UNION EUROPÉENNE

LE PARLEMENT EUROPÉEN **LE CONSEIL**

Bruxelles, le 4 novembre 2026
(OR. en)

2023/0437(COD) **PE-CONS 59/26**

TRANS 511
CODEC 1474

ACTES LÉGISLATIFS ET AUTRES INSTRUMENTS

Objet:	REGLEMENT DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL modifiant les règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union

REGLEMENT (UE) 2026/...
DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL

du …

modifiant les règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006,
(UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782
en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 91, paragraphe 1, et son article 100, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen[1],

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire[2],

---

1 JO C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj.

2 Position du Parlement européen du 20 octobre 2026 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du ….

considérant ce qui suit:

(1) Afin d'assurer une protection efficace des droits des passagers dans l'Union lorsqu'ils voyagent par voie aérienne, ferroviaire, maritime et fluviale, ainsi que par autobus et autocar, il convient d'apporter un certain nombre de modifications aux règlements (CE) nº 261/2004[3], (CE) nº 1107/2006[4], (UE) nº 1177/2010[5], (UE) nº 181/2011[6] et (UE) 2021/782[7] du Parlement européen et du Conseil.

(2) Une protection efficace des droits des passagers devrait encourager l'augmentation des déplacements utilisant les transports en commun, objectif énoncé dans la communication de la Commission du 9 décembre 2020 intitulée "Stratégie de mobilité durable et intelligente – mettre les transports européens sur la voie de l'avenir".

---

3 Règlement (CE) nº 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) nº 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

4 Règlement (CE) nº 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

5 Règlement (UE) nº 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj).

6 Règlement (UE) nº 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj).

7 Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

(3) À la suite des évaluations globales des règlements (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010 et (UE) nº 181/2011 qu'elle a réalisées entre 2019 et 2020, la Commission a conclu que l'efficacité de la législation de l'Union relative aux droits des passagers est compromise par le fait que les passagers ne connaissent pas suffisamment leurs droits et les dispositions existantes relatives à l'exercice de ces droits. En outre, il est également ressorti de ces évaluations que les passagers, y compris les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, ne bénéficient pas pleinement de leurs droits en raison de lacunes dans l'application desdits droits par les transporteurs, les entités gestionnaires d'aéroports, les gestionnaires de gares, les exploitants de terminaux portuaires, les entités gestionnaires de stations d'autobus et les intermédiaires, d'une part, et de lacunes dans l'application des droits des passagers par les autorités nationales chargées de l'application, d'autre part.

(4) Il existe un besoin de simplification, de cohérence et d'harmonisation, entre les différents modes de transport, des règles concernant: la désignation et les tâches des organismes nationaux chargés de l'application; les plaintes; le traitement des plaintes par les organismes désignés; l'obligation de partager des informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges; la procédure de demande de remboursement ou d'indemnisation; et l'obligation pour les transporteurs de partager des informations avec les organismes nationaux chargés de l'application. Le règlement (UE) 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires constitue un bon point de départ pour réviser l'acquis relatif aux droits des passagers figurant dans les règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010 et (UE) nº 181/2011.

(5) La prévalence croissante des agences de réclamation, des entités privées qui aident les passagers à demander une indemnisation au titre du règlement (CE) nº 261/2004, est un indice clair des difficultés que les passagers continuent d'éprouver pour exercer leurs droits à l'égard des transporteurs aériens. Le renforcement de l'application des droits des passagers pourrait réduire considérablement la dépendance des passagers à l'égard de ces entités, qui retiennent souvent pour elles-mêmes une part importante de l'indemnisation normalement due aux passagers.

(6) Les passagers qui réservent leur vol par le biais d'intermédiaires autorisés devraient être intégralement remboursés du prix payé, y compris tous frais d'intermédiation éventuellement appliqué, en cas de perturbations de leur vol ouvrant droit à un remboursement. Le remboursement intégral des frais d'intermédiation répond aux objectifs suivants: garantir un niveau élevé de protection des passagers; préserver la liberté des passagers de faire un choix éclairé en faveur du canal de réservation le plus avantageux financièrement sans être désavantagés en cas de perturbation ouvrant droit à un remboursement; et apporter une sécurité juridique aux transporteurs aériens et aux intermédiaires en ce qui concerne la portée de l'obligation de remboursement. Afin de garantir la clarté juridique tant pour les passagers que pour les transporteurs aériens et les intermédiaires, il est nécessaire de définir les principes et les procédures régissant le remboursement des frais d'intermédiation.

(7) Dans le cadre de la politique des transports de l'Union, outre l'objectif de protection des passagers, il importe également de garantir un large choix d'intermédiaires afin de faciliter les voyages et de renforcer le marché intérieur. Toutefois, l'application intégrale de toutes les dispositions du règlement (CE) nº 261/2004 aux microentreprises aussi est susceptible de compromettre la réalisation de cet objectif, étant donné que cela serait susceptible de mettre en péril la viabilité financière des intermédiaires qui sont des microentreprises autonomes au sens de la recommandation 2003/361/CE de la Commission[8]. Par conséquent, ces microentreprises devraient avoir la possibilité de ne pas rembourser aux passagers la totalité des frais d'intermédiation, à condition que des garanties appropriées soient en place, en particulier que le passager soit informé au début de la procédure de réservation que les frais d'intermédiation ne seraient pas entièrement remboursés. Étant donné que la plupart des réservations effectuées par le biais d'intermédiaires n'impliquent pas de microentreprises, on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'une telle dérogation ne nuise pas au bon fonctionnement du marché intérieur.

---

8 Recommandation 2003/361/CE de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises (JO L 124 du 20.5.2003, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).

(8) À l'heure actuelle, en ce qui concerne les billets réservés par le biais d'un intermédiaire, la procédure de remboursement est imprécise et devrait donc être clarifiée. Les intermédiaires interviennent dans la procédure de remboursement de deux manières différentes. Soit l'intermédiaire a transmis les informations relatives au paiement du passager directement au transporteur (appelé "intermédiaire relais"), et le transporteur aérien inverse le flux de paiement initial de sorte que le remboursement arrive directement sur le compte du passager; soit l'intermédiaire a utilisé son propre compte pour payer le transporteur aérien (appelé "intermédiaire commerçant"), et lorsque le transporteur aérien inverse le flux de paiement, le remboursement arrive sur le compte de l'intermédiaire, qui transfère ensuite le remboursement final au passager. Souvent, les passagers ne savent pas quelle procédure de remboursement est choisie. Les intermédiaires devraient donc indiquer aux passagers, au moment où ils proposent les billets et avant que les passagers ne finalisent les réservations, si le transporteur aérien accepte de traiter le remboursement par le biais de l'intermédiaire et quelle est la procédure de remboursement en tant que telle.

(9) Le traitement des remboursements par le biais de l'intermédiaire qui a effectué le paiement au transporteur aérien au départ de son propre compte est une pratique courante dans le secteur du transport aérien; les transporteurs aériens devraient donc pouvoir continuer à y recourir.

(10) Le règlement (CE) nº 261/2004 prévoit qu'en cas de perturbation, un passager a droit au remboursement, dans un délai de sept jours calendaires, du prix total des billets et des frais d'intermédiation éventuellement appliqués. Conformément au présent règlement, si le transporteur aérien choisit de traiter les remboursements par le biais de l'intermédiaire, le délai de remboursement du passager devrait être porté à un maximum de 14 jours calendaires, afin de tenir compte du fait que la procédure de remboursement comporte deux étapes. Le transporteur aérien devrait donc transférer le paiement du remboursement à l'intermédiaire dans un délai maximal de sept jours calendaires, et l'intermédiaire devrait le transférer au passager dans un délai maximal de sept jours calendaires supplémentaires. Si le passager n'est pas remboursé dans un délai maximal de 14 jours calendaires, il devrait toutefois être en droit de recevoir le remboursement directement du transporteur aérien.

(11) Si des frais d'intermédiation doivent être remboursés, la question de savoir si la charge financière de ce remboursement incombe au transporteur aérien ou à l'intermédiaire devrait relever de la relation d'entreprise à entreprise entre ce transporteur aérien et cet intermédiaire, indépendamment du point de savoir lequel d'entre eux doit verser le paiement au passager.

(12) Les frais d'intermédiation constituent un élément inévitable de la réservation d'un vol par le biais d'un intermédiaire et devraient, si le billet n'est pas émis par le transporteur aérien lui-même, être considérés comme ayant été autorisés par celui-ci. Lorsqu'un transporteur aérien accepte que l'intermédiaire émette des billets d'avion en son nom et pour son compte, il convient de supposer que le transporteur aérien a nécessairement connaissance de la pratique commerciale de l'intermédiaire consistant à facturer au passager des frais d'intermédiation. Les transporteurs aériens devraient pouvoir autoriser l'émission ou la vente de leurs billets par le biais d'intermédiaires de différentes manières, par exemple au moyen d'accords commerciaux directs, ou indirectement au moyen d'accords avec des tiers émettant et revendant leurs billets, ou au moyen d'accords interprofessionnels. Toutefois, la pratique de la "capture de données d'écran", par laquelle un intermédiaire ne révèle pas à la compagnie aérienne qu'il réserve des billets en tant qu'intermédiaire, ne devrait pas être autorisée.

(13) La facture d'un passager émise par l'intermédiaire devrait être considérée comme une preuve suffisante du prix total du billet et de tout frais d'intermédiation payé, et devrait être acceptée en tant que telle par le transporteur aérien. Toutefois, le passager devrait également pouvoir décider de s'appuyer sur tout autre document ou enregistrement indiquant le prix total et tous frais payés, tels que des relevés de virement bancaire.

(14) Aucuns frais d'intermédiation ne devraient être réputés exister en ce qui concerne les billets individuels dans les cas où l'intermédiaire facture à une personne morale des frais de service forfaitaires ou fondés sur le volume qui couvrent tous les billets réservés par l'intermédiaire pour cette personne morale au cours d'une certaine période.

(15) La réservation de billets le biais d'intermédiaires conformément au règlement (CE) nº 261/2004 impliquerait le traitement de données à caractère personnel, y compris les coordonnées des passagers. Le traitement des données à caractère personnel en vertu du règlement (CE) nº 261/2004 devrait être effectué conformément au droit de l'Union relatif à la protection des données à caractère personnel, en particulier le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil[9], aux fins et pendant la durée prévue dans ledit règlement. Les transporteurs aériens et les intermédiaires devraient être autorisés à conserver les coordonnées des passagers recueillies aux fins de l'exécution de leurs obligations consistant à fournir aux passagers des informations relatives à leur voyage pendant une durée maximale de 96 heures suivant l'achèvement du contrat de transport aérien. En cas de perturbation du voyage, une période de conservation plus longue pourrait être nécessaire pour permettre aux transporteurs aériens et aux intermédiaires de respecter les obligations qui leur incombent en vertu du règlement (CE) nº 261/2004 en ce qui concerne l'indemnisation, le remboursement ou le réacheminement, et l'assistance, ainsi qu'en ce qui concerne le traitement des plaintes. Tout traitement des données à caractère personnel des passagers, y compris la conservation de ces données par les transporteurs aériens et les intermédiaires pour des finalités autres que celles pour lesquelles les données à caractère personnel ont été initialement collectées au titre du règlement (CE) nº 261/2004, devrait être effectué conformément au règlement (UE) 2016/679. Les transporteurs aériens et les intermédiaires devraient pouvoir utiliser les données à caractère personnel des passagers ou les conserver pendant une période plus longue que la période de conservation prévue par le règlement (CE) nº 261/2004 et pour d'autres finalités licites lorsque ce traitement est fondé sur un autre droit national ou le droit de l'Union, conformément au règlement (UE) 2016/679.

---

[9] Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

Ces autres finalités licites peuvent comprendre le traitement aux fins du règlement des litiges, y compris les procédures judiciaires, concernant l'application du règlement (CE) nº 261/2004. En outre, le règlement (CE) nº 261/2004 est sans préjudice du traitement de données à caractère personnel fondé sur le droit de l'Union ou un droit national, ce qui constitue une mesure nécessaire et proportionnée dans une société démocratique pour garantir les objectifs visés à l'article 23, paragraphe 1, du règlement (UE) 2016/679. En particulier, le règlement (CE) nº 261/2004 est sans préjudice du traitement des données à caractère personnel au titre de la directive (UE) 2016/681 du Parlement européen et du Conseil[10] et du règlement (CE) n° 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil[11], ou au titre du droit national conformément à l'article 6, paragraphe 4, du règlement (UE) 2016/679 ou du droit de l'Union applicable en matière de sûreté et de sécurité aériennes. Les coordonnées des passagers ne devraient pas être utilisées à des fins commerciales, à moins que les passagers n'aient consenti à ce traitement, y compris lorsque celui-ci a lieu à des fins de prospection directe, au sens de la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil[12]. Il convient également de noter que l'obligation d'informer les passagers de leurs droits est sans préjudice de l'obligation du responsable du traitement de fournir des informations à la personne concernée en vertu des articles 12, 13 et 14 du règlement (UE) 2016/679.

---

10 Directive (UE) 2016/681 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relative à l'utilisation des données des dossiers passagers (PNR) pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière (JO L 119 du 4.5.2016, p. 132, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj).

11 Règlement (CE) nº 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté et l'information des passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien effectif, et abrogeant l'article 9 de la directive 2004/36/CE (JO L 344 du 27.12.2005, p. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).

12 Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques) (JO L 201 du 31.7.2002, p. 37, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2002/58/oj).

