



Centre Européen  
des Consommateurs  
Luxembourg

## **DROITS DES PASSAGERS VOYAGEANT EN BATEAU**

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

Ce règlement s'applique aux trajets en bateau ou ferry de plus de 500 m pour un aller simple, 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 autres 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 départ retardé, le transporteur est tenu d'informer les passagers des horaires de départ et d'arrivée estimés.

En cas d'annulation ou de départ retardé 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.

Le remboursement intégral du billet s'effectue dans un délai de sept jours en espèces, par virement bancaire électronique, mandat ou chèque bancaires. Avec l'accord du passager, le remboursement intégral du billet peut également être fait sous forme de bons et/ou d'autres services d'un montant équivalent au tarif auquel il a été acheté, à condition que les conditions soient flexibles.

De plus, en cas de retard à l'arrivée 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).

L'indemnisation est payée dans le mois suivant la demande d'indemnisation, sous forme d'espèces ou de bons (si les conditions sont flexibles, notamment la période de validité et la destination). L'indemnisation est payée en argent 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.

### **PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

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 48 h 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 doit désigner un organisme chargé de l'application du règlement, et prendre 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).

Centre Européen des Consommateurs GIE  
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg  
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61  
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu



Co-funded by  
the European Union

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 CEC Luxembourg est un groupement économique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Il est soutenu et cofinancé par la Commission européenne.