

résumé des obligations d'un transporteur pour les services réguliers de plus de 250 km

droits des passagers

Ce document a pour but d'informer les gestionnaires de transport des nouvelles obligations qui leur sont imposées par le règlement de l'UE sur les droits des passagers qui entrera en vigueur le 1^{er} mars 2013.

droits des passagers : résumé des obligations d'un transporteur pour les services réguliers de plus de 250 km

Ce document a pour but d'informer les gestionnaires de transport des nouvelles obligations qui leur sont imposées par le règlement de l'UE sur les droits des passagers qui entrera en vigueur le 1^{er} mars 2013.

Le règlement détaille ce que les passagers peuvent réclamer dans diverses situations telles qu'un accident, une annulation/un retard, définit les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et régit les plaintes de passagers.

Le présent document porte en particulier sur les services réguliers d'autobus et d'autocar de plus de 250 km avec embarquement ou débarquement des passagers sur le territoire d'un État membre de l'UE.

- 01 // règlement UE 181/2011
sur les droits des passagers
dans le transport par autobus
et autocar applicable le 1 mars
2013
- 02 // dispositions générales
- 03 // que faire après un accident ?
- 04 // comment s'occuper des
personnes handicapées et des
personnes à mobilité réduite ?
- 05 // que faire en cas d'annulation
ou de retard au départ ?
- 06 // comment informer les
voyageurs ?
- 07 // comment gérer les plaintes
des voyageurs ?

01 // règlement UE 181/2011 sur les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar applicable le 1 mars 2013

	Services réguliers		Services occasionnels
	< 250 km	> 250 km	
Pas de discrimination en fonction de la nationalité des clients en matière de tarifs [Article 4(2)]	✓	✓	✓
Fourniture de billets (électroniques ou tout autre document établissant le droit au transport [Article 4(1)])		✓	✓
Indemnisation en cas de décès ou lésion corporelle de passagers et perte ou détérioration de bagages (Article 7)		✓	✓
Assistance raisonnable portant sur les besoins concrets immédiats des passagers à la suite d'un accident (Article 8)		✓	✓
Indemnisation pour les fauteuils roulants et les autres équipements de mobilité perdus ou détériorés par le transporteur (Article 17)	✓	✓	✓
Droit au transport inconditionnel des personnes handicapées, à moins d'exigences en matière de santé et de sécurité ou lorsque la conception du véhicule ou des infrastructures le rendent impossible (Articles 9 et 10)	✓	✓	
Formation de sensibilisation au handicap pour Le personnel, y compris les chauffeurs, qui travaille en contact direct avec les voyageurs (Article 16)	✓	✓	
Fourniture d'information adéquate tout au long du voyage (Article 24)	✓	✓	
Fourniture d'information aux passagers sur leurs droits au plus tard au moment du départ (Article 25)	✓	✓	
Établissement d'un mécanisme de traitement des plaintes (Article 26 et 27)	✓	✓	
Fourniture d'assistance aux personnes handicapées, après notification 36 heures à l'avance (Article 14)		✓	
Droits des passagers et assistance en cas d'annulation ou de retard au départ (Articles 19 à 21)		✓	

02 //dispositions générales

Les transporteurs doivent émettre des tickets, ou tickets électroniques, à moins que ne soient prévus d'autres documents (individuels ou collectifs) établissant le droit au transport.

Les conditions contractuelles et les tarifs appliqués par les transporteurs doivent être proposés au public sans discrimination fondée sur la nationalité.

Si le transporteur, l'agent de voyages ou le t'voyagiste a confié l'exécution d'une obligation à une tierce partie, les deux parties restent responsables des actes et des omissions de la partie exécutante.

03 //que faire après un accident ?

Que faire en cas d'accident ?

Le cas échéant, le transporteur peut être tenu d'assister les passagers dans les domaines suivants :

- Hébergement (maximum 80 EUR par passager et par nuit pour un maximum de 2 nuits) ;
- Nourriture ;
- Vêtements ;
- Transport vers le lieu de destination ou d'hébergement ;
- Facilitation des premiers secours.