(16) Lorsque le passager est en possession d'un billet émis par un intermédiaire ou par un transporteur aérien qui n'a pas assuré le vol perturbé, ce transporteur aérien devrait transmettre au transporteur aérien effectif les données à caractère personnel nécessaires et les informations connexes concernant ce passager afin que le transporteur aérien effectif soit en mesure de contacter directement le passager, lorsque cela est nécessaire, pour veiller à ce que le passager reçoive les informations pertinentes concernant son voyage et à ce que le transporteur aérien remplisse les obligations qui lui incombent au titre du présent règlement et du règlement (CE) nº 2111/2005 en ce qui concerne les informations relatives à l'identité du transporteur aérien effectif et du droit de l'Union applicable en matière de sûreté et de sécurité aériennes.

(17) En vue d'améliorer l'application des droits des passagers dans l'Union, les organismes nationaux chargés de l'application ou d'autres organismes compétents devraient disposer de pouvoirs leur permettant de prendre des mesures d'application suffisantes pour dissuader efficacement des manquements aux règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782. Il convient que ces mesures d'application prennent en compte non seulement les plaintes déposées par les passagers, mais aussi d'autres activités telles que les audits, les inspections ou les entretiens.

(18) Les activités de contrôle des organismes nationaux chargés de l'application devraient être efficaces et proportionnées à l'objectif consistant à garantir le respect général du présent règlement, et devraient être menées avec une régularité et un suivi appropriés, de manière à ce que les rapports des organismes nationaux chargés de l'application puissent présenter avec constance les priorités en matière d'application.

(19) Les informations fournies aux passagers sur leurs droits avant et pendant leur voyage devraient leur permettre de mieux connaître ces droits. Ces informations devraient être concises et facilement accessibles, bien visibles et directement disponibles. Elles devraient être fournies de manière claire et compréhensible et, dans la mesure du possible, par voie électronique.

(20) Les organismes nationaux chargés de l'application devraient se coordonner afin de garantir une interprétation et une application transfrontière harmonisées des règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782. Lorsqu'il y a lieu, les organismes nationaux chargés de l'application et les organismes désignés pour traiter les plaintes des passagers devraient échanger des informations pertinentes afin de faciliter la coopération et la mise en œuvre effective des tâches. Un flux régulier d'informations provenant des transporteurs, des gestionnaires de terminaux et des intermédiaires vers les organismes nationaux chargés de l'application sur tous les aspects liés à l'application des règlements concernés devrait permettre à ces derniers de mieux remplir leur rôle de suivi.

(21) La Commission devrait soutenir le dialogue et encourager la coopération entre les États membres concernant l'application du présent règlement, y compris en adoptant des lignes directrices et en promouvant des bonnes pratiques.

(22) Les procédures de remboursement et d'indemnisation devraient être non discriminatoires et facilement accessibles. Afin que les passagers puissent demander plus facilement un remboursement ou une indemnisation conformément aux règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782, il convient d'établir des formulaires de demande valides dans toute l'Union. Les voyageurs devraient avoir la possibilité d'introduire leur demande au moyen d'un tel formulaire. Bien que l'introduction de demandes de remboursement et d'indemnisation par voie électronique soit devenue une pratique courante, les passagers devraient avoir suffisamment de possibilités à la fois pour introduire des demandes et pour voir leur situation traitée efficacement par d'autres moyens, par exemple par téléphone ou par courrier postal.

(23) Les passagers qui souhaitent obtenir réparation à titre individuel devraient être informés des possibilités d'introduire une plainte auprès d'organes de règlement extrajudiciaire des litiges en cas de violation présumée des règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782. Les organismes nationaux chargés de l'application, ou d'éventuels autres organismes désignés par les États membres pour traiter les plaintes des passagers, sont les mieux placés pour ce faire.

(24) À la lumière de l'article 9 de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées[13] et afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des possibilités de voyage aérien dans des conditions comparables à celles des autres passagers, le droit de l'Union garantit le droit à la non-discrimination dans l'accès au transport et d'autres droits. Ces droits comprennent le droit à une assistance gratuite pour les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite voyageant par avion, par train, par voie maritime ou fluviale, ou par autobus et autocar. Une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite devrait pouvoir voyager accompagnée par une autre personne capable de fournir l'assistance requise par les exigences de sûreté en vigueur conformément au droit international, au droit de l'Union ou au droit national, ou requise par les autorités compétentes. Lorsque le transporteur aérien introduit une telle exigence, mais ne peut fournir l'assistance dont a besoin la personne handicapée ou à mobilité réduite, cette personne devrait être autorisée à voyager accompagnée par une autre personne de son choix, qui devrait voyager gratuitement et occuper une place à côté de cette personne handicapée ou à mobilité réduite. Les transporteurs aériens devraient pouvoir demander à ces personnes de prouver leur statut de personne en situation de handicap reconnu conformément au droit de l'Union ou au droit national, avant d'accorder un tel service. Dans de tels cas, les transporteurs aériens peuvent accepter une carte européenne du handicap délivrée conformément à la directive (UE) 2024/2841 du Parlement européen et du Conseil[14] comme preuve de la reconnaissance du statut de personne en situation de handicap. Le transporteur aérien ou son agent agréé devrait mettre à la disposition du public, dans des formats accessibles, les règles de sécurité qu'il applique au transport de personnes en situation de handicap et de personnes à mobilité réduite, conformément au droit de l'Union ou au droit national applicable, telles que les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil[15].

---

13 JO L 23 du 27.1.2010, p. 35, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/dec/2010/48/oj.

14 Directive (UE) 2024/2841 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2024 établissant la carte européenne du handicap et la carte européenne de stationnement pour personnes en situation de handicap (JO L, 2024/2841, 14.11.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/2841/oj).

15 Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

(25) La Commission, en coopération avec les États membres et les organisations représentant les personnes handicapées et les éducateurs de chiens d'assistance reconnus, devrait évaluer la situation dans chaque État membre, tout en tenant compte des situations spécifiques, et prendre des mesures, y compris au moyen d'actes juridiques, pour faire en sorte que les chiens d'assistance reconnus fassent l'objet d'une reconnaissance mutuelle dans l'ensemble de l'Union. Lorsqu'une personne handicapée est autorisée à voyager avec un chien d'assistance reconnu sur un vol aller, le chien devrait être considéré comme un chien d'assistance reconnu pour l'entièreté du voyage aller comme du voyage retour, afin de garantir un accès uniforme et la non-discrimination dans l'ensemble de l'Union.

(26) Les règlements (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010 et (UE) 2021/782 imposent déjà aux entités gestionnaires d'aéroports, aux exploitants de terminaux portuaires, aux transporteurs, aux entreprises ferroviaires et aux gestionnaires des gares, respectivement, d'établir et de mettre à disposition du public des normes de qualité du service relatives à la mise en œuvre des droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Il convient d'assurer la cohérence entre les modes de transport, tout en tenant dûment compte des spécificités propres aux différents modes. Par conséquent, l'obligation d'établir des normes de qualité du service relatives aux droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite devrait être étendue aux transporteurs aériens, aux transporteurs par autobus et autocar et aux exploitants de terminaux d'autobus et d'autocars, et les normes de qualité du service applicables à tous les modes de transport devraient être harmonisées. Les normes de qualité du service devraient apporter une valeur ajoutée manifeste aux passagers, en particulier aux personnes handicapées aux personnes à mobilité réduite. Dans le même temps, elles devraient rester proportionnées et ne devraient pas imposer de charges administratives inutiles aux acteurs du marché et aux autorités, compte tenu notamment de l'ambition de promouvoir un transfert modal vers des modes de transport plus durables. Dans cette optique, la Commission devrait, dans le cadre du premier rapport sur le fonctionnement, l'application et les résultats des règlements (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782, procéder à une évaluation complète de la mise en œuvre et de l'efficacité de toutes les normes de qualité du service dans l'ensemble de la législation de l'Union relative aux droits des passagers. La Commission devrait, s'il y a lieu, présenter des propositions législatives sur la base de cette évaluation.

(27) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du présent règlement, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) nº 182/2011 du Parlement européen et du Conseil[16]. Il convient d'avoir recours à la procédure consultative pour l'adoption d'un formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement.

(28) Étant donné que l'objectif du présent règlement, à savoir garantir l'application effective des droits des passagers lorsqu'ils voyagent par voie aérienne, ferroviaire, maritime et fluviale, ainsi que par autobus et autocar, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres mais peut, en raison de la nécessité de disposer des mêmes règles au sein du marché intérieur, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.

---

[16] Règlement (UE) nº 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission (JO L 55 du 28.2.2011, p. 13, ELI: http://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).

(29) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et les principes reconnus par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, en particulier ses articles 21, 26, 38 et 47 qui concernent, respectivement, l'interdiction de toute forme de discrimination, l'intégration des personnes handicapées, la garantie d'un niveau élevé de protection des consommateurs et le droit à un recours effectif et à accéder à un tribunal impartial.

(30) Le contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 42, paragraphe 1, du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil[17] et a rendu son avis le 24 janvier 2024,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

[17] Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) nº 45/2001 et la décision nº 1247/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

Article premier

Modifications apportées au règlement (CE) nº 261/2004

Le règlement (CE) nº 261/2004 est modifié comme suit:

1) L'article 2 est modifié comme suit:

a) les points suivants sont insérés:

"f *bis*) "prix total du billet", le prix final à payer à la fin du processus de réservation, qui inclut le tarif aérien et l'ensemble des taxes, frais, surcharges et redevances applicables à tous les services optionnels et non optionnels inclus dans le billet, mais à l'exclusion des frais pour les services d'intermédiaire, que ces taxes, frais, surcharges et redevances aient été payés avec le tarif du service de transport ou séparément à un stade ultérieur;

f *ter*) "frais pour les services d'intermédiaire", le montant de toute différence positive entre le montant payé par le passager et le montant reçu par le transporteur aérien pour le même service, et qui est perçue par l'intermédiaire;";

b) les points suivants sont ajoutés:

"aj) "intermédiaire", toute personne physique ou morale, autre qu'un transporteur aérien, qui agit, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle ou libérale, pour le compte d'un transporteur aérien ou d'un passager en vue de la conclusion d'un contrat de transport aérien;

ak) "chien d'assistance reconnu", un chien spécialement formé pour accroître l'indépendance et l'autodétermination des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent.".

2) L'article suivant est inséré:

"*Article 8* ter
Remboursement lorsque le billet a été réservé par le biais d'un intermédiaire

1. Lorsqu'il propose des billets et avant qu'un passager ne finalise une réservation, l'intermédiaire indique au passager, d'une manière claire, compréhensible et aisément accessible, si le transporteur aérien accepte de traiter le remboursement par le biais dudit intermédiaire, ainsi que la procédure de remboursement prévue au présent article.

2. Lorsqu'un remboursement est traité par le biais de l'intermédiaire, il est gratuit pour les passagers.

3. Avant qu'un passager ne finalise une réservation, l'intermédiaire l'informe des frais d'intermédiation, administratifs, de service ou d'annulation applicables, ainsi que du droit du passager d'obtenir le remboursement intégral des frais d'intermédiation, sous réserve de l'exception prévue au paragraphe 5, point c).

4. Dans le cas du remboursement prévu à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point a), les règles suivantes s'appliquent:

   a) lorsque le passager a réservé un billet par le biais d'un intermédiaire, le transporteur aérien peut effectuer le remboursement par le biais de cet intermédiaire, auquel cas l'intermédiaire rembourse le passager; le transporteur aérien peut, en accord avec l'intermédiaire, s'écarter de la procédure énoncée au paragraphe 5 du présent article, à condition d'accorder au passager un niveau de protection équivalent, notamment en ce qui concerne le remboursement des frais d'intermédiation et les délais de paiement;

   b) lorsque l'intermédiaire n'intervient pas dans la procédure de remboursement, ou a transmis les données de paiement du passager au transporteur aérien sans utiliser son propre compte pour acheter les billets au transporteur aérien, le transporteur aérien rembourse le passager; le transporteur aérien rembourse au passager le prix total du billet et les frais d'intermédiation éventuellement appliqués dans un délai de sept jours calendaires à compter de la date de transmission par le passager de la preuve du prix total du billet et de tous frais d'intermédiation éventuellement payés, ainsi que des données de paiement du passager si l'intermédiaire n'intervient pas dans la procédure de remboursement.

