



Dispositions concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure¹

Le règlement (UE) n° 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure est applicable à partir du 18 décembre 2012.

Il prévoit un socle de droits pour les passagers voyageant

- dans le cadre de services de transport de passagers lorsque le port d'embarquement est situé sur le territoire d'un État membre;
- dans le cadre de services de transport de passagers assurés par des transporteurs de l'Union depuis un port situé dans un pays tiers à destination d'un port situé dans un État membre et
- dans le cadre d'une croisière lorsque le port d'embarquement est situé sur le territoire d'un État membre².

Le règlement ne s'applique cependant pas à certaines catégories de services de transport par voie maritime³.

Le règlement (UE) n° 1177/2010 n'empêche pas les passagers de saisir les juridictions nationales pour demander des dommages-intérêts conformément au droit national en réparation d'un préjudice individuel résultant de l'annulation ou du retard de services de transport.

Droit à l'information

Tous les passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure ont droit à des informations adéquates tout au long de leur voyage. Ce droit inclut celui d'être informé des droits des passagers et des coordonnées des organismes nationaux chargés de l'application ainsi que des conditions d'accès pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

En cas d'annulation ou de départ retardé, les passagers ont le droit d'être informés de ce retard ou de cette annulation par le transporteur ou l'exploitant du terminal au plus tard 30 minutes après l'heure prévue du départ, ainsi que de l'heure estimée de départ et de l'heure estimée d'arrivée, dès que ces informations sont disponibles.

Droit à des conditions contractuelles non discriminatoires

Chacun a le droit de ne faire l'objet d'aucune discrimination directe ni indirecte sur la base de sa nationalité ou du lieu d'établissement du transporteur ou du vendeur de billets au sein de l'Union lors de l'achat de billets pour des services de transport de passagers par voie maritime ou de croisières.

Droit à la prise en charge et à l'assistance

En cas de retard de plus de 90 minutes ou d'annulation d'un service de passagers ou d'une croisière, et lorsque cela est raisonnablement possible, les passagers se voient offrir gratuitement des collations, des repas ou des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente.

Lorsque le retard ou l'annulation d'un départ nécessite un séjour d'une nuit ou plus pour le passager, celui-ci se voit offrir, par le transporteur, un hébergement satisfaisant et gratuit à bord ou à terre, ainsi que le transport dans les deux sens entre le terminal portuaire et le lieu d'hébergement. Lorsqu'un transporteur fait la preuve que l'annulation ou le retard est dû à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité, il est libéré de l'obligation d'offrir un hébergement gratuit.

Le passager n'a pas droit à l'assistance du transporteur s'il a été informé de l'annulation ou du retard avant l'achat du billet ou si l'annulation ou le retard est dû à la faute du passager.

Droit au réacheminement et au remboursement en cas d'annulation ou de départ retardé

En cas de retard de plus de 90 minutes par rapport à l'heure de départ prévue ou d'annulation d'un service de passagers, les passagers ont le droit de choisir entre

- un réacheminement vers la destination finale telle qu'établie dans le contrat de transport, sans aucun supplément, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais et
- le remboursement du prix du billet et, s'il y a lieu, un service de transport de retour gratuit dans les meilleurs délais jusqu'au point de départ initial tel qu'établi dans le contrat de transport.

Droit de demander le remboursement partiel du prix du billet en cas de retard à l'arrivée à destination finale

Les passagers peuvent demander le remboursement de 25% du prix du billet par le transporteur, lorsque le retard à l'arrivée à destination finale dépasse

- une heure dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est inférieure ou égale à quatre heures;
- deux heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à quatre heures, mais inférieure ou égale à huit heures;
- trois heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à huit heures, mais inférieure ou égale à vingt-quatre heures; ou
- six heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à vingt-quatre heures.

Les passagers peuvent demander le remboursement de 50% du prix du billet par le transporteur, lorsque le retard à l'arrivée à destination finale dépasse

- deux heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est inférieure ou égale à quatre heures;
- quatre heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à quatre heures, mais inférieure ou égale à huit heures;
- six heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à huit heures, mais inférieure ou égale à vingt-quatre heures; ou
- douze heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à vingt-quatre heures.

Le transporteur est toutefois libéré de l'obligation de verser des indemnités aux passagers en cas de retard à l'arrivée s'il fait la preuve que le retard est dû à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité ou à des circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transport de passagers, qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite:

outre les droits généraux des passagers, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite jouissent des droits suivants lorsqu'elles voyagent par voie d'eau, afin de leur garantir un droit au transport sur un pied d'égalité avec les autres passagers:

a) droit d'accès au transport pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite sans aucune discrimination

Les transporteurs, agents de voyages et voyagistes ne peuvent refuser d'accepter une réservation, de délivrer ou fournir un billet ou d'embarquer des personnes au motif de leur handicap ou de leur mobilité réduite.