L'assistance fournie aux passagers ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

Indemnisation en cas d'accident

Les passagers victimes d'un accident ont droit à une indemnisation financière en cas de :

- Décès (y compris un montant raisonnable pour les frais funéraires) ;
- Lésion corporelle ;
- Perte ou détérioration de bagages ;

- Détérioration de fauteuils roulants, de tout autre équipement de mobilité ou dispositif d'assistance.

Montant : combien doit-on donner ?

Le montant de l'indemnisation est calculé conformément au droit national applicable⁰¹.

En cas de détérioration de fauteuils roulants, de tout équipement de mobilité ou dispositif d'assistance, le montant de l'indemnisation doit être égal au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement perdu ou détérioré.

Les transporteurs peuvent demander réparation à toute personne, y compris un tiers, conformément à la législation nationale applicable.

04 //comment s'occuper des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ?

Aucun supplément ne peut être demandé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite pour leurs réservations et leurs billets.

Principe

Les transporteurs ne peuvent refuser une réservation, d'émettre ou fournir un billet ou de faire monter à bord une personne au motif de son handicap.

Exceptions

- Exigences en matière de santé et de sécurité établies par la loi ou par les autorités compétentes.
- Lorsque la conception du véhicule ou les infrastructures (arrêts et gares routières), rendent physiquement impossible la montée, la descente ou le transport de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.

⁰¹ Loi choisie par les parties ; à défaut, loi du pays de résidence habituelle du passager, à condition que soit le lieu de départ, soit le lieu de destination se situe dans ce pays. Autrement, loi du pays de résidence habituelle du transporteur.

Droits du passager se voyant refuser la permission de réserver un billet ou de monter à bord d'un bus/car (sans réservation préalable) au motif de son handicap

Dans cette situation, le transporteur informe la personne concernée :

- Des raisons du refus et, sur demande, par écrit dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de sa demande.
- De tout service de substitution acceptable qu'il exploite.

Si les raisons pour lesquelles le passager s'est vu refuser la permission de réserver un billet ou de monter à bord d'un bus/car peuvent être supprimées par la présence d'une personne capable de lui fournir l'assistance qu'il requiert, le passager peut demander d'être accompagné gratuitement par la personne de son choix.

Si le passager dispose d'une réservation et se voit refuser la permission de monter à bord au motif de son handicap ou de sa mobilité réduite

Si le passager n'a pas notifié son besoin d'assistance dans les délais, son accompagnateur et lui-même ont droit au remboursement et, s'il y a lieu, à 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.

Si le passager a notifié son besoin d'assistance dans les délais (36 heures), son accompagnateur et lui-même ont droit au remboursement, ou, dans les cas où cela s'avère possible, à la poursuite du voyage par d'autres services de transport raisonnables jusqu'au lieu de destination, tel qu'établi dans le contrat de transport.

Notification du besoin d'assistance

Le besoin d'assistance ou les besoins en ce qui concerne la place assise doivent être notifiés au transporteur, agent de voyages ou voyageur au plus tard 36 heures à l'avance⁰².

Les transporteurs, agents de voyages et voyageurs doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter la réception des notifications dans tous leurs points de vente, y compris par téléphone et sur internet.

Absence de notification

Les transporteurs, les entités gestionnaires de stations, les agents de voyages et les voyageurs doivent s'efforcer dans la mesure du possible de fournir à la personne concernée l'assistance nécessaire pour pouvoir monter, obtenir sa correspondance ou descendre.

Assistance à bord

Le transporteur est tenu de fournir au passager :

- Les informations essentielles concernant le voyage (sur demande dans des formats accessibles).
- L'aide nécessaire pour monter et de descendre lors des pauses en cas de présence à bord de personnel autre que le chauffeur.

Assistance dans les gares routières⁰³

(en concertation avec les entités gestionnaires de stations, dans le cadre de leurs compétences respectives)

Les dispositions nécessaires doivent être prises pour permettre aux personnes handicapées de communiquer leur arrivée à la gare routière, de se déplacer dans la gare routière, de monter à bord et de descendre du véhicule, de charger et de récupérer leurs bagages, d'emmener un chien d'assistance et de se rendre jusqu'à leur siège.

Formation du personnel

Le personnel, y compris les chauffeurs, qui travaille en contact direct avec les voyageurs

⁰² Si un agent de voyages ou un voyageur reçoit une notification, il transmet l'information au transporteur ou à l'entité gestionnaire de station dans les meilleurs délais.