5. Les règles suivantes s'appliquent en cas de remboursement par le biais d'intermédiaires qui ont utilisé leur propre compte pour acheter les billets à un transporteur aérien, conformément au paragraphe 4, point a), du présent article:

a) le transporteur aérien rembourse à l'intermédiaire, dans un délai de sept jours calendaires, le prix du billet qu'il a reçu de l'intermédiaire, en une seule opération, au moyen du même mode de paiement que celui qui avait été utilisé lors de la réservation, et veille à ce que le paiement soit lié à la référence de réservation initiale, la période de sept jours commençant à la date à laquelle le passager a choisi un remboursement conformément à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point a); l'intermédiaire rembourse au passager le prix total du billet et les frais d'intermédiation éventuellement appliqués, au moyen du même mode de paiement que celui utilisé au moment de la réservation, au plus tard dans un délai supplémentaire de sept jours calendaires, et en informe le passager et le transporteur aérien; si ce mode de paiement n'est plus disponible, l'intermédiaire contacte le passager pour s'enquérir des données nécessaires au paiement et le calendrier de remboursement est suspendu à partir du moment où l'intermédiaire demande au passager les données nécessaires au paiement, jusqu'à ce qu'il les reçoivent; l'intermédiaire fournit au passager les détails du remboursement, y compris en particulier le numéro de transaction d'un virement bancaire électronique après qu'il a été effectué

b) si le transporteur aérien n'a pas reçu confirmation de l'exécution du paiement de la part de l'intermédiaire dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date à laquelle le passager a choisi un remboursement conformément à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point a), il contacte le passager au plus tard le jour suivant l'expiration de ce délai de 14 jours afin de s'enquérir des données nécessaires au remboursement, ainsi que de la preuve du prix total du billet et de tous frais d'intermédiation éventuellement payés par le passager; dès réception de ces informations, le transporteur aérien rembourse au passager le prix total du billet et les frais d'intermédiation éventuellement appliqués dans un délai de sept jours calendaires à compter de la réception de ces informations, et en informe le passager et l'intermédiaire; les transporteurs aériens fournissent aux passagers les détails du remboursement, y compris, en particulier, le numéro de transaction d'un virement bancaire électronique après qu'il a été effectué;

c) si l'intermédiaire est une microentreprise autonome au sens de l'article 2, paragraphe 3, et de l'article 3, paragraphe 1, de l'annexe de la recommandation 2003/361/CE de la Commission*, il peut décider de ne pas rembourser un montant déterminé de ses frais d'intermédiation à condition d'en avoir informé le passager au début de la procédure de réservation de manière claire, non ambiguë et bien visible.

6. Le présent article ne s'applique pas aux billets réservés dans le cadre d'un forfait au sens de l'article 3, point 2, de la directive (UE) 2015/2302.

---

* Recommandation 2003/361/CE de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises (JO L 124 du 20.5.2003, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).".

3) L'article suivant est inséré:

"*Article 14* bis

Transfert de données à caractère personnel et d'informations

1. Lorsque le billet du passager n'a pas été émis directement par le transporteur aérien, mais par le biais d'un intermédiaire, ce dernier fournit au transporteur aérien toutes les coordonnées qu'il a reçues du passager, ainsi que les détails de la réservation. Le transporteur aérien ne peut utiliser ces coordonnées que dans la mesure nécessaire pour se conformer à son contrat de transport aérien avec le passager et aux obligations qui lui incombent au titre du présent règlement, pour s'acquitter des obligations qui lui incombent au titre du droit de l'Union applicable en matière de sûreté et de sécurité aériennes, ainsi que pour fournir des informations aux passagers sur le transporteur aérien effectif conformément aux obligations qui lui incombent au titre du chapitre III du règlement (CE) nº 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil*.

2. Le transporteur aérien participant à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat de transport aérien avec un passager transmet à tout transporteur aérien effectif l'ensemble des données à caractère personnel et informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de toutes ses obligations au titre du présent règlement, y compris son obligation d'informer les passagers de leurs droits.

3. Aux fins de l'exécution de leurs obligations en matière de droit à l'information du passager, le transporteur aérien et l'intermédiaire conservent les données à caractère personnel et les informations pendant une durée maximale de 96 heures après l'achèvement du contrat de transport aérien.

4. En cas de perturbation d'un vol, lorsque la conservation des données à caractère personnel et des informations est justifiée par la nécessité de remplir les obligations relatives aux droits du passager, telles que l'indemnisation, le remboursement, le réacheminement ou l'assistance, le transporteur aérien et l'intermédiaire peuvent conserver les données à caractère personnel et les informations pendant plus de 96 heures après l'exécution du contrat de transport aérien, dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution de ces obligations.

5. Lorsqu'un intermédiaire a l'intention de réserver un billet pour le compte d'un passager, il informe le transporteur aérien concerné, avant la réservation, du fait qu'il a l'intention de réserver le billet en tant qu'intermédiaire. Il communique au transporteur aérien ses propres adresse postale et coordonnées électroniques.

6. Le présent article ne s'applique pas aux billets réservés dans le cadre d'un forfait au sens de l'article 3, point 2, de la directive (UE) 2015/2302.

* Règlement (CE) nº 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté et l'information des passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien effectif, et abrogeant l'article 9 de la directive 2004/36/CE (JO L 344 du 27.12.2005, p. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj)".

4) L'article 16 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 16*

Désignation des organismes nationaux chargés de l'application

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes nationaux chargés de l'application du présent règlement en ce qui concerne les vols au départ d'aéroports situés sur son territoire ainsi que les vols à destination de ces mêmes aéroports et provenant d'un pays tiers.

2. Chaque organisme national chargé de l'application est indépendant, en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et sa prise de décision, de tout transporteur aérien, de toute entité gestionnaire d'aéroport et de tout intermédiaire ou des intérêts commerciaux d'autres personnes ou entités.

3. Les États membres informent la Commission de l'organisme ou des organismes qui ont été désignés en vertu du présent article et des responsabilités respectives de ces organismes, y compris de toute modification qui y est apportée. La Commission et les organismes nationaux chargés de l'application désignés publient ces informations sur leurs sites internet.".

5) Les articles suivants sont insérés:

"*Article 16* bis
Tâches liées au contrôle de l'application

1. Les organismes nationaux chargés de l'application contrôlent étroitement le respect du présent règlement et prennent les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des passagers.

2. Le contrôle est réalisé conformément au droit de l'Union, aux normes nationales et aux règles applicables. Il peut être fondé sur une évaluation factuelle tenant compte des plaintes déposées par les passagers au titre de l'article 16 *ter*, lorsqu'elle est disponible, ainsi que sur les conclusions des activités de contrôle antérieurement menées par les organismes nationaux chargés de l'application, sur les informations reçues conformément au paragraphe 3 du présent article et à l'article 16 *quater*, ainsi que sur d'autres sources d'information relatives à l'application du présent règlement sur le territoire de l'État membre concerné. Les activités de contrôle peuvent inclure des audits, des inspections, des entretiens et l'examen de documents.

3. Les organismes nationaux chargés de l'application peuvent demander aux transporteurs aériens, aux intermédiaires et aux entités gestionnaires d'aéroports de fournir des documents et des informations utiles à l'exercice de leurs fonctions visées au paragraphe 1. Ces documents et informations sont fournis dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, à moins que l'organisme national chargé de l'application ne fixe un délai différent.

4. Dans l'exercice de leurs fonctions, les organismes nationaux chargés de l'application tiennent compte, le cas échéant, des informations qui leur sont communiquées, le cas échéant, par un organisme désigné pour traiter les plaintes conformément à l'article 16 *ter*, paragraphe 1.

5. Dans le cas de services aériens entre deux États membres ou plus, les activités de contrôle peuvent être menées de manière conjointe par les organismes nationaux chargés de l'application.

6. Les États membres veillent à ce que leurs organismes nationaux chargés de l'application respectifs soient dotés de pouvoirs suffisants pour prendre des mesures d'application.

7. Lorsqu'un transporteur aérien invoque des circonstances extraordinaires pour justifier son refus d'indemnisation au titre du présent règlement, il étaye son affirmation en fournissant, à la demande de l'organisme national chargé de l'application, tous les éléments de preuve nécessaires conformément aux exigences énoncées à l'article 6 *quater*, paragraphe 2.

8. Au plus tard le 30 juin 2030, et tous les cinq ans par la suite, les organismes nationaux chargés de l'application publient des rapports sur leurs activités, y compris, le cas échéant, sur les sanctions appliquées. Ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence de l'Union européenne pour la sécurité aérienne.

9. Les transporteurs aériens et les intermédiaires communiquent leurs coordonnées à l'organisme ou aux organismes nationaux chargés de l'application des États membres dans lesquels ils exercent leurs activités et les actualisent rapidement lorsque cela est nécessaire.

Article 16 ter

Plaintes des passagers auprès des organismes désignés

1. Sans préjudice des droits des consommateurs de demander un règlement extrajudiciaire des litiges en vertu de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil*, les États membres désignent un organisme chargé des plaintes des passagers en vertu du présent règlement (ci-après dénommé "organisme chargé des plaintes des passagers").

2. Si l'organisme chargé des plaintes des passagers diffère de l'organisme national chargé de l'application désigné en vertu de l'article 16, les États membres informent la Commission de l'organisme chargé des plaintes des passagers. La Commission et l'organisme chargé des plaintes des passagers publient ces informations sur leurs sites internet.

3. Tout passager peut déposer une plainte, conformément au droit national, auprès de l'organisme chargé des plaintes des passagers, concernant une violation alléguée du présent règlement.

4. Après avoir déposé une plainte auprès du transporteur aérien ou de l'intermédiaire en application de l'article 15 *bis*, le passager peut déposer une plainte auprès de l'organisme désigné conformément au paragraphe 1 du présent article:

   a) au plus tard trois mois à compter de la date à laquelle il a été informé du rejet de la plainte initiale par le transporteur aérien ou l'intermédiaire; ou

   b) lorsqu'il n'a pas reçu de réponse du transporteur aérien ou l'intermédiaire dans un délai de deux mois à compter de la date de la plainte initiale déposée auprès du transporteur aérien ou de l'intermédiaire.

5. L'organisme chargé des plaintes des passagers accuse réception de la plainte dans un délai de 14 jours calendaires à compter de sa réception. Lorsque l'organisme chargé des plaintes des passagers a le pouvoir d'émettre des décisions exécutoires dans des cas individuels, il fournit au passager une réponse motivée à sa plainte dans un délai raisonnable. Lorsque l'organisme chargé des plaintes des passagers n'a pas un tel pouvoir, il peut émettre un avis ou une recommandation sur la plainte et il informe le passager des voies de recours qui lui sont ouvertes, y compris le droit de déposer une plainte auprès d'organismes de règlement extrajudiciaire des litiges, ainsi que des délais applicables.

6. L'obligation prévue au paragraphe 5 du présent article d'informer les passagers de leur droit de demander réparation auprès d'un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges peut être remplie en les renvoyant à l'outil interactif hébergeant une liste des entités de règlement extrajudiciaire des litiges notifiées tenue par la Commission en application de l'article 20 de la directive 2013/11/UE ou, le cas échéant, aux points de contact désignés pour le règlement extrajudiciaire des litiges notifiés à la Commission en vertu de l'article 24 de ladite directive.

Article 16 quater

Échange d'informations et coopération transfrontière entre organismes nationaux chargés de l'application

1. Lorsqu'un État membre désigne plusieurs organismes en vertu des articles 16 et 16 *ter* du présent règlement, ces organismes mettent en place des mécanismes de communication afin d'assurer l'échange d'informations entre eux, conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil[**], de manière à aider l'organisme national chargé de l'application à s'acquitter de ses tâches de surveillance et d'application et afin que l'organisme chargé des plaintes des passagers désigné en vertu de l'article 16 *ter* du présent règlement puisse collecter les informations nécessaires pour examiner les plaintes individuelles.

2. Les organismes nationaux des États membres chargés de l'application échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de la coordination transfrontière. La Commission les soutient dans cette tâche.

Article 16 quinquies

Informations concernant des soupçons de pratiques non conformes

1. La Commission peut alerter les organismes nationaux chargés de l'application sur des pratiques spécifiques d'un ou de plusieurs transporteurs aériens, intermédiaires ou entités gestionnaires d'aéroports soupçonnées de ne pas se conformer aux obligations énoncées dans le présent règlement. Lorsque, conformément à ses pouvoirs et procédures prévus par le droit national, l'organisme national chargé de l'application ouvre une enquête, il informe la Commission, à la demande de celle-ci, de ses conclusions.

2. Le paragraphe 1 est sans préjudice de l'indépendance opérationnelle des organismes nationaux chargés de l'application.

Article 16 sexies
Formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement

1. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour l'indemnisation et le remboursement en vertu des articles 7, 8, 8 *ter*, 9 et 10 (ci-après dénommé "formulaire commun"). Ce formulaire commun est établi dans un format accessible. La Commission met à disposition le formulaire commun sur son site internet dans toutes les langues officielles de l'Union. Cet acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure consultative visée à l'article 16 *nonies*, paragraphe 2.

2. Les transporteurs aériens et les intermédiaires fournissent des coordonnées sur leurs sites internet, tels qu'une adresse électronique, permettant d'adresser le formulaire commun par voie électronique.

3. Sans préjudice de l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point a), les passagers ont le droit d'introduire leur demande au moyen du formulaire fourni par le transporteur aérien, du formulaire commun ou par d'autres moyens. Les transporteurs aériens et les intermédiaires ne rejettent aucune demande au motif que le passager n'a pas utilisé le formulaire fourni par le transporteur aérien ou le formulaire commun, ou que le passager a envoyé le formulaire par d'autres moyens que des moyens électroniques. Les passagers ont le droit d'introduire leur demande au moins dans la langue de la réservation. Si une demande n'est pas suffisamment précise, le transporteur aérien ou l'intermédiaire demande au passager de clarifier ou de compléter la demande.

Article 16 septies

Représentants légaux d'intermédiaires de pays tiers

1. Les intermédiaires qui ne sont pas établis dans l'Union, mais qui proposent des services dans l'Union désignent, par écrit, une personne morale ou physique pour agir comme leur représentant légal dans un des États membres dans lequel l'intermédiaire propose ses services. Pour les intermédiaires relevant du règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil[***], le représentant légal désigné en vertu dudit règlement peut également agir en tant que représentant légal en vertu du présent règlement.

