



# VOYAGER PAR VOIES MARITIMES ET FLUVIALES : VOS DROITS

Sachez que vous avez certains droits lorsque vous voyagez par bateau dans l'UE. Lorsque vous achetez un billet, on ne peut en effet pas vous demander de payer plus cher en raison de votre nationalité ou du pays dans lequel vous achetez le billet. En cas de problèmes (retard ou annulation), vous avez également des droits...

Le **règlement européen 1177/2010** prévoit ainsi un certain nombre de droits pour les passagers voyageant par voies maritimes et fluviales :

- le droit à l'information sur le voyage, les perturbations pouvant intervenir durant ce voyage et vos droits en tant que passager
- le droit à des compensations pour les inconvénients résultant du retard ou de l'annulation d'un voyage en bateau
- le droit à un traitement rapide de votre plainte
- le droit au bon respect de vos droits.

Quant au **règlement européen 392/2009**, il porte sur la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident. Le passager a droit, entre autres, à :

- une indemnisation financière, éventuellement avec une avance ;
- un recours contre l'assureur du transporteur ;
- une information correcte sur vos droits en cas d'accident.

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

## Personnes à mobilité réduite

Les passagers à mobilité réduite doivent bénéficier des mêmes possibilités de voyager que tous les autres voyageurs. Pour leur garantir, des **droits supplémentaires** sont prévus :

- le droit d'accès au transport pour les personnes handicapées et/ou à mobilité réduite sans aucune discrimination ;
- le droit à une assistance spéciale gratuite dans les ports et à bord des navires ;
- le droit à une indemnisation en cas de perte ou d'endommagement d'équipements de mobilité.

## Indemnisation

Si le service est **annulé ou retardé**, vous devez toujours être **informé de manière adéquate et en temps voulu** de l'incident pendant votre attente.

Si le voyage est annulé ou son départ retardé de plus de 90 minutes, on doit vous proposer deux possibilités:

- soit obtenir le **remboursement** de votre billet et, le cas échéant, un réacheminement gratuit vers votre point de départ initial, par exemple si l'objectif de votre voyage ne peut plus être atteint en raison du retard;

- soit être **transporté, dans des conditions similaires, vers votre destination finale**, dès que possible et sans coût supplémentaire.

Si le départ est retardé de plus de 90 minutes, vous avez aussi droit dans la plupart des cas:

- à un **repas et des rafraîchissements** (en fonction du délai d'attente);
- à un **hébergement** si vous devez passer la nuit sur place.

Si l'arrivée à destination accuse un retard de plus d'une heure, vous avez droit à une **indemnisation**. En fonction de l'ampleur du retard, cette indemnisation peut correspondre à 25 % ou 50 % du prix du billet. Aucune indemnisation n'est due **si le retard est imputable à une catastrophe naturelle ou à des conditions météorologiques extrêmes**.

## Introduire une plainte

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez déposer plainte auprès du transporteur ou de l'exploitant de terminal. Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse obtenue, vous pouvez vous adresser à l'Organisme national chargé de l'application, au sein du SPF Mobilité. (Email : [waterborne.passengerrights@mobilit.fgov.be](mailto:waterborne.passengerrights@mobilit.fgov.be))