

www.cecluxembourg.lu

Transport de Passengers Multimodal

mis à jour en septembre 2023



Avez-vous déjà entendu parler du Transport de Passagers Multimodal ? Opter pour le transport multimodal signifie voyager en utilisant différents modes de transport (bus, train, avion, etc.) au cours de votre trajet. Voici pourquoi cela suscite l'attention des consommateurs :

En plus de réduire les temps de trajet et de tirer parti de modes de transport moins chers pour certaines parties du voyage, le recours au transport multimodal permet de réduire l'impact environnemental global des déplacements.

Une initiative clé visant à rendre l'expérience des consommateurs dans le transport multimodal plus agréable consiste à rendre la comparaison et la combinaison de trajets entre différents modes de transport plus transparentes et accessibles aux consommateurs.

À cette fin, l'Union européenne encourage le développement de Services de Services numériques de mobilité multimodale (SNMM). Ces plateformes de mobilité fournissent des informations comparatives sur les horaires, les tarifs et les émissions liées aux déplacements entre différents modes de transport, permettant ainsi aux consommateurs de comparer et de choisir à leur guise.

Afin de favoriser davantage le développement de ces plateformes et d'inciter les consommateurs à opter pour la multimodalité, l'Union européenne travaille actuellement sur une réglementation SNMM qui rendra non seulement obligatoire l'accès aux informations de voyage pour les opérateurs de voyage et de transport, mais déterminera également leurs obligations contractuelles envers les consommateurs.

Il est important de noter que cette réglementation n'a pas encore été adoptée et que, pour le moment, les consommateurs doivent porter une attention particulière aux aspects contractuels de leur voyage multimodal, notamment :

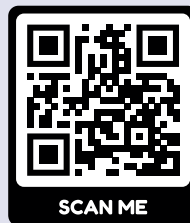
- Paiement et tarification -> vérifiez les méthodes de paiement et les délais. Assurez-vous toujours de clarifier le coût total du service (frais supplémentaires, taxes ou surcharges éventuels).
- Politiques d'annulation et de remboursement -> vérifiez les conditions d'annulation et/ou de modification de vos arrangements. Notez les délais, les pénalités, les frais et les procédures de remboursement.
- Informations sur l'itinéraire -> vérifiez si elles reflètent correctement vos choix avant la conclusion du contrat.
- Documentation de voyage -> vérifiez les documents requis pour votre voyage multimodal (passeports, visas, etc.).

- Assurance, responsabilités et résolution des litiges -> vérifiez si une assurance supplémentaire est proposée et quelles sont les responsabilités reconnues par l'offrant. Vérifiez également si une procédure de résolution des litiges existe et comment elle fonctionne.
- Protection des données -> vérifiez comment vos données sont collectées et utilisées.

Un autre élément important à retenir pour les consommateurs dans le contexte du voyage multimodal est que, en cas de perturbations du voyage, les consommateurs bénéficient de divers droits des passagers en fonction du mode de transport ayant rencontré la perturbation. Pour de plus amples informations sur ces droits des passagers, consultez les onglets pertinents sous la rubrique voyage de notre site web.

Contactez-nous

+352 26 84 64 1
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg 

This infosheet was funded by the European Union. The content of this press release represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'intérêt économique, soutenu financièrement par la Commission européenne, le Gouvernement luxembourgeois, ainsi que par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Tous nos services sont gratuits.



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Cofinancé par
l'Union européenne