⁰³ La Commission européenne diffusera sur internet une liste des stations d'autobus et d'autocars dans lesquelles une assistance est fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

doit suivre une formation de sensibilisation au handicap⁰⁴.

Le personnel, autre que les chauffeurs, qui travaille en contact direct avec les voyageurs doit suivre une formation à l'assistance aux personnes handicapées.

Indemnisation relative aux fauteuils roulants et aux équipements de mobilité

En cas de détérioration ou de perte de fauteuils roulants, de tout équipement de mobilité ou dispositif d'assistance, le montant de l'indemnisation incombant au transporteur doit être égal au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement perdu ou détérioré.

Le cas échéant, tout doit être mis en œuvre pour mettre rapidement à disposition un équipement de remplacement.

05 // que faire en cas de retard au départ ou d'annulation ?

Annulation ou retard de 2 heures au départ d'une gare routière ou d'un arrêt; surréservation

Le transporteur doit offrir aux passagers le choix entre :

- La poursuite du voyage dans les meilleurs délais vers la destination finale et dans des conditions comparables telles qu'établies dans le contrat de transport ;
- Le droit au remboursement⁰⁵ et, s'il y a lieu, un service de transport de retour dans les meilleurs délais jusqu'au point de départ initial tel qu'établi dans le contrat de transport.

En cas d'annulation ou de retard de 2 heures au départ d'une gare routière, le remboursement s'élève à 150% du prix du billet si le transporteur n'est pas en mesure de proposer la poursuite du voyage.

En cas de panne du véhicule pendant le voyage

Le transporteur doit affréter un autre véhicule et proposer soit la poursuite du service, soit le transport vers un point d'attente ou une gare routière à partir desquels la poursuite du voyage devient possible⁰⁶.

Information dans les gares routières

En cas de retard, le transporteur et l'entité gestionnaire de station informent les passagers de la situation au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue, ainsi que de l'heure estimée de départ, dès que cette information est disponible (dans un format accessible pour les personnes handicapées et à mobilité réduite).

Si des passagers manquent un service de correspondance, le transporteur ou l'entité gestionnaire de station s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'informer les passagers concernés des autres correspondances disponibles (dans un format accessible pour les personnes handicapées et à mobilité réduite).

Dans la mesure du possible, les informations requises ci-dessus doivent être communiquées par voie électronique à l'ensemble des passagers qui partent de stations et d'arrêts d'autobus, qui en ont fait la demande et qui ont fourni les coordonnées nécessaires.

04 Cette obligation peut être reportée jusqu'au 1er mars 2018, en fonction des arrangements convenus entre le secteur de l'autobus/autocar et ses autorités nationales.

05 Le remboursement doit s'effectuer dans un délai de quatorze jours après que l'offre en a été faite ou que la demande en a été reçue. Le remboursement couvre la totalité du coût du billet au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées du trajet et pour la ou les parties déjà effectuées si le trajet ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du passager. En cas de carte de transport ou d'abonnement, le remboursement équivaut à la proportion que représente le trajet dans le coût total de la carte ou de l'abonnement. Le remboursement s'effectue en espèces, à moins que le passager accepte une autre forme de remboursement.

06 Ces dispositions ne s'appliquent pas aux passagers munis de billets ouverts pour autant que l'heure de départ ne soit pas indiquée, à l'exception des passagers détenant une carte de transport ou un abonnement.

Assistance ⁰⁷ en cas d'annulation ou de retard au départ d'une gare routière

Applicable uniquement aux retards de plus de 90 minutes au départ d'une gare routière pour un voyage dont la durée prévue excède 3 heures.

Collations, repas ou rafraîchissements pour autant qu'ils soient disponibles ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés. Si nécessaire, hébergement (80 EUR par passager et par nuit, pour deux nuits au plus) ainsi qu'une aide pour assurer le transport entre la gare routière et le lieu d'hébergement⁰⁸.

06 // comment informer les voyageurs ?

Conditions d'accès non discriminatoires

Les transporteurs doivent établir des conditions d'accès non discriminatoires pour le transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, et les mettre à disposition soit au format papier, soit par voie électronique.