2. Les intermédiaires visés au paragraphe 1 désignent un représentant légal auquel s'adresser, en sus ou au lieu desdits intermédiaires, au sujet de la réception, du respect et de l'exécution des décisions rendues en rapport avec le présent règlement. Les intermédiaires dotent leurs représentants légaux des pouvoirs nécessaires et des ressources suffisantes pour garantir leur coopération efficace et en temps utile avec ces organismes et pour se conformer auxdites décisions.

3. Il est possible qu'un représentant légal désigné soit tenu pour responsable du non-respect des obligations incombant à un intermédiaire au titre du présent règlement, sans préjudice de la responsabilité de l'intermédiaire et des actions en justice susceptibles d'être intentées contre lui.

4. Les intermédiaires communiquent le nom, l'adresse postale, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone de leur représentant légal aux organismes désignés en vertu de l'article 16, paragraphe 1, dans l'État membre où le représentant légal réside ou est établi. Les intermédiaires veillent à ce que ces informations soient mises à la disposition du public, facilement accessibles, exactes et tenues à jour.

5. La désignation d'un représentant légal dans l'Union en vertu du paragraphe 1 ne constitue pas un établissement dans l'Union.

Article 16 octies
Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres informent la Commission du régime ainsi déterminé et des mesures ainsi prises, de même que, sans retard, de toute modification apportée ultérieurement à ce régime ou à ces mesures.

2. Dans le cadre de la coopération visée à l'article 16 *quater*, paragraphe 1, l'organisme national chargé de l'application désigné en vertu de l'article 16 ou toute autre autorité nationale compétente agissant en son nom peut, à la demande de l'organisme qui traite la plainte en vertu de l'article 16 *ter*, mener une enquête sur une violation alléguée du présent règlement et, si nécessaire, imposer des sanctions.

* Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj);

** Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj);

*** Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).".

Article 2

Modifications apportées au règlement (CE) nº 1107/2006

Le règlement (CE) nº 1107/2006 est modifié comme suit:

1) à l'article 2, les points suivants sont ajoutés:

"m) "chien d'assistance reconnu", un chien spécialement formé pour accroître l'indépendance et l'autodétermination des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent;

n) "format accessible", un format qui permet à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d'accéder à toute information pertinente, y compris en offrant à cette personne un accès aussi aisé et libre que pour une personne qui n'est pas atteinte de déficience ou de handicap, et qui répond aux exigences en matière d'accessibilité définies conformément au droit de l'Union applicable, en particulier la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil*.

---

* Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).".

2) À l'article 4, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

"2. Dans des conditions identiques à celles énoncées au paragraphe 1, premier alinéa, point a), un transporteur aérien peut exiger qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert. Lorsque le transporteur aérien introduit une telle exigence, mais ne fournit pas l'assistance dont a besoin la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite, cette personne est autorisée à voyager accompagnée par une autre personne de son choix, qui voyagera gratuitement et occupera une place à côté de cette personne handicapée ou à mobilité réduite.

Le transporteur aérien, ses agents ou l'organisateur de voyage autorisent la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite à désigner un autre accompagnateur sans frais pour la modification et jusqu'à 48 heures avant l'heure de départ prévue.".

3) L'article 9 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré:

"1 *bis*. Les transporteurs aériens qui ne sont pas considérés comme des micro, petites ou moyennes entreprises au sens de l'annexe de la recommandation 2003/361/CE de la Commission* établissent des normes de qualité du service pour le transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, couvrant au moins les aspects précisés à l'annexe II du présent règlement.

---

* Recommandation 2003/361/CE de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises (JO L 124 du 20.5.2003, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).";

b) le paragraphe suivant est inséré:

"2 *bis*. Les entités gestionnaires et les transporteurs aériens fixent également des normes de qualité pour le dialogue structuré avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et pour la mise en œuvre de la formation de leur personnel en matière de sensibilisation au handicap et d'assistance aux personnes handicapées.";

c) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

"3. Les entités gestionnaires et les transporteurs aériens rendent publiques leurs normes de qualité et contrôlent leurs résultats au regard de ces normes. Sur demande, ils fournissent à l'organisme ou aux organismes nationaux chargés de l'application des informations sur ces résultats. En vue de l'évaluation par la Commission des normes de qualité du service au titre de l'article 17 *bis*, les entités gestionnaires et les transporteurs aériens fournissent à la Commission, sur demande, des informations sur ces résultats au cours des cinq premières années à compter du ... [date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif].".

4) L'article 14 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 14*
Désignation des organismes nationaux chargés de l'application

1. Chaque État membre désigne un organisme ou des organismes nationaux chargés de l'application du présent règlement en ce qui concerne les vols au départ d'aéroports situés sur son territoire ainsi que les vols à destination de ces mêmes aéroports et provenant d'un pays tiers.

2. Chaque organisme national chargé de l'application est indépendant, en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et sa prise de décision, de tout transporteur aérien, de tout agent, de tout organisateur de voyages ou de toute entité gestionnaire d'aéroport, ou des intérêts commerciaux d'autres personnes ou entités.

3. Les États membres informent la Commission de l'organisme ou des organismes nationaux chargés de l'application qui ont été désignés en vertu du présent article et des responsabilités respectives de ces organismes, y compris de toute modification qui y est apportée. La Commission et les organismes nationaux chargés de l'application désignés publient ces informations sur leurs sites internet.".

5) Les articles suivants sont insérés:

"*Article 14* bis
Tâches liées au contrôle de l'application

1. L'organisme national chargé de l'application contrôle étroitement le respect du présent règlement et prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

2. Le contrôle est réalisé conformément au droit de l'Union, aux normes nationales et aux règles applicables. Il peut être fondé sur une évaluation factuelle tenant compte des plaintes déposées par les passagers au titre de l'article 15 *bis*, si elle est disponible, ainsi que sur les conclusions des activités de contrôle antérieurement menées par les organismes nationaux chargés de l'application, sur les informations reçues conformément au paragraphe 3 du présent article et à l'article 15 *ter*, ainsi que sur d'autres sources d'information relatives à l'application du présent règlement sur le territoire de l'État membre concerné. Les activités de contrôle peuvent inclure des audits, des inspections, des entretiens et l'examen de documents.

3. Les organismes nationaux chargés de l'application peuvent demander aux transporteurs aériens, à leurs agents, aux organisateurs de voyages et aux entités gestionnaires d'aéroports de fournir des documents et des informations utiles à l'exercice de leurs fonctions visées au paragraphe 1. Ces documents et informations sont fournis dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, à moins que l'organisme national chargé de l'application ne fixe un délai différent.

4. Dans l'exercice de leurs fonctions, les organismes nationaux chargés de l'application tiennent compte, le cas échéant, des informations qui leur sont communiquées par un organisme désigné pour traiter les plaintes conformément à l'article 15 *bis*, paragraphe 1.

5. Les États membres veillent à ce que leurs organismes nationaux chargés de l'application respectifs soient dotés de pouvoirs suffisants pour prendre des mesures d'application.

6. Dans le cas de services aériens entre deux États membres ou plus, les activités de contrôle peuvent être menées de manière conjointe par les organismes nationaux chargés de l'application.

7. Au plus tard le 30 juin 2030, et tous les cinq ans par la suite, les organismes nationaux chargés de l'application publient des rapports sur leurs activités, y compris, le cas échéant, sur les sanctions appliquées. Ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence de l'Union européenne pour la sécurité aérienne.

8. Les transporteurs aériens communiquent leurs coordonnées à l'organisme ou aux organismes nationaux chargés de l'application des États membres dans lesquels ils exercent leurs activités et les actualisent rapidement lorsque cela est nécessaire.

Article 14 ter

Informations concernant des soupçons de pratiques non conformes

1. La Commission peut alerter les organismes nationaux chargés de l'application sur des pratiques spécifiques d'un ou de plusieurs transporteurs aériens, entités gestionnaires d'aéroports ou organisateurs de voyage soupçonnés de ne pas se conformer aux obligations énoncées dans le présent règlement. Lorsque, conformément à ses pouvoirs et procédures prévus par le droit national, l'organisme national chargé de l'application ouvre une enquête, il informe la Commission, à la demande de celle-ci, de ses conclusions.

2. Le paragraphe 1 est sans préjudice de l'indépendance opérationnelle des organismes nationaux chargés de l'application.".

6) L'article 15 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 15*

Plaintes auprès du transporteur aérien ou de l'entité gestionnaire d'aéroport

1. Chaque transporteur aérien et entité gestionnaire d'aéroport établit un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations régis par le présent règlement dans leur domaine de compétence respectif.

2. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent déposer une plainte auprès de tout transporteur aérien ou de toute entité gestionnaire d'aéroport concernant leurs domaines de compétence respectifs au moyen du mécanisme visé au paragraphe 1. Ces plaintes sont introduites dans un délai de douze mois à compter de la date à laquelle le vol a été effectué ou était prévu, ou de trois mois après l'introduction d'une demande d'indemnisation, la date la plus tardive étant retenue.

3. Dans un délai de sept jours ouvrables à compter de la réception de la plainte, le destinataire confirme au passager l'avoir reçue. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la plainte, le destinataire donne une réponse motivée ou, dans des cas dûment justifiés, informe le passager qu'il recevra une réponse définitive dans un délai de moins de deux mois à compter de la date de réception de sa plainte.

4. La réponse définitive comporte également les coordonnées pertinentes de l'organisme ou des organismes responsables du traitement des plaintes conformément à l'article 15 *bis*. Il peut être satisfait à cette obligation en renvoyant le passager à la liste des organismes de traitement des plaintes mise à disposition par la Commission.

5. La charge de la preuve concernant la fourniture des informations requises aux passagers incombe au transporteur aérien et à l'entité gestionnaire d'aéroport.

6. Les détails de la procédure de traitement des plaintes sont accessibles au public, y compris aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, dans un format accessible. Ces informations sont mises à la disposition du public, dans des formats accessibles et au moins dans les mêmes langues que les informations générales mises à la disposition des passagers.".

7) Les articles suivants sont insérés:

"*Article 15* bis
Plaintes des passagers auprès des organismes désignés

1. Sans préjudice des droits des consommateurs de demander un règlement extrajudiciaire des litiges en vertu de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil*, les États membres désignent chacun un organisme chargé des plaintes des passagers en vertu du présent règlement (ci-après dénommé "organisme chargé des plaintes des passagers").

2. Si l'organisme chargé des plaintes des passagers diffère de l'organisme national chargé de l'application désigné en vertu de l'article 14, les États membres informent la Commission de l'organisme chargé des plaintes des passagers. La Commission et l'organisme chargé des plaintes des passagers publient ces informations sur leurs sites internet.

3. Toute personne handicapée ou à mobilité réduite peut déposer une plainte, conformément au droit national, auprès de l'organisme chargé des plaintes des passagers ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre, pour violation alléguée du présent règlement.

4. Après avoir déposé une plainte auprès du transporteur aérien ou de l'entité gestionnaire d'aéroport conformément à l'article 15, la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite peut déposer une plainte auprès de l'organisme désigné conformément au paragraphe 1 du présent article:

   a) au plus tard trois mois à compter de la date à laquelle elle a été informée du rejet de la plainte initiale; ou

   b) lorsque la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite n'a pas reçu de réponse du transporteur aérien ou de l'entité gestionnaire d'aéroport dans un délai de deux mois à compter de la date du dépôt de la plainte initiale auprès du transporteur aérien ou de l'entité gestionnaire d'aéroport.

5. L'organisme chargé des plaintes des passagers accuse réception de la plainte dans un délai de 14 jours calendaires à compter de sa réception. Lorsque l'organisme chargé des plaintes des passagers a le pouvoir d'émettre des décisions exécutoires dans des cas individuels, il fournit à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une réponse motivée à sa plainte dans un délai raisonnable. Lorsque l'organisme chargé des plaintes des passagers n'a pas ce pouvoir, il peut émettre un avis ou une recommandation sur la plainte et il informe le passager des moyens de recours qui lui sont ouverts, y compris le droit de déposer une plainte auprès d'organismes de règlement extrajudiciaire des litiges, ainsi que des délais applicables.

6. L'obligation prévue au paragraphe 5 du présent article d'informer les passagers de leur droit de demander réparation auprès d'un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges peut être remplie en les renvoyant à l'outil interactif hébergeant une liste des entités de règlement extrajudiciaire des litiges notifiées tenue par la Commission en application de l'article 20 de la directive 2013/11/UE ou, le cas échéant, aux points de contact désignés pour le règlement extrajudiciaire des litiges notifiés à la Commission en vertu de l'article 24 de ladite directive.

7. La procédure de traitement des plaintes est mise à la disposition des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite dans un format accessible.

Article 15 ter
Échange d'informations et coopération transfrontière entre organismes nationaux chargés de l'application

1. Lorsqu'un État membre désigne plusieurs organismes conformément aux articles 14 et 15 *bis* du présent règlement, ces organismes mettent en place des mécanismes de communication sont afin d'assurer l'échange d'informations entre eux, conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil**, de manière à aider l'organisme national chargé de l'application à s'acquitter de ses tâches de surveillance et d'application et afin que l'organisme chargé des plaintes des passagers désigné en vertu de l'article 15 *bis* du présent règlement puisse collecter les informations nécessaires pour examiner les plaintes individuelles.

2. Les organismes nationaux chargés de l'application au sein des États membres échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de la coordination transfrontière. La Commission les soutient dans cette tâche.

---

* Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj);

** Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).".

8) L'article 16 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 16*

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Les sanctions prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres informent la Commission du régime ainsi déterminé et des mesures ainsi prises, de même que, sans retard, de toute modification apportée ultérieurement à ce régime ou à ces mesures.".

