



RÉSUMÉ DES DISPOSITIONS CONCERNANT LES DROITS DES PASSAGERS VOYAGEANT PAR MER ET PAR VOIES NAVIGABLES INTÉRIEURES¹

Le règlement (UE) n° 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer et par voies navigables intérieures est applicable à compter du 18 décembre 2012 et prévoit un ensemble minimum de droits pour les passagers voyageant

- avec des services aux passagers dont le port d'embarquement est situé sur le territoire d'un État membre,
- avec des services aux passagers effectués par les transporteurs communautaires d'un port situé dans un pays tiers vers un port situé dans un État membre et
- avec des croisières dont le port d'embarquement est situé sur le territoire d'un État membre²,

Toutefois, le règlement ne s'applique pas à certaines catégories de services de navigation³.

Le règlement (UE) n° 1177/2010 n'affecte pas le droit des passagers de contacter leurs tribunaux nationaux, conformément à la législation nationale, afin d'obtenir une indemnisation pour dommages résultant de l'annulation ou du retard des services de transport.

Droit à l'information

Tous les passagers voyageant par mer ou par voies navigables intérieures ont le droit de recevoir des informations adéquates durant toute la durée du voyage, incluant le droit d'être informés sur les droits des passagers, les coordonnées des organismes nationaux chargés de l'exécution, et les conditions d'accès aux transports pour les personnes souffrant de handicaps ou personnes à mobilité réduite.

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

Droit à conditions contractuelles non discriminatoires

Toutes les personnes qui achètent des billets de services de navigation ont le droit de ne pas être victime de discrimination directe ou indirecte fondée sur leur nationalité ou sur le lieu d'établissement du transporteur ou du vendeur de billets dans l'Union.

Droit à l'attention et à l'assistance

En cas de retard de plus de 90 minutes ou de l'annulation d'un service aux passagers ou d'une croisière, les passagers se verront offrir gratuitement des rafraîchissements, repas et collations de façon raisonnable en fonction du délai d'attente.

En cas d'annulation ou de retard au départ impliquant la nécessité d'un séjour d'une ou plusieurs nuits pour le passager, le transporteur se chargera financièrement de fournir l'hébergement adéquat, à bord ou à terre, ainsi que le transfert entre le port et le lieu d'hébergement. Si l'annulation ou le retard sont causés par des conditions climatiques mettant en péril la sécurité du navire, le transporteur sera alors soulevé de l'obligation d'offrir l'hébergement gratuit.

Le passager n'a pas droit à l'assistance du transporteur s'il est informé de l'annulation ou du retard avant d'acheter son billet ou si l'annulation ou le retard sont causés par le passager lui-même.

Droit au transport alternatif et au remboursement en cas d'annulation ou de retard au départ

En cas de retard de plus de 90 minutes par rapport à l'heure de départ ou à l'annulation d'un service aux passagers, les passagers peuvent choisir entre :

- un transport alternatif vers la destination finale dans des conditions comparables, dès que possible et sans frais supplémentaires,
- le remboursement du billet et, le cas échéant, le retour gratuit au premier point de départ indiqué dans le contrat de transport, dès que possible.

Droit de demander une compensation économique partielle du prix du billet en cas de retard à l'arrivée à destination finale

Les passagers peuvent obtenir une indemnisation équivalant à 25 % du prix du billet si le retard à l'arrivée à destination finale dépasse :

- une heure sur un service régulier d'une durée maximum de quatre heures,
- deux heures sur un service régulier de plus de quatre heures, mais n'excédant pas huit heures,
- trois heures sur un service régulier de plus de huit heures mais non supérieur à vingt-quatre heures, ou
- six heures sur un service régulier de plus de 24 heures.

Les passagers peuvent obtenir une indemnisation équivalant à 50% du prix du billet si le retard à l'arrivée à destination finale dépasse :

- deux heures sur un service régulier d'une durée maximum de quatre heures,
- quatre heures sur un service régulier de plus de quatre heures, mais n'excédant pas huit heures,
- six heures sur un service régulier de plus de huit heures mais non supérieur à vingt-quatre heures, ou
- douze heures sur un service régulier de plus de 24 heures.

Le transporteur reste toutefois soulevé de l'obligation de verser une indemnisation aux passagers en cas d'arrivée tardive s'il prouve que le retard est causé par des conditions climatiques mettant en péril la sécurité du navire ou en cas de circonstances extraordinaires entravant la mise en œuvre du service de passage, lesquelles ne pouvaient pas raisonnablement être évitées.

Droits des personnes souffrant de handicaps et des personnes à mobilité réduite

Outre les droits généraux des passagers, les personnes souffrant de handicaps et personnes à mobilité réduite, lorsqu'elles voyagent en utilisant des services de navigation, bénéficient des droits suivants, leur donnant accès au transport sur un pied d'égalité avec les autres passagers :

a) droit d'accès aux transports pour les personnes souffrant de handicaps et personnes à mobilité réduite, sans discrimination

Un transporteur, un agent de voyage et un organisateur de voyages ne peuvent pas refuser d'accepter une réservation, de fournir un billet ou d'embarquer une personne car celle-ci souffre de handicaps ou de mobilité réduite.

En cas d'impossibilité d'embarquer une personne handicapée ou à mobilité réduite pour des raisons de sécurité ou en cas d'impossibilité d'embarquement liée à la conception du navire ou à l'infrastructure et aux équipements du port, les transporteurs, agents de voyages et organisateur de voyages devront raisonnablement tout mettre en œuvre pour proposer à l'intéressé(e) un transport alternatif acceptable. Si les personnes handicapées et personnes à mobilité réduite, munies de réservations et ayant avisé le transporteur de leurs besoins spécifiques, se voient dans tous les cas refuser l'embarquement, elles pourront alors choisir entre demander le remboursement ou l'accès à un autre moyen de transport, ce dernier sous réserve du respect des dispositions en matière de sécurité.

