



# VOYAGER EN AUTOCAR ET EN AUTOBUS : VOS DROITS

Lorsque vous achetez un billet d'autobus ou d'autocar, on ne peut pas vous demander de payer plus cher en raison de votre nationalité ou du pays dans lequel vous achetez le billet.

Le règlement européen 181/2011 portant sur les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar, vise à améliorer vos droits à bord, à vous garantir un niveau de protection et un service fiable et de qualité.

Pour en savoir plus, [cliquez ici](#).

## Personnes à mobilité réduite

Les transporteurs ne peuvent pas refuser l'accès à bord d'un véhicule à une personne handicapée ou à mobilité réduite sauf dans les cas suivants :

- pour respecter les exigences en matière de sécurité ;
- lorsque la conception ou les infrastructures du véhicule rendent impossible la montée, la descente ou le transport des personnes.

Les passagers à mobilité réduite ont en outre droit à une assistance gratuite dans les stations désignées ainsi qu'à bord des autobus et des autocars. Le règlement prévoit également une formation sur le handicap pour les personnes amenées à fournir à telle assistance.

## Indemnisation

Vous avez droit à une indemnisation si vous êtes blessé dans un accident d'autobus durant un trajet longue distance (plus de 250 km). En cas de décès, cette indemnisation peut être réclamée par les personnes à votre charge.

Vous avez également droit à une indemnisation de la part de la société d'autobus si vos bagages et autres effets personnels sont perdus ou endommagés lors de l'accident.

Si nécessaire, le transporteur devra en outre fournir une assistance immédiate: premiers secours, nourriture, vêtements, transport et hébergement.

## Introduire une plainte

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez adresser une réclamation au transporteur dans les trois mois suivant l'incident. Le transporteur dispose d'un mois pour réagir et de 3 mois à compter de la réception de la réclamation pour vous fournir une réponse définitive.

Si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez prendre contact auprès de l'instance responsable du SPF Mobilité et Transport. (Email : [road.passengerrights@mobilit.fgov.be](mailto:road.passengerrights@mobilit.fgov.be))