9) L'article suivant est inséré:

"*Article 17* bis
Réexamen des normes de qualité du service

1. Au plus tard le ... [cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif], la Commission procède à une évaluation complète de toutes les normes de qualité du service, dans le cadre du premier rapport sur le fonctionnement et les effets du présent règlement.

2. Cette évaluation porte, en particulier, sur:

   a) les avantages mesurables pour les passagers, en particulier les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, au titre du présent règlement, y compris par rapport aux différentes normes de qualité du service dans d'autres modes de transport;

   b) l'efficacité de ces normes par rapport à d'autres moyens susceptibles d'obtenir des résultats comparables pour les passagers, en ce qui concerne le rapport coût-efficacité, la proportionnalité et les charges administratives supportées par les acteurs du marché et les autorités.

3. Sur la base des conclusions de l'évaluation complète, la Commission peut, s'il y a lieu, présenter une proposition législative visant à adapter en conséquence les normes de qualité du service dans le secteur du transport aérien de passagers.".

10) Les annexes I et II sont remplacées par le texte figurant à l'annexe I du présent règlement.

Article 3

Modifications apportées au règlement (UE) nº 1177/2010

Le règlement (UE) nº 1177/2010 est modifié comme suit:

1) À l'article 3, les points suivants sont ajoutés:

"v) "chien d'assistance reconnu", un chien spécialement formé pour accroître l'indépendance et l'autodétermination des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent;

w) "format accessible", un format qui permet à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d'accéder à toute information pertinente, y compris en offrant à cette personne un accès aussi aisé et libre que pour une personne qui n'est pas atteinte de déficience ou de handicap, et qui répond aux exigences en matière d'accessibilité définies conformément au droit de l'Union applicable, en particulier la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil*.

---

* Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).".

2) L'article 13 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré:

"2 *bis*. Les exploitants de terminaux et les transporteurs fixent également des normes de qualité pour le dialogue structuré avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et pour la mise en œuvre de la formation de leur personnel en matière de sensibilisation au handicap et d'assistance aux personnes handicapées visée à l'article 14, point a).";

b) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

"3. Les normes de qualité prévues au paragraphe 1 sont portées à la connaissance du public par les exploitants de terminaux et les transporteurs directement ou sur l'internet dans des formats accessibles directement et dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à l'ensemble des passagers. Les exploitants de terminaux et les transporteurs contrôlent leurs résultats conformément à ces normes de qualité. Sur demande, ils fournissent à l'organisme ou aux organismes nationaux chargés de l'application des informations sur ces résultats. En vue de l'évaluation par la Commission des normes de qualité du service au titre de l'article 29 *bis*, les exploitants de terminaux et les transporteurs fournissent à la Commission, sur demande, des informations sur ces résultats au cours des cinq premières années à compter du ... [date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif].".

3) L'article 16 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

"1. En cas d'annulation ou de départ retardé d'un service de transport de passagers ou d'une croisière, les passagers partant de terminaux portuaires ou, si possible, les passagers partant de ports, sont informés de la situation et de leurs droits en tant que passagers au titre du présent règlement par le transporteur ou, le cas échéant, par l'exploitant du terminal, dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, au plus tard trente minutes après l'heure prévue de départ, ainsi que de l'heure estimée de départ et de l'heure estimée d'arrivée, dès que ces informations sont disponibles.";

b) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

"3. Le transporteur ou, le cas échéant, l'exploitant du terminal veille à ce que les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite reçoivent, dans des formats accessibles, les informations requises en vertu des paragraphes 1 et 2.".

4) L'article suivant est inséré:

"*Article 19* bis
Introduction des demandes de remboursement et d'indemnisation

1. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour le remboursement et l'indemnisation en vertu des articles 18 et 19 (ci-après dénommé "formulaire commun"). Ce formulaire commun est établi dans un format accessible. La Commission met à disposition le formulaire commun sur son site internet dans toutes les langues officielles de l'Union. L'acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure consultative visée à l'article 28 *bis*, paragraphe 2.

2. Après une perturbation du transport, les transporteurs fournissent aux passagers, lorsque cela est possible et sans retard injustifié, un formulaire commun ou un lien donnant un accès direct à ce formulaire.

3. L'exigence énoncée au paragraphe 2 ne s'applique pas aux transporteurs qui utilisent d'autres moyens de communication permettant aux passagers de demander un remboursement ou une indemnisation, tels qu'un formulaire électronique propre au transporteur et mis à disposition sur son site internet, un formulaire papier ou une application mobile, à condition que ces moyens offrent, dans un format accessible, le choix et les informations figurant dans le formulaire commun et qu'ils soient disponibles au moins dans la langue de la réservation.

4. Les passagers ont le droit d'introduire leurs demandes de remboursement ou d'indemnisation au moyen du formulaire fourni par le transporteur conformément au paragraphe 2 ou 3, ou par d'autres moyens. Les transporteurs ne rejettent aucune demande au motif que le passager n'a pas utilisé le formulaire commun ou le formulaire fourni conformément au paragraphe 3, ou que le passager a envoyé la demande par d'autres moyens que des moyens électroniques.

   Les passagers ont le droit d'introduire leur demande au moins dans la langue de la réservation.

   Si une demande n'est pas suffisamment précise, le transporteur demande au passager de clarifier ou de compléter la demande. Si les informations complémentaires demandées ne relèvent pas des informations standard couvertes par le formulaire commun, le transporteur motive sa demande.

5. Sans préjudice des paragraphes 2 et 3, les transporteurs fournissent des informations claires sur leurs sites internet concernant les différents moyens électroniques permettant aux passagers de demander un remboursement ou une indemnisation, tels qu'une adresse électronique, des formulaires électroniques ou des applications mobiles. Lorsque les passagers introduisent leur demande par voie électronique, ils reçoivent une confirmation électronique attestant que de telles demandes ont été introduites.".

5) L'article 23 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

"1. Lors de la vente de billets pour des services relevant du champ d'application du présent règlement, les transporteurs, les vendeurs de billets, les agents de voyage, les voyagistes et les exploitants de terminaux veillent, dans leurs domaines de compétence respectifs, à ce que les passagers reçoivent des informations appropriées et compréhensibles relatives à leurs droits en vertu du présent règlement.

Les transporteurs, les exploitants de terminaux et, le cas échéant, les autorités portuaires veillent également, dans leurs domaines de compétence respectifs, à ce que les informations relatives aux droits des passagers en vertu du présent règlement soient mises à la disposition du public à bord des navires, dans les ports et, si possible, dans les terminaux portuaires.";

b) le paragraphe suivant est inséré:

"1 *bis*. Les informations visées au paragraphe 1 sont fournies autant que possible dans un format accessible et dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement mises à la disposition de l'ensemble des passagers. Lorsque ces informations sont fournies, une attention particulière est accordée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.";

c) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

"3. Les transporteurs, les exploitants de terminaux et, le cas échéant, les autorités portuaires informent les passagers de manière adéquate à bord des navires, dans les ports, si possible, et dans les terminaux portuaires, de leurs coordonnées et des coordonnées de l'organisme chargé de l'application désigné par l'État membre concerné conformément à l'article 25, paragraphe 1.".

6) L'article suivant est inséré:

"*Article 23* bis
Moyens de communication avec les passagers

Les informations visées aux articles 16, 22 et 23 sont fournies par voie électronique, lorsque cela est techniquement possible, et dans un format accessible.

Lorsque les informations sont fournies par voie électronique, les transporteurs, les exploitants de terminaux, les autorités portuaires, les agents de voyage, les voyagistes et les vendeurs de billets veillent à ce que toute correspondance écrite, y compris la date et l'heure de cette correspondance, puisse être conservée à des fins de consultation ultérieure. La charge de la preuve concernant la fourniture des informations nécessaires aux passagers incombe aux transporteurs, aux exploitants de terminaux, aux autorités portuaires, aux agents de voyage, aux voyagistes et aux vendeurs de billets. Tous les moyens de communication permettent au passager de les contacter rapidement et de communiquer efficacement. ".

7) Les articles 24, 25 et 26 sont remplacés par le texte suivant:

"*Article 24*
Plaintes auprès du transporteur ou de l'exploitant du terminal

1. Chaque transporteur et exploitant de terminal établit un mécanisme de traitement des plaintes accessible concernant les droits et obligations régis par le présent règlement dans son domaine de compétence respectif.

2. Les passagers peuvent introduire une plainte auprès de tout transporteur ou de tout exploitant de terminal concernant leurs domaines de compétence respectifs au moyen du mécanisme visé au paragraphe 1. Ces plaintes sont introduites dans un délai de trois mois à partir de la date à laquelle le service a été exécuté ou aurait dû être exécuté.

3. Dans un délai de sept jours ouvrables à compter de la réception de la plainte, le destinataire confirme au passager l'avoir reçue. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la plainte, le destinataire donne une réponse motivée ou, dans des cas dûment justifiés, informe le passager qu'il recevra une réponse définitive dans un délai maximal de trois mois à compter de la date de réception de la plainte.

4. La réponse définitive comporte également les coordonnées pertinentes de l'organisme ou des organismes responsables du traitement des plaintes conformément à l'article 26 *bis*. Il peut être satisfait à cette obligation en renvoyant le passager à la liste des organismes de traitement des plaintes mise à disposition par la Commission.

5. Lorsque le transporteur invoque des circonstances extraordinaires, il informe le passager, dans sa réponse, des circonstances spécifiques de l'annulation ou du retard.

6. La charge de la preuve concernant la fourniture des informations requises aux passagers incombe au transporteur et à l'exploitant du terminal.

7. Les détails de la procédure de traitement des plaintes sont mis à la disposition du public, y compris des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, dans un format accessible. Ces informations sont disponibles à bord des navires, dans les ports, si possible, et dans les terminaux portuaires, au moins dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement mises à la disposition de l'ensemble des passagers. Le transporteur informe le passager des détails de la procédure de traitement des plaintes au moment de la réservation ou de la prévente du billet, le cas échéant.

Article 25

Désignation des organismes nationaux chargés de l'application

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes nationaux chargés de l'application du présent règlement en ce qui concerne les services de transport de passagers et les croisières à partir de ports situés sur son territoire et les services de transport de passagers en provenance d'un pays tiers à destination de ces ports.

2. Chaque organisme national chargé de l'application est indépendant en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et son processus de prise de décision de tout transporteur ou exploitant de terminal et des intérêts commerciaux d'autres personnes ou entités.

3. Les États membres informent la Commission de l'organisme ou des organismes nationaux chargés de l'application qui ont été désignés conformément au présent article et des responsabilités respectives de ces organismes, y compris de toute modification qui y est apportée. La Commission et les organismes nationaux chargés de l'application désignés publient ces informations sur leurs sites internet.

Article 26

Tâches liées au contrôle de l'application

1. L'organisme national chargé de l'application contrôle étroitement le respect du présent règlement et prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des passagers.

2. Le contrôle est réalisé conformément au droit de l'Union, aux normes nationales et aux règles applicables. Il peut être fondé sur une évaluation factuelle tenant compte des plaintes déposées par les passagers au titre de l'article 26 *bis*, lorsqu'elle est disponible, ainsi que sur les conclusions des activités de contrôle antérieurement menées par les organismes nationaux chargés de l'application, sur les informations reçues conformément au paragraphe 3 du présent article et à l'article 27, ainsi que sur d'autres sources d'information relatives à l'application du présent règlement sur le territoire de l'État membre concerné. Les activités de contrôle peuvent inclure des audits, des inspections, des entretiens et l'examen de documents.

3. Les organismes nationaux chargés de l'application peuvent demander aux transporteurs, aux vendeurs de billets, aux agents de voyages, aux voyagistes ou aux exploitants de terminaux de fournir des documents et des informations utiles à l'exercice de leurs fonctions visées au paragraphe 1. Ces documents et informations sont fournis dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, sauf indication contraire de l'organisme national chargé de l'application.

4. Dans l'exercice de leurs fonctions, les organismes nationaux chargés de l'application tiennent compte, le cas échéant, des informations qui leur sont communiquées, le cas échéant, par un organisme désigné pour traiter les plaintes conformément à l'article 26 *bis*, paragraphe 1.

5. Dans le cas de services entre deux États membres ou plus, les activités de contrôle peuvent être menées de manière conjointe par les organismes nationaux chargés de l'application.

6. Les États membres veillent à ce que leurs organismes nationaux chargés de l'application respectifs soient dotés de pouvoirs suffisants pour prendre des mesures d'application.

7. Lorsqu'un transporteur invoque des circonstances extraordinaires pour justifier son refus d'indemnisation au titre du présent règlement, il étaye son affirmation en fournissant, à la demande de l'organisme national chargé de l'application, tous les éléments de preuve nécessaires.

8. Au plus tard le 30 juin 2030, et tous les cinq ans par la suite, les organismes nationaux chargés de l'application publient des rapports sur leurs activités, y compris, le cas échéant, sur les sanctions appliquées. Ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence européenne pour la sécurité maritime.

9. Les transporteurs, les agents de voyages et les voyagistes communiquent leurs coordonnées à l'organisme ou aux organismes nationaux chargés de l'application des États membres dans lesquels ils exercent leurs activités et les actualisent rapidement lorsque cela est nécessaire.".

