessité (vêtements de rechange raisonnable, médicaments, produits d'hygiène, etc.) dont vous pourrez ensuite demander le remboursement.

Attention ! La plupart du temps la compagnie n'accepte de rembourser que sur présentation des factures. Veillez donc à bien les conserver.

Les compagnies peuvent également fournir un kit de première nécessité dès que le retard est constaté. Dans ce cas, seuls les éléments manquants peuvent être remboursés.

Si une telle situation vous arrive, nous vous conseillons fortement de vous rendre directement au « comptoir bagages » de l'aéroport afin d'obtenir une attestation de non délivrance de vos bagages. Par la suite, vous devrez en plus déposer une réclamation auprès de la compagnie pour demander le remboursement éventuel des produits achetés. Cette réclamation doit être faite par écrit dans les 21 jours à partir du moment où vous avez récupéré vos bagages.

Il sera difficile d'exiger un remboursement des produits de première nécessité si votre vol vous rapproche de votre domicile. En effet, la compagnie considère que vous avez le nécessaire à votre domicile.

A noter qu'un bagage est considéré comme perdu s'il n'est pas retrouvé dans les 21 jours suivants la date à laquelle vous auriez dû le récupérer. Des droits à indemnisation sont alors possibles. La compagnie peut également reconnaître la perte de vos bagages directement.

- **Perte des bagages**

Nous vous conseillons fortement de vous rendre directement au « comptoir bagages » de l'aéroport afin d'obtenir une attestation de perte de vos bagages. Veillez ensuite, en plus de l'attestation, à porter réclamation par écrit auprès de la compagnie aérienne le plus rapidement possible et

au plus tard dans les 7 jours suivants la constatation de la perte pour demander à être indemnisé.

L'indemnisation accordée est basée sur la valeur des biens perdus et limitée à 1131 DTS (environ 1400 € au 30 juin 2016) par passager. Il s'agit d'un plafond maximal, c'est-à-dire que même si la valeur des biens est supérieure à ce montant, la compagnie ne sera pas tenue de vous rembourser les montants au-dessus du plafond. De la même manière, vous ne serez remboursés qu'à hauteur de votre préjudice même si celui-ci est inférieur au plafond. La plupart du temps les compagnies aériennes exigent la présentation des factures.

DÉTÉRIORATION DE BAGAGES

Si vous constatez que vos bagages sont endommagés ou détruits, vous devez le signaler à la compagnie aérienne par écrit dans les 7 jours suivants la réception de vos bagages. Vous aurez alors droit au remboursement des biens détériorés. Attention, la plupart du temps les compagnies aériennes exigent la présentation des factures.

Comme cela est le cas en cas de perte, l'indemnisation accordée est limitée à 1131 DTS (environ 1400 € au 30 juin 2016) par passager.

Les bagages à main ne sont pas soumis à la réglementation et restent sous votre responsabilité.

Certains objets peuvent être exclus de toute responsabilité par la compagnie aérienne qui refusera de vous rembourser. Il s'agit généralement des objets de valeur comme les bijoux, l'argent ou les appareils électroniques. Veillez donc à vérifier les Conditions Générales de la compagnie afin de savoir si cette restriction concerne votre vol ou à garder ce type d'objets avec vous ou dans vos bagages à main.

PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Les compagnies aériennes doivent prendre les mesures nécessaires pour satisfaire aux besoins spécifiques des personnes handicapées et à mobilité réduite ainsi que leurs accompagnants notamment en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard même minime. Dans ces cas, une assistance particulière doit être fournie au plus vite aux personnes concernées.

QUELQUES CONSEILS POUR VOS VOYAGES EN AVION

- Prévoyez d'arriver bien avant l'heure limite d'enregistrement ! Certaines compagnies disposent parfois d'un seul guichet pour plusieurs vols. Pour être accepté à l'embarquement, vous devez vous enregistrer avant l'heure limite mentionnée sur votre billet ou sur votre réservation. Le fait d'être dans la file d'attente ne signifie pas être à l'heure à l'enregistrement ! Pensez également à l'attente possible aux contrôles.

- Conservez vos objets de valeurs avec vous lors du voyage ! En effet, les transporteurs peuvent refuser de rembourser les biens de valeur (bijoux, matériel électronique, etc.) en cas de perte ou détérioration de bagages transportés en soute. Il est donc recommandé de les garder avec soi ou dans les bagages à main. Il vous est aussi possible de souscrire à une assurance complémentaire pour les protéger. Par expérience, nous vous conseillons de garder également vos médicaments avec vous lors du vol.