Ces conditions doivent comprendre les textes légaux fixant des exigences en matière de sécurité, toutes les informations générales pertinentes concernant les trajets, les conditions de transport et les possibilités de réservation en ligne (dans des formats accessibles ou sous une forme matérielle à la demande du passager).

⁰⁷ Cette disposition ne s'applique pas aux passagers munis de billets ouverts pour autant que l'heure de départ ne soit pas indiquée, à l'exception des passagers détenant une carte de transport ou un abonnement.

⁰⁸ Le transporteur n'est pas obligé d'offrir un hébergement et le transport en cas d'annulation ou de retard dû à des conditions météorologiques.

Information tout au long du voyage

(dans la mesure du possible et sur demande dans des formats appropriés)

Les transporteurs doivent fournir aux passagers des informations adéquates tout au long du voyage.

Informations sur les droits des passagers ⁰⁹

(dans la mesure du possible et sur demande dans des formats appropriés)

Les passagers doivent être informés de leurs droits au plus tard au moment du départ.

Parmi les informations fournies doivent figurer les coordonnées de l'organisme national chargé de l'application du règlement.

07 // comment gérer les plaintes des voyageurs ?

Les transporteurs doivent établir un mécanisme de traitement des plaintes.

Procédures pour le dépôt des plaintes

- Pour être valide, une plainte doit être introduite dans un délai de 3 mois à compter de la date à laquelle le service régulier a été exécuté.
- Dans un délai d'un mois suivant la réception de la plainte, le transporteur doit informer le passager que sa plainte a été retenue, rejetée ou est toujours à l'examen.
- La réponse définitive doit lui être donnée dans un délai de 3 mois maximum à compter de la date de réception de la plainte.

⁰⁹ Afin de se conformer à cette obligation d'information, les transporteurs peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement établi par la Commission européenne et mis à leur disposition.

Délégation permanente de l'IRU
auprès de l'Union européenne

32-34, avenue de Tervueren
Bte 17
B-1040 Bruxelles
Belgique

Tél : +32-2-743 25 80
Fax : +32-2-743 25 99
Courriel : brussels@iru.org
Web : www.iru.org

résumé des obligations d'un transporteur pour les services réguliers de moins de 250 km

droits des passagers

Ce document a pour but d'informer les gestionnaires de transport des nouvelles obligations qui leur sont imposées par le règlement de l'UE sur les droits des passagers qui entrera en vigueur le 1^{er} mars 2013.



Union
Internationale des
Transports Routiers

droits des passagers : résumé des obligations d'un transporteur pour les services réguliers de moins de 250 km

Ce document a pour but d'informer les gestionnaires de transport des nouvelles obligations qui leur sont imposées par le règlement de l'UE sur les droits des passagers qui entrera en vigueur le 1er mars 2013. Le règlement détaille ce que les passagers peuvent réclamer dans diverses situations telles qu'un accident, une annulation/un retard, définit les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et régit les plaintes de passagers.

Le présent document porte en particulier sur les services réguliers d'autobus et d'autocar de moins de 250 km avec embarquement ou débarquement des passagers sur le territoire d'un État membre de l'UE.

	Services réguliers		Services occasionnels
	< 250 km	> 250 km	
Pas de discrimination en fonction de la nationalité des clients en matière de tarifs [Article 4(2)]	✓	✓	✓
Fourniture de billets (électroniques ou tout autre document établissant le droit au transport [Article 4(1)]		✓	✓
Indemnisation en cas de décès ou lésion corporelle de passagers et perte ou détérioration de bagages (Article 7)		✓	✓
Assistance raisonnable portant sur les besoins concrets immédiats des passagers à la suite d'un accident (Article 8)		✓	✓
Indemnisation pour les fauteuils roulants et les autres équipements de mobilité perdus ou détériorés par le transporteur (Article 17)	✓	✓	✓
Droit au transport inconditionnel des personnes handicapées, à moins d'exigences en matière de santé et de sécurité ou lorsque la conception du véhicule ou des infrastructures le rendent impossible (Articles 9 et 10)	✓	✓	
Formation de sensibilisation au handicap pour Le personnel, y compris les chauffeurs, qui travaille en contact direct avec les voyageurs (Article 16)	✓	✓	
Fourniture d'information adéquate tout au long du voyage (Article 24)	✓	✓	
Fourniture d'information aux passagers sur leurs droits au plus tard au moment du départ (Article 25)	✓	✓	
Établissement d'un mécanisme de traitement des plaintes (Article 26 et 27)	✓	✓	
Fourniture d'assistance aux personnes handicapées, après notification 36 heures à l'avance (Article 14)		✓	
Droits des passagers et assistance en cas d'annulation ou de retard au départ (Articles 19 à 21)		✓	

01 // dispositions générales

Les conditions contractuelles et les tarifs appliqués par les transporteurs doivent être proposés au public sans discrimination fondée sur la nationalité.

