

VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA MANIÈRE DONT VOS DROITS ONT ÉTÉ APPLIQUÉS ?

1. Contactez d'abord la société de transport qui a émis le billet.
2. Résumez votre plainte. N'oubliez pas de mentionner les dates, les références de la réservation, les détails concernant les personnes à qui vous avez parlé et toute la documentation pertinente.
3. N'oubliez pas non plus de garder une copie de vos documents et de tolérer un délai raisonnable pour l'enquête.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous recevez, vous pouvez déposer une plainte auprès d'un des organismes nationaux compétents qui figurent sur la liste à la fin de ce dépliant. N'oubliez pas de fournir les copies de la correspondance pertinente.

→ Pour plus d'informations :

Rendez-vous sur europa.eu/youreurope/travel, téléchargez l'application des droits des passagers ou appelez Europe Direct au 00 800 6 7 8 9 10 11 (*). Les centres européens des consommateurs peuvent aussi vous aider : ec.europa.eu/consumers/ecc/

(*) Certains opérateurs téléphoniques peuvent refuser ou facturer l'accès aux numéros commençant par 00 800.

Ce dépliant est uniquement destiné à l'information. Toute procédure ou action judiciaire entreprise dans le cadre d'un conflit doit être fondée sur les seuls textes juridiques concernés. Vous pouvez trouver ces derniers dans le *Journal officiel de l'Union européenne*. Publié par la Commission européenne, Direction générale de la Mobilité et des transports, 1049 Bruxelles, Belgique.

ORGANISMES NATIONAUX COMPÉTENTS

Allemagne

Eisenbahn-Bundesamt
Tél.: +49 228 30795400
www.eba.bund.de

Belgique

Service Public Fédéral Mobilité et Transports
Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer
Tél.: +32 2 277 35 01
www.mobilit.belgium.be/nl/scheepvaart/passagiersrechten/
www.mobilit.belgium.be/fr/navigation/droitspassagers/

Bulgarie

Жалби срещу превозвачи и пристанищни оператори
Изпълнителна агенция по морска администрация
Tél.: +359 2 930 0910
www.marad.bg

Надоби срещу туроператори и туристически агенти
Министерство на икономиката и енергетиката
Tél.: +359 2 940 7001
www.mi.government.bg

Chypre

Department of Merchant Shipping,
Unit 'Rights of Passengers Travelling by Sea'
Tél.: +357 25 848100
www.shipping.gov.cy

Croatie

Agencija za obalni linijski pomorski promet
Tél.: +385 21 329370
www.agencija-zolpp.hr

Danemark

Søfartsstyrelsen
Tél.: +45 91 376000
www.dma.dk/Policy/Sider/PassengerRights.aspx

Trafikstyrelsen

Trafikstyrelsen
Tél.: +45 7221 8800
www.trafikstyrelsen.dk

Forbrugerklagenævnets sekretariat
(Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen)
Tél.: +45 4171 5000
www.kfst.dk

Estonie

Tarbijakaitseamet
Tél.: +372 6201700
www.tarbijakaitseamet.ee

Finlande

Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Tél.: +358 295053000
www.kkv.fi

Kuluttajairiitilautakunta
Tél.: +358 295665200
www.kuluttajairiita.fi

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
Tél.: +358 295345000
www.trafi.fi

France

Ministère de l'économie et des finances
Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)
Tél.: +33 1 44 97 31 26
www.service-public.fr

Grèce

Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγιαλού
Tél.: +30 210 419 1495
www.yen.gr

Hongrie

Nemzeti Közlekedési Hatóság
Útugyi, Vasúti és Hajózási Hivatal
Hajózási Főosztály
Tél.: +36 14741751
www.nkh.gov.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Tél.: +36 14594800
www.nfh.hu

Irlande

National Transport Authority
Tél.: +353 18798300
www.nationaltransport.ie
www.transportforireland.ie

Lettonie

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)
Tél.: +371 65452554
www.ptac.gov.lv

Lituanie

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
Tél.: +370 5 262 6751
www.vtatl.lt

Malte

Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tél.: +356 2395 2000
www.mccaa.org.mt/en/sea-passenger-rights

Pays-Bas

Inspectie Leefomgeving en Transport
Tél.: +31 88 489 0000
www.ilent.nl/onderwerpen/transport/passagiersrechten/
passagiersrechten_water/index.aspx

Portugal

Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.
Tél.: +351 217 949 066
www.imt-ip.pt

Pologne

Porty na zachodnim i środkowym wybrzeżu:
Urząd Morski w Szczecinie
Tél.: +48 91 440 34 00
www.ums.gov.pl

Porty na wschodnim wybrzeżu:
Urząd Morski w Gdyni

Tél.: +48 58 620 22 85
www.umgdy.gov.pl

Żegluga śródlądowa:
Urząd Żeglug Śródlądowej w Szczecinie

Tél.: +48 91 434 02 79
www.szczecin.uzs.gov.pl

Republique tchèque

Státní plavební správa

Tél.: +420 234637111
www.spspraha.cz

Roumanie

Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor
Tél.: +40 311 18 62
www.anpc.gov.ro