- Lisez attentivement les conditions générales de transport des compagnies aériennes pour prendre connaissance des documents nécessaires à votre voyage (passeport, livret de famille…).

- Soyez attentif si vous achetez des billets que vous n'utiliserez pas ! Vous achetez un billet aller-retour sans vouloir prendre le vol aller car cela vous revient moins cher. Attention ! Certaines compagnies peuvent vous refuser l'embarquement du vol retour car vous ne vous étiez pas présentés lors du vol aller (appelé un « no-show »). Nous vous conseillons donc de vous renseigner avant votre vol ou de prendre connaissance des Conditions Générales du transporteur afin de savoir si une telle pratique est prévue et dans quelles conditions.

  De manière générale, lorsque vous avez réservé un voyage combiné (c'est-à-dire composé de plusieurs trajets), veillez à utiliser tous les billets prévus dans cette seule réservation quel que soit le mode de transport utilisé sinon l'embarquement au voyage suivant risque de vous être refusé.

- Si votre voyage prévoit des correspondances, veillez à disposer de suffisamment de temps pour embarquer sur le vol suivant. Vous pouvez vous référer aux informations données par les aéroports pour connaître le temps minimal conseillé.

PARTIR EN VOYAGE ORGANISÉ

QU'EST-CE QU'UN VOYAGE ORGANISÉ ?

Le voyage à forfait, aussi appelé voyage organisé, est un ensemble de prestations proposé par un tour-opérateur afin de faciliter l'organisation des voyages de leurs clients. Pour accroître la protection des consommateurs et leur permettre de bénéficier de conditions identiques quel que soit le pays dans lequel ils achètent leur forfait, l'Union européenne avait adopté la Directive 90/314/CEE du 13 juin 1990.

Selon cette Directive, pour qu'il y ait forfait, le voyage doit :

- dépasser 24 heures ou comprendre une nuitée ; et
- être vendu à un prix tout compris (même si les éléments sont facturés séparément) ; et
- comprendre au moins deux prestations de service parmi le transport, le logement ou la location de véhicules. D'autres services représentant une part significative du voyage peuvent être aussi pris en compte.

LA NOUVELLE DIRECTIVE (UE) 2015/2302

Pour faire face au développement de la vente de voyages sur internet, l'Union européenne a adapté sa règlementation en adoptant la Directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015. Son application est prévue pour le 1er juillet 2018 dès qu'elle sera transposée par les Etats membres.

Dans le cadre de cette nouvelle Directive, le forfait est toujours considéré comme une combinaison de services de voyage mais la nouvelle Directive va concerner plus de types de réservations. Une protection sera désormais assurée pour les voyages à forfait « classiques » mais aussi les :

- Voyages personnalisés : lorsque vous achetez différentes prestations séparément auprès d'un seul professionnel et que vous lui payez la somme totale. Vous serez désormais protégés puisqu'il s'agit d'un forfait.

- Prestations de voyage liées : vous achetez une prestation de voyage comme un vol sur un siteweb puis, après votre achat, le même vendeur vous propose une prestation supplémentaire à travers un lien internet comme par exemple une chambre d'hôtel, auprès d'un autre professionnel, que vous achetez également. Dans ce cas, il faut que vous soyez informés sur le type de voyage que vous réservez. Vous êtes également garantis en cas d'insolvabilité mais les autres dispositions de la Directive ne s'appliquent pas aux prestations liées puisqu'il ne s'agit pas d'un forfait.

VOYAGER EN TRAIN

En tant que passagers ferroviaires, vous bénéficiez de certains droits accordés par le Règlement (CE) n°1371/2007 du 23 octobre 2007.

DROIT À L'INFORMATION

Avant le voyage, vous devez être informés des voyages les plus rapides ou encore des tarifs les plus avantageux. Pendant le voyage, des informations importantes doivent également vous être fournies comme les correspondances principales ou les retards.

PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

L'accès aux gares et aux trains doit être assuré de manière non discriminatoire aux personnes à mobilité réduite. Elles bénéficient ainsi d'une assistance particulière et gratuite avant, pendant et après leur voyage en train mais la compagnie ferroviaire doit en être informée au moins 48 heures à l'avance pour prendre les mesures adaptées.