8) L'article suivant est inséré:

"*Article 26* bis
Plaintes des passagers auprès des organismes désignés

1. Sans préjudice des droits des consommateurs de demander un règlement extrajudiciaire des litiges en vertu de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil*, les États membres désignent un organisme chargé des plaintes des passagers en vertu du présent règlement (ci-après dénommé "organisme chargé des plaintes des passagers").

2. Si l'organisme chargé des plaintes des passagers diffère de l'organisme national chargé de l'application désigné en vertu de l'article 25, les États membres informent la Commission de l'organisme chargé des plaintes des passagers. La Commission et l'organisme chargé des plaintes des passagers publient ces informations sur leurs sites internet.

3. Tout passager peut déposer une plainte pour violation alléguée du présent règlement, conformément au droit national, auprès de l'organisme chargé des plaintes des passagers ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre.

4. Le passager peut aussi déposer une plainte, conformément au droit national, auprès de l'organisme chargé des plaintes des passagers lorsque:

   a) la plainte initiale déposée auprès du transporteur ou de l'exploitant de terminal conformément à l'article 24 a été rejetée; ou

   b) le transporteur ou l'exploitant de terminal ne répond pas dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle le passager a déposé la plainte initiale conformément à l'article 24.

5. L'organisme chargé des plaintes des passagers accuse réception de la plainte dans un délai de 14 jours à compter de sa réception. Lorsque l'organisme chargé des plaintes des passagers a le pouvoir d'émettre des décisions exécutoires dans des cas individuels, il fournit au passager une réponse motivée à sa plainte dans un délai raisonnable. Lorsque l'organisme chargé des plaintes des passagers n'a pas un tel pouvoir, il peut émettre un avis ou une recommandation sur la plainte et il informe le passager des voies de recours qui lui sont ouvertes, y compris le droit de déposer une plainte auprès d'organismes de règlement extrajudiciaire des litiges, ainsi que des délais applicables.

6. L'obligation prévue au paragraphe 5 du présent article d'informer les passagers de leur droit de demander réparation auprès d'un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges peut être remplie en les renvoyant à l'outil interactif hébergeant une liste des entités de règlement extrajudiciaire des litiges notifiées tenue par la Commission conformément à l'article 20 de la directive 2013/11/UE ou, le cas échéant, aux points de contact désignés pour le règlement extrajudiciaire des litiges notifiés à la Commission en vertu de l'article 24 de ladite directive.

7. La procédure de traitement des plaintes est mise à la disposition des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite dans un format accessible.

---

* Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).".

9) L'article 27 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 27*

Échange d'informations et coopération transfrontière entre organismes nationaux chargés de l'application

1. Lorsqu'un État membre désigne plusieurs organismes en vertu des articles 25 et 26 *bis* du présent règlement, ces organismes mettent en place des mécanismes de communication afin d'assurer l'échange d'informations entre eux, conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil*, de manière à aider l'organisme national chargé de l'application à s'acquitter de ses tâches de surveillance et d'application et afin que l'organisme chargé des plaintes des passagers désigné en vertu de l'article 26 *bis* du présent règlement puisse collecter les informations nécessaires pour examiner les plaintes individuelles.

2. Les organismes nationaux chargés de l'application au sein des États membres échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de la coordination transfrontière. La Commission les soutient dans cette tâche.

---

* Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).".

10) L'article suivant est inséré:

"*Article 27* bis
Informations concernant des soupçons de pratiques non conformes

1. La Commission peut alerter les organismes nationaux chargés de l'application sur des pratiques spécifiques d'un ou de plusieurs transporteurs, exploitants de terminaux, autorités portuaires, agents de voyage, voyagistes ou vendeurs de billets soupçonnées de ne pas se conformer aux obligations énoncées dans le présent règlement. Lorsque, conformément à ses pouvoirs et procédures prévus par le droit national, l'organisme national chargé de l'application ouvre une enquête, il informe la Commission, à la demande de celle-ci, de ses conclusions.

2. Le paragraphe 1 est sans préjudice de l'indépendance opérationnelle des organismes nationaux chargés de l'application.".

11) L'article 28 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 28*
Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres informent la Commission du régime ainsi déterminé et des mesures ainsi prises et de même que, sans retard, de toute modification apportée ultérieurement à ce régime ou à ces mesures.

2. Dans le cadre de la coopération visée à l'article 27, l'organisme national chargé de l'application désigné en vertu de l'article 25 ou toute autre autorité nationale compétente agissant en son nom peut, à la demande de l'organisme qui traite la plainte en vertu de l'article 26 *bis*, mener une enquête sur une violation alléguée du présent règlement et, si nécessaire, imposer des sanctions.".

12) L'article suivant est inséré:

"*Article 28* bis
Comité des droits des passagers

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 38 du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil*.

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 4 du règlement (UE) nº 182/2011 s'applique.

---

* Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).".

13) L'article 29 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 29*
Rapport

Au plus tard le ... [cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif], et tous les cinq ans par la suite, la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement, l'application et les résultats du présent règlement. Celui-ci est assorti, le cas échéant, de propositions législatives appropriées.".

14) L'article suivant est inséré:

"*Article 29* bis
Réexamen des normes de qualité du service

1. Au plus tard le ... [cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif], la Commission procède à une évaluation complète de toutes les normes de qualité du service, dans le cadre du premier rapport sur le fonctionnement, l'application et les résultats du présent règlement.

2. Cette évaluation porte, en particulier, sur:

   a) les avantages mesurables pour les passagers, en particulier les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, au titre du présent règlement, y compris par rapport aux différentes normes de qualité du service dans d'autres modes de transport;

b) l'efficacité de ces normes par rapport à d'autres moyens susceptibles d'obtenir des résultats comparables pour les passagers, en ce qui concerne le rapport coût-efficacité, la proportionnalité et les charges administratives supportées par les acteurs du marché et les autorités.

3. Sur la base des conclusions de l'évaluation complète, la Commission peut, s'il y a lieu, présenter une proposition législative visant à adapter en conséquence les normes de qualité du service dans le présent règlement.".

15) Les annexes II et III sont remplacées par le texte figurant à l'annexe II du présent règlement.

Article 4

Modifications apportées au règlement (UE) nº 181/2011

Le règlement (UE) nº 181/2011 est modifié comme suit:

1) À l'article 2, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

"2. S'agissant des services visés au paragraphe 1 du présent article, mais lorsque la distance prévue à parcourir dans le cadre du service est inférieure à 250 kilomètres, l'article 4, paragraphe 2, l'article 9, l'article 10, paragraphe 1, l'article 13 *bis*, l'article 16, paragraphe 1, point b), l'article 16, paragraphe 2, l'article 17, paragraphes 1 et 2, l'article 24, l'article 25, l'article 25 *bis* (dans la mesure où il fait référence à des informations visées aux articles 24 et 25), l'article 26, l'article 28, l'article 29 et l'article 29 *bis* sont applicables.".

2) À l'article 3, les points suivants sont ajoutés:

"r) "chien d'assistance reconnu", un chien spécialement formé pour accroître l'indépendance et l'autodétermination des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent;

s) "format accessible", un format qui permet à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d'accéder à toute information pertinente, y compris en offrant à cette personne un accès aussi aisé et libre que pour une personne qui n'est pas atteinte de déficience ou de handicap, et qui répond aux exigences en matière d'accessibilité définies conformément au droit de l'Union applicable, en particulier la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil*.

---

* Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).".

3) L'article suivant est inséré:

"*Article 13* bis

Normes de qualité du service applicables à l'assistance

Les transporteurs qui ne sont pas considérés comme des petites ou moyennes entreprises au sens de l'annexe de la recommandation 2003/361/CE de la Commission* et, lorsqu'il y a lieu, les entités gestionnaires de stations des stations visées à l'article 12 du présent règlement, établissent et rendent publiques, y compris dans un format accessible, des normes de qualité du service applicables à l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, couvrant au moins les aspects précisés à l'annexe III du présent règlement.

Les transporteurs et les entités gestionnaires de stations visés au premier alinéa contrôlent leurs résultats conformément à ces normes et communiquent à l'organisme ou aux organismes nationaux chargés de l'application, sur demande, des informations relatives à ces résultats. En vue de l'évaluation par la Commission des normes de qualité du service au titre de l'article 32 *bis*, les transporteurs et, lorsqu'il y a lieu, les entités gestionnaires de stations fournissent à la Commission, sur demande, des informations sur ces résultats au cours des cinq premières années à compter du ... [date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif].

---

* Recommandation 2003/361/CE de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises (JO L 124 du 20.5.2003, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).".

4) L'article suivant est inséré:

"*Article 19* bis
Introduction des demandes de remboursement et d'indemnisation

1. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour le remboursement et l'indemnisation en vertu de l'article 19 (ci-après dénommé "formulaire commun"). Ce formulaire commun est établi dans un format accessible. La Commission met à disposition le formulaire commun sur son site internet dans toutes les langues officielles de l'Union. Cet acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure consultative visée à l'article 31 *bis*, paragraphe 2.

2. Après une perturbation du transport, les transporteurs fournissent aux passagers, lorsque cela est possible et sans retard injustifié, un formulaire commun tel qu'il est visé au paragraphe 1, ou un lien donnant un accès direct à ce formulaire.

3. L'exigence énoncée au paragraphe 2 ne s'applique pas aux transporteurs qui utilisent d'autres moyens de communication permettant aux passagers de demander un remboursement ou une indemnisation, tels qu'un formulaire électronique propre au transporteur et mis à disposition sur son site internet, un formulaire papier ou une application mobile, à condition que ces moyens offrent, dans un format accessible, le choix et les informations figurant dans le formulaire commun et qu'ils soient disponibles au moins dans la langue de la réservation.

4. Les passagers ont le droit d'introduire leurs demandes de remboursement ou d'indemnisation au moyen des formulaires fournis par le transporteur conformément au paragraphe 2 ou 3, ou par d'autres moyens. Les transporteurs ne rejettent aucune demande au motif que le passager n'a pas utilisé le formulaire commun ou le formulaire fourni conformément au paragraphe 3, ou que le passager a envoyé le formulaire par d'autres moyens que des moyens électroniques.

   Les passagers ont le droit d'introduire leur demande au moins dans la langue de la réservation.

   Si une demande n'est pas suffisamment précise, le transporteur demande au passager de clarifier ou de compléter cette demande. Si les informations complémentaires demandées ne relèvent pas des informations standard couvertes par le formulaire commun, le transporteur motive sa demande.

5. Sans préjudice des paragraphes 2 et 3, les transporteurs fournissent des informations claires sur leurs sites internet concernant les différents moyens électroniques permettant aux passagers de demander un remboursement ou une indemnisation, tels qu'une adresse électronique, des formulaires électroniques ou des applications mobiles. Lorsque les passagers introduisent leur demande par voie électronique, ils reçoivent une confirmation électronique attestant qu'une telle demande a été introduite.".

5) À l'article 20, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

"1. En cas d'annulation ou de départ retardé d'un service régulier, les passagers partant de terminaux sont informés de la situation et de leurs droits en tant que passagers en vertu du présent règlement par le transporteur ou, le cas échéant, par l'entité gestionnaire de station, dans les plus brefs délais et en tout état de cause au plus tard trente minutes après l'heure de départ prévue, ainsi que de l'heure estimée de départ, dès que cette information est disponible.".

6) L'article 24 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 24*
Droit à l'information sur le voyage

Les transporteurs et les entités gestionnaires de stations, dans leurs domaines de compétence respectifs, fournissent aux passagers, tout au long de leur voyage, des informations adéquates dans un format accessible et dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à l'ensemble des passagers. Ces informations sont fournies par voie électronique, lorsque cela est techniquement possible.".

7) À l'article 25, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

"1. Lors de la vente de billets pour des services de transport par autobus et autocar, les transporteurs et les entités gestionnaires de stations veillent, dans leurs domaines de compétence respectifs, à ce que les passagers reçoivent ce qui suit:

a) des informations appropriées et compréhensibles relatives à leurs droits et obligations en vertu du présent règlement;

b) les coordonnées des transporteurs ou, le cas échéant, des entités gestionnaires de stations;

c) les coordonnées de l'organisme ou des organismes chargés de l'application désignés par l'État membre en vertu de l'article 28, paragraphe 1.

Les informations visées au premier alinéa sont également fournies par des moyens électroniques, si cela est techniquement possible et faisable, y compris dans les terminaux et, le cas échéant, sur l'internet. À la demande d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite, ces informations sont fournies dans un format accessible. ".

8) L'article suivant est inséré:

"*Article 25* bis
Moyens de communication avec les passagers

Les informations visées à l'article 20, à l'article 24 et à l'article 25, paragraphe 1, sont fournies par voie électronique, lorsque cela est techniquement faisable, et dans un format accessible.

Lorsque les informations sont fournies par voie électronique, les transporteurs, les entités gestionnaires de stations, les vendeurs de billets, les agents de voyage et les voyagistes veillent à ce que toute correspondance écrite, y compris la date et l'heure de cette correspondance, puisse être conservée à des fins de consultation ultérieure. La charge de la preuve concernant la fourniture des informations nécessaires aux passagers incombe aux transporteurs, aux entités gestionnaires de stations, aux vendeurs de billets et aux agents de voyage. Tous les moyens de communication permettent au passager de les contacter rapidement et de communiquer efficacement.".

9) L'article 26 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 26*
Plaintes auprès des transporteurs ou des entités gestionnaires de stations

1. Chaque transporteur et entité gestionnaire de station établit un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations régis par le présent règlement dans son domaine de compétence respectif.