Royaume-Uni

Maritime and Coastguard Agency
Tél.: +44 2380329315
www.dft.gov.uk/mca/

Slovaquie

Slovenská obchodná inšpekcia
Tél.: +421 258 272 159
www.soi.sk

Slovénie

Pritožbe vezane na pogodbene odnose med prevozi in
potniki

Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo
Tržni inšpektorat RS

Tél.: +386 1 280 87 00
www.ti.gov.si

Spremljanje in nadzor sposobnosti zaposlenih za pomoč
osebam z omejeno mobilnostjo; razpoložljivosti informacij
o pravicah potnikov

Uprava Republike Slovenije za Pomorstvo
Tél.: +386 5 663 21 00
www.up.gov.si

Suède

Konsumentverket
Tél.: +46 771423300
www.konsumentverket.se

Transportstyrelsen

Tél.: +46 771503503
www.transportstyrelsen.se

Commission
européenne

Vos
droits
de
passager



en main

Droits des passagers maritimes

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

Mobilité
et transports



Refus d'embarquement ? Annulation ? Retard important ? Problèmes avec l'achat de billets ?



Lorsque vous voyagez en bateau ou en ferry, votre droit de vous déplacer en sécurité et dans le confort est protégé par l'Union européenne. Par conséquent, les passagers jouissent de services de transport par navire plus fiables et de meilleure qualité.

Ces droits s'appliquent aux passagers qui voyagent dans l'Union européenne sur des ferries de grande taille ou des bateaux de croisière en mer, sur des rivières, des canaux ou des lacs.

NON-DISCRIMINATION

Vous bénéficiez d'une protection contre toute discrimination liée à la nationalité, au lieu de résidence ou à un handicap quand vous achetez un billet ou lors de votre voyage.

PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Vous jouissez des mêmes droits que n'importe quel autre passager et vous devez pouvoir voyager sans difficulté et sans coûts supplémentaires.



Les transporteurs ou les agents de voyages ne peuvent vous refuser l'embarquement que si ce dernier est matériellement impossible à cause de la taille du ferry ou du bateau, ou encore si ledit embarquement entraîne un non-respect des mesures de sécurité établies.

Si l'embarquement vous est refusé pour ces raisons, vous avez droit à un remboursement ou à un réacheminement. Le transporteur peut vous demander d'être accompagné d'une personne qui puisse vous fournir une assistance. Cette personne voyagera gratuitement.

Nous vous recommandons d'informer le transporteur, l'exploitant de terminal, l'agent de voyages ou l'organisateur de voyages de vos besoins (par exemple, si un chien guide doit voyager avec vous) au moins 48 heures avant le départ. Lorsque vous réservez le voyage, veuillez mentionner tous vos besoins spécifiques concernant l'hébergement, les places assises, les services et l'équipement médical.

Si votre équipement de mobilité est perdu ou endommagé à cause d'un manquement du transporteur ou de l'exploitant du terminal, vous devez recevoir une pleine indemnisation.

DROIT À L'INFORMATION

Les sociétés de transport doivent vous informer du prix du billet, de vos droits et des conditions de votre voyage à la fois lors de votre départ et aux étapes pertinentes de ce dernier.

Des informations accessibles vous seront fournies de manière accessible si vous avez un handicap ou si votre mobilité est réduite.

Si un ferry ou un bateau de croisière pour lequel vous avez acheté un billet est retardé ou annulé, le transporteur ou l'exploitant du terminal doit vous informer des nouvelles heures de départ et d'arrivée estimées, ou fournir des efforts raisonnables pour vous informer

des services de substitution dans un délai de 30 minutes à compter de l'heure de départ prévue.

ASSISTANCE EN CAS DE RETARD OU D'ANNULATION

Si votre départ est retardé de plus de 90 minutes ou s'il est annulé, le transporteur doit vous proposer gratuitement et raisonnablement des en-cas, des repas et des rafraîchissements pendant la période d'attente (s'il y en a au terminal, si cela est possible et dans une mesure raisonnable). Si nécessaire, le transporteur doit aussi vous proposer jusqu'à trois nuits d'hébergement (jusqu'à 80 euros par et passager par nuit), ainsi que le transport aller-retour vers le lieu d'hébergement.

Le transporteur n'est pas tenu d'organiser l'hébergement si le voyage est retardé ou annulé en raison de graves intempéries qui ne permettent pas de manoeuvrer le navire en toute sécurité.

RÉACHEMINEMENT OU REMBOURSEMENT EN CAS DE RETARD OU D'ANNULATION

Si votre départ est annulé ou retardé de plus de 90 minutes, le transporteur doit vous donner le choix entre:

- le réacheminement vers votre destination finale dès que possible,
- ou le remboursement du prix du billet et un voyage retour vers votre premier point de départ.

INDEMNISATION EN CAS D'ARRIVÉE TARDIVE

Si votre arrivée à votre destination finale est retardée, vous pouvez avoir droit à une indemnisation d'une valeur de 25 % ou de 50 % du prix du billet, selon l'importance du retard.

Vous avez droit à l'indemnisation à moins: que vous n'ayez un billet ouvert, que vous n'ayez été informé du retard avant l'achat du billet, que vous ne soyez à l'origine du retard, que les conditions climatiques ne permettent pas de manoeuvrer le navire en toute sécurité, ou que la cause ne réside dans des circonstances extraordinaires.