02 // comment s'occuper des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ?

Aucun supplément ne peut être demandé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite pour leurs réservations et leurs billets.

Principe

Les transporteurs ne peuvent refuser une réservation, d'émettre ou fournir un billet ou de faire monter à bord une personne au motif de son handicap.

Exceptions

- Exigences en matière de santé et de sécurité établies par la loi ou par les autorités compétentes.
- Lorsque la conception du véhicule ou les infrastructures (arrêts et gares routières), rendent physiquement impossible la montée, la descente ou le transport de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.

Formation du personnel

Le personnel, y compris les chauffeurs, qui travaille en contact direct avec les voyageurs doit suivre une formation de sensibilisation au handicap⁰¹.

Indemnisation relative aux fauteuils roulants et aux équipements de mobilité

En cas de détérioration ou de perte de fauteuils roulants, de tout équipement de mobilité ou dispositif d'assistance en toute circonstance liée au transport, le montant de l'indemnisation incombant au transporteur doit être égal au

coût de remplacement ou de réparation de l'équipement perdu ou détérioré.

03 // comment informer les voyageurs ?

Information tout au long du voyage

(dans la mesure du possible et sur demande dans des formats appropriés)

Les transporteurs doivent fournir aux passagers des informations adéquates tout au long du voyage.

Informations sur les droits des passagers⁰²

(dans la mesure du possible et sur demande dans des formats appropriés)

Les passagers doivent être informés de leurs droits au plus tard au moment du départ.

Parmi les informations fournies doivent figurer les coordonnées de l'organisme national chargé de l'application du règlement.

04 // comment gérer les plaintes des voyageurs ?

Les transporteurs doivent établir un mécanisme de traitement des plaintes.

Procédures pour le dépôt des plaintes

- Pour être valide, une plainte doit être introduite dans un délai de 3 mois à compter de la date à laquelle le service régulier a été exécuté.
- Dans un délai d'un mois suivant la réception de la plainte, le transporteur doit informer le passager que sa plainte a été retenue, rejetée ou est toujours à l'examen.
- La réponse définitive doit lui être donnée dans un délai de 3 mois maximum à compter de la date de réception de la plainte.

01 Cette obligation peut être reportée jusqu'au 1er mars 2018, en fonction des arrangements convenus entre le secteur de l'autobus/autocar et ses autorités nationales.

02 Afin de se conformer à cette obligation d'information, les transporteurs peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement établi par la Commission européenne et mis à leur disposition.

Délégation permanente de l'IRU
auprès de l'Union européenne

32-34, avenue de Tervueren
Bte 17
B-1040 Bruxelles
Belgique

Tél : +32-2-743 25 80
Fax : +32-2-743 25 99
Courriel : brussels@iru.org
Web : www.iru.org

résumé des obligations d'un transporteur pour les services occasionnels

droits des passagers

Ce document a pour but d'informer les gestionnaires de transport des nouvelles obligations qui leur sont imposées par le règlement de l'UE sur les droits des passagers qui entrera en vigueur le 1^{er} mars 2013.



Union
Internationale des
Transports Routiers

droits des passagers : résumé des obligations d'un transporteur pour les services occasionnels

Ce document a pour but d'informer les gestionnaires de transport des nouvelles obligations qui leur sont imposées par le règlement de l'UE sur les droits des passagers qui entrera en vigueur le 1er mars 2013. Le règlement détaille ce que les passagers peuvent réclamer dans diverses situations telles qu'un accident, une annulation/un retard, définit les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et régit les plaintes de passagers.

Le présent document porte en particulier sur les services occasionnels d'autobus et d'autocar avec embarquement ou débarquement des passagers sur le territoire d'un État membre de l'UE.