2. Les passagers peuvent déposer une plainte auprès de tout transporteur ou de toute entité gestionnaire de station concernant leurs domaines de compétence respectifs au moyen du mécanisme visé au paragraphe 1. Ces plaintes sont introduites dans un délai de trois mois à partir de la date à laquelle le service a été exécuté ou aurait dû être exécuté.

3. Dans un délai de sept jours ouvrables à compter de la réception de la plainte, le destinataire confirme au passager l'avoir reçue. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la plainte, le destinataire donne une réponse motivée ou, dans des cas dûment justifiés, informe le passager qu'il recevra une réponse définitive dans un délai maximal de trois mois à compter de la date de réception de sa plainte.

4. La réponse définitive comporte également les coordonnées pertinentes de l'organisme ou des organismes responsables du traitement des plaintes en vertu de l'article 29 *bis*. Il peut être satisfait à cette obligation en renvoyant le passager à la liste des organismes de traitement des plaintes mise à disposition par la Commission.

5. La charge de la preuve concernant la fourniture des informations requises aux passagers incombe au transporteur ou à l'entité gestionnaire de station.

6. Les détails de la procédure de traitement des plaintes sont mis à la disposition du public, notamment des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, dans un format accessible. Ces informations sont disponibles au moins dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement mises à la disposition de l'ensemble des passagers. Le transporteur informe le passager des détails de la procédure de traitement des plaintes au moment de la réservation ou de la prévente du billet, le cas échéant.".

10) L'article 27 est supprimé.

11) Les articles 28 et 29 sont remplacés par le texte suivant:

"*Article 28*

Désignation des organismes nationaux chargés de l'application

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes nationaux chargés de l'application du présent règlement en ce qui concerne les services réguliers à partir de lieux situés sur son territoire et les services réguliers en provenance d'un pays tiers à destination de ces lieux.

2. Chaque organisme national chargé de l'application est indépendant, en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et sa prise de décision, de tout transporteur, de tout voyagiste ou de toute entité gestionnaire de station, ou des intérêts commerciaux d'autres personnes ou entités.

3. Les États membres informent la Commission des organismes nationaux chargés de l'application qui ont été désignés en vertu du présent article et des responsabilités respectives de ces organismes, y compris de toute modification qui y est apportée. La Commission et les organismes nationaux chargés de l'application désignés publient ces informations sur leurs sites internet.

Article 29

Tâches liées au contrôle de l'application

1. L'organisme national chargé de l'application contrôle étroitement le respect du présent règlement et prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des passagers.

2. Le contrôle est réalisé conformément au droit de l'Union, aux normes nationales et aux règles applicables. Il peut être fondé sur une évaluation factuelle tenant compte des plaintes déposées par les passagers au titre de l'article 29 *bis*, lorsqu'elle est disponible, ainsi que sur les conclusions des activités de contrôle antérieurement menées par les organismes nationaux chargés de l'application, sur les informations reçues conformément au paragraphe 3 du présent article et à l'article 30, ainsi que sur d'autres sources d'information relatives à l'application du présent règlement sur le territoire de l'État membre concerné. Les activités de contrôle peuvent inclure des audits, des inspections, des entretiens et l'examen de documents.

3. Les organismes nationaux chargés de l'application peuvent demander aux transporteurs, aux voyagistes et aux entités gestionnaires de station de fournir des documents et des informations utiles à l'exercice de leurs fonctions visées au paragraphe 1. Ces documents et informations sont fournis dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, sauf indication contraire de l'organisme national chargé de l'application.

4. Dans l'exercice de leurs fonctions, les organismes nationaux chargés de l'application tiennent compte des informations qui leur sont communiquées, le cas échéant, par un organisme désigné pour traiter les plaintes conformément à l'article 29 *bis*, paragraphe 1.

5. Dans le cas de services entre deux États membres ou plus, les activités de contrôle peuvent être menées de manière conjointe par les organismes nationaux chargés de l'application.

6. Les États membres veillent à ce que leurs organismes nationaux chargés de l'application respectifs soient dotés de pouvoirs suffisants pour prendre des mesures d'application.

7. Au plus tard le 30 juin 2030, et tous les cinq ans par la suite, les organismes nationaux chargés de l'application publient des rapports sur leurs activités, y compris sur les sanctions appliquées.".

12) L'article suivant est inséré:

"*Article 29* bis
Plaintes des passagers auprès des organismes désignés

1. Sans préjudice des droits des consommateurs de demander un règlement extrajudiciaire des litiges en vertu de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil*, les États membres désignent un organisme chargé des plaintes des passagers en vertu du présent règlement (ci-après dénommé "organisme chargé des plaintes des passagers").

2. Si l'organisme chargé des plaintes des passagers diffère de l'organisme national chargé de l'application désigné en vertu de l'article 28, les États membres informent la Commission de l'organisme chargé des plaintes des passagers. La Commission et l'organisme chargé des plaintes des passagers publient ces informations sur leurs sites internet.

3. Tout passager peut déposer une plainte, conformément au droit national, auprès de l'organisme chargé des plaintes des passagers ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre concernant une violation alléguée du présent règlement.

4. Le passager peut aussi déposer une plainte, conformément au droit national, auprès de l'organisme chargé des plaintes des passagers lorsque:

   a) la plainte initiale déposée auprès du transporteur ou de l'entité gestionnaire de station conformément à l'article 26 a été rejetée; ou

   b) le transporteur ou l'entité gestionnaire de station ne répond pas dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle le passager a déposé la plainte initiale conformément à l'article 26.

5. L'organisme chargé des plaintes des passagers accuse réception de la plainte dans un délai de deux semaines à compter de sa réception. Lorsque l'organisme chargé des plaintes des passagers a le pouvoir d'émettre des décisions exécutoires dans des cas individuels, il fournit au passager une réponse motivée à sa plainte dans un délai raisonnable. Lorsque l'organisme chargé des plaintes des passagers n'a pas un tel pouvoir, il peut émettre un avis ou une recommandation sur la plainte et il informe le passager des voies de recours qui lui sont ouvertes, y compris le droit du passager de déposer une plainte auprès d'organismes de règlement extrajudiciaire des litiges, ainsi que des délais applicables.

6. L'obligation prévue au paragraphe 5 du présent article d'informer les passagers de leur droit de demander réparation auprès d'un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges peut être remplie en renvoyant le passager à l'outil interactif hébergeant une liste des entités de règlement extrajudiciaire des litiges notifiées tenue par la Commission conformément à l'article 20 de la directive 2013/11/UE ou, le cas échéant, aux points de contact désignés pour le règlement extrajudiciaire des litiges notifiés à la Commission en vertu de l'article 24 de ladite directive.

7. La procédure de traitement des plaintes est mise à disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite au format accessible.

---

* Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).".

13) L'article 30 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 30*

Échange d'informations et coopération transfrontière entre organismes nationaux chargés de l'application

1. Lorsqu'un État membre désigne plusieurs organismes en vertu des articles 28 et 29 *bis* du présent règlement, ces organismes mettent en place des mécanismes de communication afin d'assurer l'échange d'informations entre eux, conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil*, de manière à aider l'organisme national chargé de l'application à s'acquitter de ses tâches de surveillance et d'application et afin que l'organisme chargé des plaintes des passagers désigné en vertu de l'article 29 *bis* du présent règlement puisse collecter les informations nécessaires pour examiner les plaintes individuelles.

2. Les organismes nationaux chargés de l'application au sein des États membres échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de la coordination transfrontière. La Commission les soutient dans cette tâche.

---

* Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).".

14) L'article suivant est inséré:

"*Article 30* bis
Informations concernant des soupçons de pratiques non conformes

1. La Commission peut alerter les organismes nationaux chargés de l'application sur des pratiques spécifiques d'un ou de plusieurs transporteurs, entités gestionnaires de stations, vendeurs de billets, agents de voyage ou voyagistes soupçonnées de ne pas se conformer aux obligations énoncées dans le présent règlement. Lorsque, conformément à ses pouvoirs et procédures prévus par le droit national, l'organisme national chargé de l'application ouvre une enquête, il informe la Commission, à la demande de celle-ci, de ses conclusions.

2. Le paragraphe 1 est sans préjudice de l'indépendance opérationnelle des organismes nationaux chargés de l'application.".

15) L'article 31 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 31*
Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Les sanctions prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres informent la Commission du régime ainsi déterminé et des mesures ainsi prises et de même que, sans retard, de toute modification apportée ultérieurement à ce régime ou à ces mesures.

2. Dans le cadre de la coopération visée à l'article 30, l'organisme national chargé de l'application désigné en vertu de l'article 28 ou toute autre autorité nationale compétente agissant en son nom peut, à la demande de l'organisme désigné en vertu de l'article 29 *bis*, mener une enquête sur une violation alléguée du présent règlement et, si nécessaire, imposer des sanctions.".

16) L'article suivant est inséré:

"*Article 31* bis

Comité des droits des passagers

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 38 du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil*.

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 4 du règlement (UE) nº 182/2011 du Parlement européen et du Conseil** s'applique.

---

* Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

** Règlement (UE) nº 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission (JO L 55 du 28.2.2011, p. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).".

17) L'article 32 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 32*
Rapport

Au plus tard le ... [cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif], et tous les cinq ans par la suite, la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement, l'application et les résultats du présent règlement. Le rapport est assorti, le cas échéant, de propositions législatives appropriées.".

18) L'article suivant est inséré:

"*Article 32* bis
Réexamen des normes de qualité du service

1. Au plus tard le ... [cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif], la Commission procède à une évaluation complète de toutes les normes de qualité du service, dans le cadre du premier rapport sur le fonctionnement, l'application et les résultats du présent règlement.

2. Cette évaluation porte, en particulier, sur:

   a) les avantages mesurables pour les passagers, en particulier les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, au titre du présent règlement, y compris par rapport aux différentes normes de qualité du service dans d'autres modes de transport;

b) l'efficacité de ces normes par rapport à d'autres moyens susceptibles d'obtenir des résultats comparables pour les passagers, en ce qui concerne le rapport coût-efficacité, la proportionnalité et les charges administratives supportées par les acteurs du marché et les autorités.

3. Sur la base des conclusions de l'évaluation complète, la Commission peut, s'il y a lieu, présenter une proposition législative visant à adapter en conséquence les normes de qualité du service dans le présent règlement.".

19) Le texte figurant à l'annexe III du présent règlement est ajouté à l'annexe III du règlement (UE) nº 181/2011.

Article 5

Modifications apportées au règlement (UE) 2021/782

Le règlement (UE) 2021/782 est modifié comme suit:

1) À l'article 3, les points suivants sont ajoutés:

"23) "chien d'assistance reconnu": un chien spécialement formé pour accroître l'indépendance et l'autodétermination des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent;

24) "format accessible": un format qui permet à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d'accéder à toute information pertinente, y compris en offrant à cette personne un accès aussi aisé et libre que pour une personne qui n'est pas atteinte de déficience ou de handicap, et qui répond aux exigences en matière d'accessibilité définies conformément au droit de l'Union applicable, en particulier la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil*.

---

* Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).".

2) L'article 8 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 8*

Obligation de fournir des informations sur l'interruption des services

Les entreprises ferroviaires ou, le cas échéant, les autorités compétentes responsables d'un contrat de service public ferroviaire rendent publiques, par des moyens appropriés, y compris dans un format accessible, et avant leur mise en œuvre, les décisions d'interrompre des services, que ce soit de façon permanente ou temporaire.".

3) À l'article 9, le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

"3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont communiquées sous la forme la plus appropriée, lorsque cela est possible sur la base d'informations en temps réel sur le voyage, y compris en utilisant des technologies de communication appropriées. Une attention particulière est accordée à la disponibilité de ces informations dans un format accessible.".

4) L'article 20 est modifié comme suit:

a) au paragraphe 2, le point b) est remplacé par le texte suivant:

"b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible. Si un tel séjour devient nécessaire en raison des circonstances visées à l'article 19, paragraphe 10, l'entreprise ferroviaire peut limiter la durée de l'hébergement à trois nuits au maximum. Les exigences en matière d'accès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ainsi que les besoins des chiens d'assistance reconnus sont pris en compte, dans la mesure du possible;";

b) le paragraphe 5 est remplacé par le texte suivant:

"5. Lors de l'application des paragraphes 1 à 4, l'entreprise ferroviaire concernée accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi qu'à ceux des éventuels accompagnateurs et des chiens d'assistance reconnus.".

5) L'article 22 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

"1. Sur demande, un gestionnaire des gares, une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyagiste fournit aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations, y compris dans un format accessible, sur l'accessibilité de la gare et des installations associées et des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant conformément aux règles d'accès visées à l'article 21, paragraphe 1, et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord.";

b) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

"3. Dans les gares non dotées de personnel, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent à ce que des informations aisément disponibles, y compris dans un format accessible, soient affichées conformément aux règles d'accès visées à l'article 21, paragraphe 1, en ce qui concerne les gares dotées de personnel les plus proches et l'assistance mise directement à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.".

6) À l'article 23, paragraphe 1, le point c) est remplacé par le texte suivant:

"c) un chien d'assistance reconnu est autorisé à les accompagner conformément au droit national applicable;".