Les transporteurs, agents de voyages et organisateur de voyages ne peuvent en aucun cas demander aux personnes handicapées ou à mobilité réduite de payer un prix plus élevé pour leurs réservations ou billets. Les réservations et les billets doivent être proposés aux personnes handicapées et personnes à mobilité réduite aux mêmes conditions que celles appliquées aux autres passagers.

Les transporteurs et exploitants portuaires doivent fournir des conditions d'accès non discriminatoires pour le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite ainsi qu'aux personnes les accompagnant.

b) droit à l'assistance spéciale

Les transporteurs et les organisateurs de voyages fournissent une assistance gratuite aux personnes handicapées et à mobilité réduite dans les ports et à bord des navires, également durant l'embarquement et le débarquement.

Les personnes handicapées et personnes à mobilité réduite doivent informer le transporteur, au moment de la réservation ou lors de l'achat du billet, de leurs besoins spécifiques en matière d'hébergement, de sièges, de services demandés ou de la nécessité de transporter du matériel médical. Pour tout autre type d'assistance, les personnes handicapées et à mobilité réduite doivent aviser le transporteur ou l'exploitant portuaire au moins 48 heures à l'avance et se présenter dans un lieu désigné à l'heure convenue, en avance par rapport à l'heure d'embarquement publiée.

c) droit à l'indemnisation pour perte ou dommages des équipements de mobilité

Si un transporteur ou exploitant portuaire est responsable, pour faute ou négligence, de la perte ou de l'endommagement d'équipements de mobilité ou d'autres équipements spécifiques utilisés par les personnes handicapées ou à mobilité réduite, il devra alors verser une indemnisation correspondant à la valeur de remplacement de l'équipement concerné ou, le cas échéant, aux coûts de réparation.

Droit de transmettre des réclamations à l'encontre des transporteurs et aux organismes nationaux préposés à l'exécution

Les passagers peuvent soumettre une réclamation aux transporteurs et aux exploitants portuaires dans les deux mois à compter de la date à laquelle le service aurait dû être fourni.

Les transporteurs et exploitants portuaires doivent mettre en place un mécanisme de traitement des réclamations. Le transporteur ou l'exploitant portuaire dispose d'un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation pour notifier le passager s'il considère que sa réclamation est fondée, rejetée ou si elle est encore à l'étude. Il est tenu de fournir une réponse définitive au passager dans les deux mois suivant la réception de la réclamation.

Les passagers peuvent également présenter des réclamations aux organismes nationaux préposés à l'exécution pour infractions présumées au règlement (UE) n° 1177/2010.

Garantie des droits des passagers de la part des organismes nationaux préposés à l'exécution et mécanismes connexes

Au sein des États membres, les organismes nationaux désignés sont responsables de l'application des droits et des dispositions figurant dans le règlement (UE) n° 1177/2010 concernant les services aux passagers et les croisières en partance de ports situés sur leur territoire ainsi que des services de passage provenant d'un pays tiers en direction de ces ports.

Si un État membre a décidé d'exclure les services de transport de passagers prévus par les contrats de service public ou par les services intégrés par le champ d'application du règlement, il devra alors garantir un mécanisme similaire afin de protéger les droits des passagers.

L'organisme responsable de l'application du Règlement UE 1177/2010 est l'ART (Autorité de Régulation des Transports), dont le siège se trouve Via Nizza, 230-10126 à Turin, Italie.

¹ Résumé rédigé conformément à l'article 23, paragraphe 2 du règlement (CE) n° 1177/2010. Ce document n'a pas de valeur légale.

² Les voyageurs en croisière ne bénéficient pas du transport alternatif ni du remboursement en cas d'annulation ou de retard au départ. Ils n'ont pas non plus droit au dédommagement financier lié au prix du billet en cas de retard à l'arrivée.

³ Sont exclus : les navires autorisés à transporter jusqu'à 12 passagers ; les navires dont le fonctionnement relève d'un équipage composé de trois personnes maximum ou lorsque la distance totale du service aux passagers est inférieure à 500 mètres, aller simple ; les excursions et visites guidées autres que les croisières ; les navires sans propulsion mécanique ainsi que les navires historiques originaux et chacune de leur reproduction, conçus avant 1965, et reconstruits essentiellement avec des matériaux d'origine, autorisés à transporter jusqu'à 36 passagers.

En outre, les États membres peuvent décider de ne pas à appliquer le règlement, sous réserve que les droits des passagers sont correctement garantis par la législation nationale, aux navires de moins de 300 tonnes brutes, utilisés dans le cadre de transports intérieurs jusqu'au 17 décembre 2014, et sans limite de temps pour les services aux passagers couverts par les obligations de service public ou par des contrats de service public ou services intégrés.

NOTE AUX PASSAGERS

Nous informons notre aimable clientèle qu'il est possible d'effectuer des signalements auprès de l'Autorité de Régulation des Transports, conformément au Règlement (UE) n. 1177/2010, concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure (seulement après avoir envoyé une réclamation à Grimaldi Lines et soixante jours après la date d'envoi) à l'adresse : Via Nizza 230, 10126 – Turin (Italie) ou à ces adresses de courrier électronique :

- pec@pec.autorita-trasporti.it ;
- art@autorita-trasporti.it

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.autorita-trasporti.it