RETARDS

Si vous êtes informés que vous arriverez à destination avec un retard d'au moins 1 heure, vous pouvez choisir entre :

- annuler votre voyage et demander le remboursement de la totalité du billet si votre voyage ne présente plus d'intérêt (y compris les parties déjà effectuées) ou le remboursement pour les parties du voyage non effectuées. Si besoin, vous pouvez également demander à être réacheminé vers votre point de départ ; ou

- poursuivre votre voyage vers votre destination finale dans les meilleurs délais ou à la date de votre choix. Vous avez droit à un repas et à des rafraîchissements et, si vous êtes contraints de passer la nuit sur place, vous devez également être hébergé dans un hôtel sans frais. Si vous décidez de poursuivre votre voyage, vous avez également droit à une indemnisation :

- de 25 % du prix du billet, si le train a entre 60 minutes et 119 minutes de retard ;

- de 50 % du prix du billet, si le train a 120 minutes ou plus de retard.

Attention : vous ne pouvez exiger aucune indemnisation si vous avez été informé du retard avant l'achat du billet ou si le retard est inférieur à 60 minutes. Les compagnies peuvent refuser de verser les indemnités inférieures à 4 €.

L'annulation de votre train vous accorde les mêmes droits que les retards à condition que l'annulation ait pour conséquence que vous arriviez avec un retard de plus de 60 minutes.

La Cour de Justice de l'Union européenne a rappelé (Arrêt du 26 septembre 2013, ÖBB-Personenverkehr AG, C-509/11) que vos droits à indemnisation pour les retards de train sont valables même en cas de force majeure (intempéries, grèves, etc.).

BAGAGES

- En cas de perte de vos bagages enregistrés, vous avez droit à une indemnisation allant de 375 € à 1500 € si le montant du dommage est prouvé (ou 25 € à 100 € par kg).

- En cas de livraison tardive de vos bagages enregistrés, vous avez droit à une indemnisation par période de 24 heures à partir du jour où vous réclamez la livraison et cela pendant un maximum de 14 jours :

  - si vous subissez un dommage et que vous pouvez le justifier, une indemnisation égale à la valeur du dommage dans la limite de 1 € par kg ou 17,5 € par bagage ;

  - si le dommage n'est pas prouvé, une indemnisation de 0,17 € par kg ou 3,50 € par bagage.

VOS DROITS AU LUXEMBOURG

Par un Règlement grand-ducal, le Luxembourg déroge au Règlement européen pour les voyages à l'intérieur du pays et les voyages effectués entre une gare luxembourgeoise et une gare de la « Grande Région ». En effet, seules certaines dispositions sont appliquées. Par exemple, cette exemption ne vous permet pas d'exiger une indemnisation de 50 % du prix du billet pour un trajet entre Luxembourg et Nancy en cas de retard de deux heures.

Pour les autres types de voyage comme par exemple les voyages internationaux, vous bénéficiez cependant de l'ensemble des droits accordés par le Règlement européen.

PLAINTES

Un service de traitement des plaintes doit être mis en place par chaque transporteur ferroviaire. Le Verkéiersverbond est l'organisme luxembourgeois chargé de contrôler l'application du Règlement (CE) n°1371/2007 :

http://www.mobiliteit.lu/se-deplacer/infos-complementaires/droits-des-voyageurs

Ainsi, vous pouvez introduire votre réclamation auprès du transporteur dans les 60 jours suivants la fin du voyage. Le transporteur doit vous répondre dans un délai d'un mois. Si vous ne recevez pas de réponse ou que celle-ci ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une plainte au Verkéiersverbond ou nous contacter.

VOYAGER EN BATEAU

Si vous décidez, par exemple, d'utiliser un ferry pour rejoindre la Corse l'été prochain, prenez connaissance de vos droits. En effet, le Règlement (UE) n°1177/2010 du 24 novembre 2010 prévoit une protection pour les passagers voyageant en bateau ou ferry.

ANNULATION OU RETARD

En cas d'annulation ou retard de plus de 90 minutes au départ, vous avez droit :

- au réacheminement vers la destination finale ou au remboursement du prix du billet ; et
- à une assistance comme des boissons et de la nourriture en quantité adaptée par rapport au délai d'attente. S'il y en a besoin, vous avez aussi droit à un hébergement dont le montant est limité à 80 € par nuit et un maximum de 3 nuits.

DROIT À UNE INDEMNISATION

Vous pouvez également être indemnisés à hauteur de 25 % du prix du billet en cas de retard d'au moins :

- 1 heure dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est inférieure ou égale à 4 heures ;
- 2 heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à 4 heures mais inférieure ou égale à 8 heures ;
- 3 heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à 8 heures mais n'excède pas 24 heures ;
- 6 heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à 24 heures.

Si le retard est supérieur au double de ces durées, l'indemnisation est égale à 50 % du prix du billet.

PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Le Règlement européen garantit aux personnes handicapées et à mobilité réduite un accès aux bateaux de manière non discriminatoire. De plus, elles ont le droit à une assistance gratuite dans les ports à condition que le transporteur soit averti au moins 48 heures avant l'embarquement.

PLAINTES

Afin de faciliter vos réclamations, les transporteurs maritimes doivent proposer un mécanisme de traitement des plaintes. Vous devez la déposer dans les 2 mois qui suivent le retour de votre voyage ou la date à laquelle le voyage aurait dû débuter. Le transporteur devra alors vous confirmer la réception de votre plainte dans le mois et la réponse définitive doit être rendue dans les 2 mois qui suivent la réception de la plainte.

Si la réponse ne vous satisfait pas, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions vous informer de vos droits.

RESPONSABILITÉS EN CAS DE PERTE OU DOMMAGES CAUSÉS AUX BAGAGES

En complément du Règlement (UE) n°1177/2010, le transporteur est responsable en cas de perte ou de dommages survenus à vos bagages. Les montants maximaux d'indemnisation varient en fonction du type de bagages (bagages conservés en cabine ou les autres types de bagages).

Pour bénéficier de ces droits, vous devez avoir conclu un contrat de transport et notifier votre demande par écrit au transporteur dès que vous constatez les dommages même si cela se passe au cours du voyage.

VOYAGER EN AUTOBUS OU AUTOCAR

Le Règlement (UE) n°181/2011 du 16 février 2011 prévoit des droits et des indemnisations pour les passagers en autobus et autocar. L'Union européenne veut ainsi permettre aux passagers de profiter de services de transport en autocar et autobus plus fiables. Pour en bénéficier, la montée ou la descente doit se faire sur le territoire de l'Union européenne.

VOS DROITS POUR TOUS LES TRAJETS

- Vous êtes protégés contre toute discrimination fondée sur la nationalité,
- Vous devez être informés à propos du voyage avant et pendant celui-ci,
- Vous pouvez recourir à une procédure de traitement des plaintes mise en place par toutes les compagnies.

VOS DROITS POUR LES TRAJETS SUPÉRIEURS OU ÉGAUX À 250 KM

En cas d'annulation ou de retard supérieur à 120 minutes par rapport à l'heure de départ prévue, vous pouvez :

- poursuivre votre voyage ; ou
- demander à être réacheminé ; ou
- être remboursé du prix du billet.

Si le transporteur ne vous propose pas ce choix, vous avez droit à une indemnité équivalente à 50 % du prix du billet en plus du prix du ticket.

En cas d'annulation ou de retard supérieur à 90 minutes par rapport à ce qui était prévu (à condition que le temps de trajet soit supérieur à 3 heures), vous avez droit :

- à une assistance avec des repas et des rafraîchissements,
- à un hébergement, si vous en avez besoin, pour un montant maximum de 80 € par nuit et pour un

maximum de 2 nuits (sauf en cas de conditions météorologiques exceptionnelles ou de catastrophes naturelles).

PLAINTES

Si vous estimez que le transporteur ne respecte pas le Règlement malgré vos réclamations, vous pouvez envoyer une plainte à l'organisme de contrôle luxembourgeois, le Verkéiersverbond. Vous devez envoyer votre plainte dans les 3 mois suivants votre voyage :

http://www.mobiliteit.lu/se-deplacer/infos-complementaires/droits-des-voyageurs

N'hésitez pas à contacter gratuitement le Centre Européen des Consommateurs de Luxembourg en cas de difficulté.

CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS GIE

2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxembourg

Tél : +352 26 84 64 1
Fax : +352 26 84 57 61
Email : info@cecluxembourg.lu

Le Centre Européen des Consommateurs (CEC) du Luxembourg fait partie d'un réseau de Centres Européens des Consommateurs (European Consumer Centres Network - ECC-Net) établi dans tous les pays membres de l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège. Nous informons les consommateurs à propos du droit européen de la consommation et les assistons dans le règlement de litiges de consommation à caractère transfrontalier. Nos services sont gratuits.

L'auteur de la présente brochure ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y substitueraient malgré le soin tout particulier apporté à sa rédaction.

Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne agissant en son nom n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette publication.

Toute reproduction ou traduction, intégrale ou partielle, est interdite sans autorisation écrite au préalable du Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg. Une citation en tant que reproduction d'un extrait est toutefois autorisée à condition d'en indiquer la source.

co-funded by
the European Union

Avec le soutien financier de l'Etat luxembourgeois et de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).

Décembre 2016

Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg

AIDE ET CONSEIL AUX CONSOMMATEURS EN EUROPE

WWW.CECLUXEMBOURG.LU