7) L'article 25 est modifié comme suit:

a) le titre est remplacé par le texte suivant:

"*Article 25*
Indemnisation relative à l'équipement de mobilité, aux dispositifs d'assistance et aux chiens d'assistance reconnus";

b) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

"1. Lorsque les entreprises ferroviaires ou les gestionnaires des gares provoquent la perte ou l'endommagement d'équipements de mobilité, y compris les fauteuils roulants, et de dispositifs d'assistance, ou la perte ou la blessure de chiens d'assistance reconnus utilisés par des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, ils en sont tenus responsables et octroient sans retard indu une indemnisation. Cette indemnisation comprend:

a) le coût de remplacement ou de réparation des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance perdus ou endommagés;

b) le coût de remplacement ou du traitement de la blessure d'un chien d'assistance reconnu qui a été perdu ou blessé; et

c) les coûts raisonnables de remplacement temporaire des équipements de mobilité, des dispositifs d'assistance ou des chiens d'assistance reconnus, lorsque ce remplacement n'est pas assuré par l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares conformément au paragraphe 2.".

8) L'article 28 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

"3. Les détails de la procédure de traitement des plaintes sont accessibles au public, y compris aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, dans un format accessible. Ces informations sont disponibles au moins dans la ou les langues officielles de l'État membre dans lequel l'entreprise ferroviaire exerce ses activités.";

b) le paragraphe suivant est inséré:

"3 *bis*. Lorsque l'entreprise ferroviaire invoque la dérogation au paiement de l'indemnisation prévue à l'article 19, paragraphe 10, elle informe le voyageur, dans sa réponse, des circonstances particulières à l'origine du retard, de correspondance manquée ou de l'annulation.".

9) L'article 30 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 30*
Information des voyageurs sur leurs droits

1. Lorsqu'ils vendent des billets de transport ferroviaire, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes informent les voyageurs des droits et des obligations que leur confère le présent règlement. Afin de se conformer à cette obligation d'information, ils peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement préparé par la Commission dans toutes les langues officielles de l'Union et mis à leur disposition. Ils fournissent ces informations sur support papier ou sous forme électronique ou par tout autre moyen, y compris dans un format accessible. Ils précisent où ces informations peuvent être obtenues en cas d'annulation, de correspondance manquée ou de retard important.

2. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares informent les voyageurs de manière adéquate, y compris dans un format accessible, dans la gare, à bord du train et sur leur site internet, de leurs droits et obligations en vertu du présent règlement ainsi que des coordonnées permettant de contacter l'organisme ou les organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 31.".

10) L'article suivant est inséré:

"*Article 30* bis
Moyens de communication avec les passagers

Lorsque les informations requises en vertu du présent règlement sont fournies aux passagers par des moyens de communication électroniques, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes veillent à ce que toute correspondance écrite, y compris la date et l'heure de cette correspondance, puisse être conservée à des fins de consultation ultérieure. La charge de la preuve concernant la fourniture des informations nécessaires aux passagers incombe aux entreprises ferroviaires, aux gestionnaires des gares et aux vendeurs de billets. Tous les moyens de communication permettent au passager de les contacter rapidement et de communiquer efficacement. ".

11) À l'article 32, les paragraphes suivants sont ajoutés:

"2 *bis*. Les États membres veillent à ce que leurs organismes nationaux chargés de l'application respectifs soient dotés de pouvoirs suffisants pour prendre des mesures d'application.

2 *ter*. Dans le cas où l'entreprise ferroviaire invoque la dérogation au paiement de l'indemnisation prévue à l'article 19, paragraphe 10, elle fournit, à la demande de l'organisme national chargé de l'application, des éléments propres à justifier cette dérogation.".

12) L'article suivant est inséré:

"*Article 34* bis
Informations concernant des soupçons de pratiques non conformes

1. La Commission peut alerter les organismes nationaux chargés de l'application sur des pratiques spécifiques d'une ou de plusieurs entreprises ferroviaires, gestionnaires de l'infrastructure, gestionnaires des gares, vendeurs de billets ou voyagistes soupçonnées de ne pas se conformer aux obligations énoncées dans le présent règlement. Lorsque, conformément à ses pouvoirs et procédures prévus par le droit national, l'organisme national chargé de l'application ouvre une enquête, il informe la Commission, à la demande de celle-ci, de ses conclusions.

2. Le paragraphe 1 est sans préjudice de l'indépendance opérationnelle des organismes nationaux chargés de l'application.".

13) À l'article 38, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

"2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 4 du règlement (UE) nº 182/2011 s'applique.".

14) L'article 39 est remplacé par le texte suivant:

"*Article 39*
Rapport

Au plus tard le ... [cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif], et tous les cinq ans par la suite, la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement, l'application et les résultats du présent règlement. Celui-ci est assorti, le cas échéant, de propositions législatives appropriées.".

15) L'article suivant est inséré:

"*Article 39* bis
Réexamen des normes de qualité du service

1. Au plus tard le ... [cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif], la Commission procède à une évaluation complète de toutes les normes de qualité du service, dans le cadre du premier rapport sur le fonctionnement, l'application et les résultats du présent règlement.

2. Cette évaluation porte, en particulier, sur:

   a) les avantages mesurables pour les passagers, en particulier les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, au titre du présent règlement, y compris par rapport aux différentes normes de qualité du service dans d'autres modes de transport;

   b) l'efficacité de ces normes par rapport à d'autres moyens susceptibles d'obtenir des résultats comparables pour les passagers, en ce qui concerne le rapport coût-efficacité, la proportionnalité et les charges administratives supportées par les acteurs du marché et les autorités.

3. Sur la base des conclusions de l'évaluation complète, la Commission peut, s'il y a lieu, présenter une proposition législative visant à adapter en conséquence les normes de qualité du service dans le présent règlement.".

Article 6

Entrée en vigueur et application

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne.*

Il est applicable à partir du 23 octobre 2027.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à …, le

Par le Parlement européen	*Par le Conseil*
La présidente	*Le président / La présidente*

ANNEXE I

"ANNEXE I

Assistance sous la responsabilité des entités gestionnaires des aéroports

Assistance et arrangements nécessaires pour permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite:

– de communiquer leur arrivée à un aéroport et leur demande d'assistance aux points désignés à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments du terminal visés à l'article 5,

– de se déplacer d'un point désigné jusqu'au comptoir d'enregistrement,

– de procéder à leur enregistrement, ainsi qu'à celui de leurs bagages,

– de se rendre du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'aéronef, en s'acquittant des formalités douanières et des procédures de contrôle aux frontières et de sûreté,

– d'embarquer à bord de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, selon le cas,

– de se rendre de la porte de l'aéronef jusqu'à leur siège,

– d'entreposer leurs bagages à bord de l'aéronef et de les récupérer,

– de se rendre de leur siège jusqu'à la porte de l'aéronef,

– de débarquer de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance nécessaire, selon le cas,

– de se rendre de l'aéronef jusqu'au hall de livraison de bagages et de récupérer leurs bagages, en s'acquittant des formalités douanières et des procédures de contrôle aux frontières,

– de se rendre du hall de livraison de bagages jusqu'à un point désigné,

– d'obtenir leur correspondance s'ils sont en transit, avec une assistance à bord et au sol, ainsi qu'à l'intérieur des terminaux et entre eux, le cas échéant,

– de se rendre aux toilettes si nécessaire.

Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est aidée par un accompagnateur, ce dernier est autorisé à fournir, sur demande, l'assistance nécessaire dans l'aéroport ainsi que pour l'embarquement et le débarquement.

Prise en charge au sol de tout l'équipement de mobilité nécessaire, y compris les fauteuils roulants électriques, moyennant un préavis de quarante-huit heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

Remplacement temporaire d'équipement de mobilité endommagé ou perdu, mais pas nécessairement à l'identique.

Procédure de réclamation et d'indemnisation pour les équipements de mobilité endommagés ou perdus.

Prise en charge à terre de chiens d'assistance reconnus, le cas échéant.

Communication, dans des formats accessibles, des informations requises pour prendre les vols, y compris:

– orientations générales sur les délais de présentation minimaux aux points de rendez-vous désignés au sein du terminal et sur les délais de correspondance minimaux entre terminaux,

– mesures de sécurité appliquées,

– accessibilité du terminal.

ANNEXE II

Assistance de la part des transporteurs aériens

Transport de chiens d'assistance reconnus en cabine, sous réserve des réglementations nationales. Transport d'équipements de mobilité, y compris procédures de plainte et d'indemnisation pour les détériorations ou la perte de tels équipements.

Transport, outre l'équipement médical, d'au maximum deux pièces d'équipement de mobilité par personne handicapée ou par personne à mobilité réduite, y compris un fauteuil roulant électrique (moyennant un préavis de quarante-huit heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses).

Communication, dans des formats accessibles, des informations essentielles concernant un vol, y compris:

– l'accessibilité des aéronefs,

– les conditions dans lesquelles la présence d'un accompagnateur est requise,

– les conditions dans lesquelles le service de transport peut être refusé.

Mise en œuvre de tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour attribuer les places de manière à répondre aux besoins des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, à leur demande et sous réserve des exigences de sécurité et de la disponibilité.

Assistance pour se rendre aux toilettes sur demande.

Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est aidée par un accompagnateur, le transporteur aérien déploie tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour attribuer à cet accompagnateur un siège à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.".

ANNEXE II

"ANNEXE II

Assistance dans les ports, y compris lors de l'embarquement et du débarquement, visée aux articles 10 et 13

1. Assistance et dispositions nécessaires pour permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite:

– de communiquer leur arrivée dans un terminal portuaire ou, si possible, dans un port et leur demande d'assistance,

– de se déplacer entre un point d'entrée et le guichet d'enregistrement (s'il existe) ou le navire,

– de s'enregistrer et de faire enregistrer leurs bagages, si nécessaire,

– de rejoindre le navire depuis le guichet d'enregistrement, s'il existe, en passant par les points de contrôle aux frontières et la sécurité,

– d'embarquer à bord du navire, avec mise à disposition, selon le cas, d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou d'autre type d'assistance appropriée,

– de rejoindre leur place ou zone depuis l'entrée du navire,

– de ranger et de récupérer leurs bagages à bord du navire,

– de rejoindre l'entrée du navire depuis leur place,

– de débarquer du navire, avec mise à disposition, selon le cas, d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou d'autre type d'assistance appropriée,

– de récupérer leurs bagages, si nécessaire, et de passer par les points de contrôle aux frontières et les points de douanes,

– de se rendre du hall de retrait des bagages ou du point de débarquement vers la sortie indiquée,

– de se rendre si besoin aux toilettes (si elles existent).

2. Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est assistée par une personne qui l'accompagne, cet accompagnateur doit, sur demande, être autorisé à lui fournir l'assistance nécessaire dans le port et au moment de l'embarquement et du débarquement.

3. Prise en charge de tout l'équipement de mobilité nécessaire, y compris des équipements tels que les fauteuils roulants électriques.

4. Remplacement temporaire d'un équipement de mobilité endommagé ou perdu par un équipement qui constitue une solution de rechange adéquate.

5. Procédures de plainte et d'indemnisation pour les équipements de mobilité endommagés ou perdus.

6. Prise en charge à terre de chiens d'assistance reconnus, le cas échéant.

7. Communication, dans des formats accessibles, des informations nécessaires pour l'embarquement et le débarquement, y compris:

– orientations générales sur les délais de présentation minimaux aux points de rendez-vous désignés au sein du port et sur les délais de correspondance minimaux entre terminaux portuaires,

– mesures de sécurité appliquées,

– accessibilité du terminal.

ANNEXE III

Assistance à bord des navires visée aux articles 10 et 13

1. Transport des chiens d'assistance reconnus à bord du navire, sous réserve des réglementations nationales.

2. Transport de l'équipement médical et de l'équipement de mobilité nécessaire à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, y compris les fauteuils roulants électriques.

3. Informations sur les procédures de plainte et d'indemnisation pour les équipements endommagés ou perdus.

4. Communication, dans des formats accessibles, des informations essentielles concernant un itinéraire et l'accessibilité des moyens de transport.

5. Conditions dans lesquelles le service de transport peut être refusé.

6. Prise de toutes les dispositions raisonnables afin de prévoir une place répondant aux besoins des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, sur demande et sous réserve du respect des exigences de sécurité et de la disponibilité.

7. Sur demande, assistance pour se rendre aux toilettes (si elles existent).

8. Conditions dans lesquelles la présence d'un accompagnateur est requise.

9. Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est assistée par un accompagnateur, le transporteur s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de procurer à cet accompagnateur une place ou une cabine à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite qui est accompagnée.".

ANNEXE III

"ANNEXE III

Normes minimales de qualité du service
pour les transporteurs et les entités gestionnaires de stations

1. Communication transparente, accessible, non discriminatoire, efficace et proportionnée d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite concernant:

   a) leurs droits au titre du présent règlement;

   b) les dispositions et restrictions applicables en matière de sécurité;

   c) les exigences relatives au transport de chiens d'assistance reconnus;

   d) les conditions dans lesquelles la présence d'un accompagnateur est requise (uniquement pour les transporteurs);

   e) l'accessibilité des autobus et autocars exploités (uniquement pour les transporteurs);

   f) l'accessibilité des stations (uniquement pour les entités gestionnaires de stations);

   g) des orientations générales sur les horaires minimaux d'enregistrement et de présentation aux points de rencontre désignés à l'intérieur de la station;

   h) les conditions de transport des équipements de mobilité (uniquement pour les transporteurs).

2. Procédures de plainte et d'indemnisation pour les équipements de mobilité endommagés ou perdus.

3. Mise en œuvre de la formation de sensibilisation au handicap et d'assistance aux personnes handicapées.

4. Coopération avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

5. Conditions dans lesquelles le service de transport peut être refusé.".