Lorsqu'il n'est pas possible de transporter une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite à bord d'un navire pour des raisons de sécurité ou du fait de l'impossibilité de l'embarquement de par la conception du navire ou les infrastructures et les équipements du port, les transporteurs, les agents de voyage et les voyagistes s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer à la personne concernée un transport de remplacement acceptable. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite qui détiennent une réservation, ont signalé leurs besoins particuliers au transporteur mais se voient tout de même refuser l'embarquement peuvent choisir entre le remboursement ou le réacheminement, ce dernier devant être assuré en respectant les exigences de sécurité.

Les transporteurs, agents de voyage ou voyagistes ne peuvent demander aux personnes handicapées ni aux personnes à mobilité réduite de payer un supplément pour une réservation ou un billet. Les billets et réservations doivent offrir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite les mêmes conditions qu'aux autres passagers.

Les transporteurs et les exploitants de terminaux doivent assurer des conditions d'accès au transport non discriminatoires pour les personnes handicapées, les personnes à mobilité réduite et les personnes qui les accompagnent.

b) droit à une assistance spéciale

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont droit à l'assistance gratuite des transporteurs et des exploitants de terminaux dans les ports et à bord des navires, y compris aux fins de l'embarquement et du débarquement.

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite doivent signaler au transporteur, au moment de la réservation ou de la prévente du billet, leurs besoins particuliers en matière d'hébergement, de siège, de services, ou si elles doivent emporter du matériel médical. Pour toute autre assistance, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite doivent se signaler au transporteur ou à l'exploitant de terminal, au moins 48 heures à l'avance, et se présenter à une heure convenue avant l'heure d'embarquement publiée, et en un point désigné.

c) droit à indemnisation en cas de perte ou d'endommagement d'équipements de mobilité

Lorsqu'un transporteur ou un exploitant de terminal a causé, par sa négligence ou sa faute, la perte ou l'endommagement d'un équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique utilisé par une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite, il doit verser à cette personne une indemnité correspondant à la valeur de remplacement de l'équipement en cause ou, lorsqu'il est possible de le réparer, aux frais de réparation.

Droit de déposer une plainte auprès des transporteurs et des organismes nationaux chargés de l'application

Les passagers peuvent déposer une plainte auprès des transporteurs et des exploitants de terminaux dans un délai de deux mois à compter de la date de prestation du service ou de la date à laquelle la prestation aurait dû avoir lieu.

Le transporteur ou l'exploitant de terminal doit disposer d'un mécanisme de traitement des plaintes. Dans ce cadre il doit informer le passager, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la plainte, que sa plainte a été retenue, rejetée ou est toujours à l'examen. Le transporteur ou l'exploitant de terminal doit donner une réponse définitive au passager dans un délai de deux mois au maximum à compter de la date de réception de la plainte.

Les passagers peuvent déposer, auprès des organismes nationaux chargés de l'application, des plaintes pour infraction alléguée au règlement (UE) n° 1177/2010.

Application des droits des passagers par les organismes nationaux et mécanismes comparables

Dans les États membres, les organismes nationaux chargés de l'application désignés à cet effet veillent au respect des droits et des obligations fixés par le règlement (UE) n° 1177/2010 en ce qui concerne les services de passagers et les croisières depuis des ports situés sur leur territoire et les services de passagers depuis un pays tiers à destination de ces ports.

Lorsqu'un État membre a décidé d'exempter de l'application du règlement des services de transport de passagers visés par des contrats de service public ou des services intégrés, il devra veiller à ce qu'un mécanisme comparable d'application des droits des passagers soit en place.

¹ Résumé rédigé conformément à l'article 23, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 1177/2010. Le présent résumé n'a pas de valeur légale.

² Les passagers d'une croisière n'ont pas droit au réacheminement ni au remboursement en cas de départs annulés ou retardés ni à indemnisation sur la base du prix du billet en cas de retard à l'arrivée.

³ Sont exclus les passagers voyageant sur des navires autorisés à transporter jusqu'à douze passagers, des navires dont l'équipage chargé de l'exploitation du navire ne comprend pas plus de trois personnes, lorsque la longueur totale du service de transport de passagers est inférieure à 500 mètres par aller simple, dans le cadre d'excursions ou de visites touristiques autres que des croisières, sur des navires qui ne sont pas propulsés par des moyens mécaniques ainsi que sur des navires à passagers historiques originaux ou des copies individuelles de ces navires conçus avant 1965 et construits essentiellement en matériaux d'origine, autorisés à transporter jusqu'à trente-six passagers.

En outre, les États membres peuvent décider de ne pas appliquer le règlement, pour autant que le droit national garantisse d'une manière appropriée les droits des passagers, aux navires de mer de moins de 300 tonnes de jauge brute exploités pour le transport national, jusqu'au 17 décembre 2014, et pour une durée indéterminée, aux services de transport de passagers visés par des obligations de service public, des contrats de service public ou des services intégrés.