

# Résumé des dispositions concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure<sup>1</sup>

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 membre<sup>2</sup>.

Le règlement ne s'applique cependant pas à certaines catégories de services de transport par voie d'eau<sup>3</sup>.

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**

---

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

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 d'eau 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 passages 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 la destination finale**

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

# **Summary of the provisions concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway**

Regulation (EU) No. 1177/2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway applies from 18 December 2012.

It provides for a pillar of rights for passengers travelling

- on passenger services where the port of embarkation is situated in the territory of a <sup>2</sup> Member State;
- on passenger services operated by Union carriers from a port located in a third country to a port situated in a Member State and
- in the context of a cruise where the port of embarkation is situated in the territory of a Member State.

However, the Regulation does not apply to certain categories of waterborne transport services. Regulation (EU) No 1177/2010 does not prevent passengers from seeking damages in national courts in accordance with national law for individual losses resulting from the cancellation of or delay to transport services.

## **Right to information**

<sup>1</sup> Summary prepared in accordance with Article 23, Paragraph 2, of Regulation (EU) No 1177/2010. This summary has no legal force.

<sup>2</sup> Cruise passengers shall not be entitled to re-routing or reimbursement in the case of cancelled or delayed departures, or to compensation on the basis of the ticket price in the case of delayed arrival.

<sup>3</sup> This shall not apply to passengers travelling on ships certified to carry up to twelve passengers, on ships which have a crew responsible for the operation of the ship composed of not more than three persons or where the distance of the overall passenger service is less than 500 metres, one way, on excursion and sightseeing tours other than cruises, on ships not propelled by mechanical means as well as original, and individual replicas of, historical passenger ships designed before 1965, built predominantly with the original materials, certified to carry up to thirty-six passengers.

Furthermore, Member States may decide not to apply the Regulation, provided that national law adequately safeguards passengers' rights, to seagoing ships with a gross tonnage of less than 300 operated in domestic transport, until 17 December 2014, and for an indefinite period of time, to passenger services covered by public service obligations, public service contracts or integrated services.

All passengers travelling by sea and inland waterway have the right to adequate information throughout their journey. This right includes the right to be informed of passenger rights and the contact details of national enforcement bodies as well as of access conditions for disabled persons and persons with reduced mobility.

In the event of cancellation or delayed departure, passengers shall have the right to be informed of the delay or cancellation by the carrier or terminal operator not later than 30 minutes after the scheduled time of departure, as well as of the estimated time of departure and the estimated time of arrival, as soon as this information is available.

## **Right to non-discriminatory contract conditions**

Everyone shall have the right not to be discriminated against, directly or indirectly, on the basis of their nationality or the place of establishment of the carrier or ticket vendor within the Union when purchasing tickets for waterborne passenger transport or cruise services.

### **Right to care and assistance**

In the event of a delay of more than 90 minutes or cancellation of a passenger service or a cruise, and where reasonably practicable, passengers shall be offered free snacks, meals or refreshments sufficient to cover the waiting time.

In the case of a cancellation or a delay in departure where a stay of one or more nights becomes necessary, the passenger shall be offered, by the carrier, satisfactory accommodation free of charge on board or ashore, as well as transport in both directions between the port terminal and the place of accommodation. Where a carrier proves that the cancellation or delay is due to weather conditions which jeopardise the safe operation of the ship, it shall be released from the obligation to offer free accommodation.

The passenger shall not be entitled to assistance from the carrier if he/she was informed of the cancellation or delay before the purchase of the ticket or if the cancellation or delay is due to the fault of the passenger.

### **Right to re-routing and reimbursement in the event of cancelled or delayed departures**

In the event of a passenger service being delayed in departure for more than 90 minutes or cancelled, passengers shall have the right to choose between