	Services réguliers		Services occasionnels
	< 250 km	> 250 km	
Pas de discrimination en fonction de la nationalité des clients en matière de tarifs [Article 4(2)]	✓	✓	✓
Fourniture de billets (électroniques ou tout autre document établissant le droit au transport [Article 4(1)])		✓	✓
Indemnisation en cas de décès ou lésion corporelle de passagers et perte ou détérioration de bagages (Article 7)		✓	✓
Assistance raisonnable portant sur les besoins concrets immédiats des passagers à la suite d'un accident (Article 8)		✓	✓
Indemnisation pour les fauteuils roulants et les autres équipements de mobilité perdus ou détériorés par le transporteur (Article 17)	✓	✓	✓
Droit au transport inconditionnel des personnes handicapées, à moins d'exigences en matière de santé et de sécurité ou lorsque la conception du véhicule ou des infrastructures le rendent impossible (Articles 9 et 10)	✓	✓	
Formation de sensibilisation au handicap pour Le personnel, y compris les chauffeurs, qui travaille en contact direct avec les voyageurs (Article 16)	✓	✓	
Fourniture d'information adéquate tout au long du voyage (Article 24)	✓	✓	
Fourniture d'information aux passagers sur leurs droits au plus tard au moment du départ (Article 25)	✓	✓	
Établissement d'un mécanisme de traitement des plaintes (Article 26 et 27)	✓	✓	
Fourniture d'assistance aux personnes handicapées, après notification 36 heures à l'avance (Article 14)		✓	
Droits des passagers et assistance en cas d'annulation ou de retard au départ (Articles 19 à 21)		✓	

01 // dispositions générales

Les transporteurs doivent émettre des tickets, ou tickets électroniques, à moins que ne soient prévus d'autres documents (individuels ou collectifs) établissant le droit au transport.

Les conditions contractuelles et les tarifs appliqués par les transporteurs doivent être proposés au public sans discrimination fondée sur la nationalité.

Si le transporteur, l'agent de voyages ou le voyageur a confié l'exécution d'une obligation à une tierce partie, les deux parties restent responsables des actes et des omissions de la partie exécutante.

02 // que faire après un accident ?

Que faire en cas d'accident ?

Le cas échéant, le transporteur peut être tenu d'assister les passagers dans les domaines suivants :

- Hébergement (maximum 80 EUR par passager et par nuit pour un maximum de 2 nuits) ;
- Nourriture ;
- Vêtements ;
- Transport vers le lieu de destination ou d'hébergement ;
- Facilitation des premiers secours.

L'assistance fournie aux passagers ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

Indemnisation en cas d'accident

Les passagers victimes d'un accident ont droit à une indemnisation financière en cas de :

- Décès (y compris un montant raisonnable pour les frais funéraires) ;
- Lésion corporelle ;
- Perte ou détérioration de bagages ;

- Détérioration de fauteuils roulants, de tout autre équipement de mobilité ou dispositif d'assistance.

Montant : combien doit-on donner ?

Le montant de l'indemnisation est calculé conformément au droit national applicable⁰¹.

En cas de détérioration de fauteuils roulants, de tout équipement de mobilité ou dispositif d'assistance, le montant de l'indemnisation doit être égal au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement perdu ou détérioré.

Les transporteurs peuvent demander réparation à toute personne, y compris un tiers, conformément à la législation nationale applicable.

03 // comment s'occuper des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ?

Indemnisation relative aux fauteuils roulants et aux équipements de mobilité

En cas de détérioration ou de perte de fauteuils roulants, de tout équipement de mobilité ou dispositif d'assistance, le montant de l'indemnisation incombant au transporteur doit être égal au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement perdu ou détérioré.

01 Loi choisie par les parties ; à défaut, loi du pays de résidence habituelle du passager, à condition que soit le lieu de départ, soit le lieu de destination se situe dans ce pays. Autrement, loi du pays de résidence habituelle du transporteur.

Délégation permanente de l'IRU
auprès de l'Union européenne

32-34, avenue de Tervueren
Bte 17
B-1040 Bruxelles
Belgique

Tél : +32-2-743 25 80
Fax : +32-2-743 25 99
Courriel : brussels@iru.org
Web : www.iru.org