- re-routing to the final destination, under comparable conditions, as set out in the transport contract, at the earliest opportunity and at no additional cost and
- reimbursement of the ticket price and, where relevant, a return service free of charge to the first point of departure, as set out in the transport contract, at the earliest opportunity. Right to request partial reimbursement of the ticket price in case of delay in arrival at final destination Passengers may request reimbursement of 25% of the ticket price by the carrier, when the delay in arrival at the final destination exceeds
- one hour in the case of a scheduled journey of up to four hours;
- two hours in the case of a scheduled journey of more than four hours, but not exceeding eight hours;
- three hours in the case of a scheduled journey of more than 8 hours, but not exceeding 24 hours; or • six hours in the case of a scheduled journey of more than twenty-four hours. Passengers may request reimbursement of 50% of the ticket price by the carrier, when the delay in arrival at the final destination exceeds
- two hours in the case of a scheduled journey of up to four hours; four hours in the case of a scheduled journey of more than four hours, but not exceeding eight hours;
- six hours in the case of a scheduled journey of more than 8 hours, but not exceeding 24 hours; or • twelve hours in the case of a scheduled journey of more than twenty-four hours.

The carrier shall, however, be relieved of the obligation to pay compensation to passengers for delay in arrival if it proves that the delay was caused by weather conditions endangering the safe operation of the ship or by extraordinary circumstances preventing the performance of the passenger service, which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

### **Rights of disabled persons and persons with reduced mobility:**

In addition to the general rights of passengers, disabled persons and persons with reduced mobility shall enjoy the following rights when travelling by water, in order to ensure their right to transport on an equal footing with other passengers:

#### **Right of access to transport for disabled persons and persons with reduced mobility without discrimination**

Carriers, travel agents and tour operators shall not refuse to accept a reservation, to issue or otherwise provide a ticket or to embark persons on the grounds of disability or of reduced mobility. Where it is not possible to carry a disabled person or a person with reduced mobility on board a ship for safety reasons or because the design of the ship or the infrastructure and facilities of the port make it impossible to embark, carriers, travel agents and tour operators shall make every reasonable effort to offer the person concerned acceptable alternative transport. Disabled persons and persons with reduced mobility who have a reservation, have notified the carrier of their special needs but are still denied boarding may choose between a refund or re-routing, the latter to be provided in accordance with safety requirements.

Carriers, travel agents or tour operators may not ask disabled persons or persons with reduced mobility to pay a supplement for a reservation or ticket. Tickets and reservations must offer disabled persons and persons with reduced mobility the same conditions as other passengers. Carriers and terminal operators shall ensure non-discriminatory conditions of access to transport for disabled persons, persons with reduced mobility and accompanying persons.

#### **Right to special assistance**

Disabled persons and persons with reduced mobility are entitled to free assistance from carriers and terminal operators in ports and on board ships, including for the purposes of embarkation and disembarkation. Disabled persons and persons with reduced mobility should inform the carrier, at the time of reservation or advance ticket purchase, of their special needs in terms of accommodation, seating, services, or if they need to carry medical equipment. For all other assistance, disabled persons and persons with reduced mobility must report to the carrier or terminal operator at least 48 hours in advance and present themselves at an agreed time before the published boarding time and at a designated point.

#### **Right to compensation for loss of or damage to mobility equipment**

Where a carrier or terminal operator has caused, through its negligence or fault, the loss of or damage to mobility equipment or other specific equipment used by a disabled person or person with reduced mobility, it shall pay that person compensation equal to the replacement value of the equipment in question or, where it is possible to repair it, the cost of repair.



### **Right to complain to carriers and national enforcement bodies**

Passengers may lodge a complaint with carriers and terminal operators within two months from the date of provision of the service or from the date on which the service should have been provided. The carrier or terminal operator must have a complaint handling mechanism. Within this framework, the carrier or terminal operator must inform the passenger, within one month of receiving the complaint, that the complaint has been upheld, rejected or is still under consideration. The carrier or terminal operator must give a final response to the passenger within a maximum of two months from the date of receipt of the complaint. Passengers may lodge complaints about alleged infringements of Regulation (EU) No 1177/2010 with national enforcement bodies.

### **Enforcement of passenger rights by national bodies and comparable mechanisms**

In the Member States, the national enforcement bodies designated for this purpose shall ensure compliance with the rights and obligations laid down in Regulation (EU) No 1177/2010 in respect of passenger services and cruises from ports located on their territory and passenger services from a third country to those ports. Where a Member State has decided to exempt passenger services covered by public service contracts or integrated services from the application of the Regulation, it will have to ensure that a comparable mechanism for the enforcement of the rights of passengers is in place.