

**Bruxelles, le 29 novembre 2024  
(OR. en)**

**16127/24**

---

---

**Dossier interinstitutionnel:  
2023/0436(COD)**

---

---

**TRANS 510  
CODEC 2207**

**NOTE**

|                |                                                                                                                                                               |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Origine:       | Secrétariat général du Conseil                                                                                                                                |
| Destinataire:  | Conseil                                                                                                                                                       |
| N° doc. préc.: | 15766/24 + COR1                                                                                                                                               |
| N° doc. Cion:  | 16307/23 + ADD1                                                                                                                                               |
| Objet:         | Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux<br>- Orientation générale |

**I. INTRODUCTION**

1. Le 29 novembre 2023, la Commission a présenté au Conseil et au Parlement européen une proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux. La proposition a été présentée dans le cadre d'un ensemble de mesures visant à combler les lacunes dans le cadre réglementaire actuel relatif aux droits des passagers, avec la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union.

2. La proposition relative aux trajets multimodaux vise à établir un cadre juridique pour déterminer les obligations et responsabilités respectives des différents prestataires de services de voyage intervenant dans un trajet multimodal. Le projet de règlement prévoit:
  - l'interdiction de la discrimination entre les passagers pour ce qui est des conditions de transport et de la fourniture de billets;
  - l'obligation de fournir aux passagers des informations minimales et précises dans un format accessible et en temps opportun;
  - la protection des droits des passagers en cas de perturbation, notamment dans le cadre d'une correspondance manquée entre différents modes de transport durant un trajet multimodal; et
  - la non-discrimination à l'égard des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et l'assistance à ces personnes.
3. La proposition vise à compléter les règles existantes de la législation sectorielle de l'Union sur les droits des passagers<sup>1</sup> en veillant à ce que les passagers bénéficient d'un niveau de protection similaire lorsqu'ils passent d'un mode de transport à un autre durant un trajet.
4. Le projet de règlement est fondé sur l'article 91, paragraphe 1, et sur l'article 100, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

---

<sup>1</sup> Aux fins du présent règlement, la législation sectorielle de l'Union sur les droits des passagers se réfère, le cas échéant, au règlement (CE) n° 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) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); au règlement (CE) n° 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>); au règlement (UE) n° 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) n° 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1; ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); au règlement (UE) n° 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) n° 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>); et au 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>).

## **II. TRAVAUX MENES AU SEIN DES AUTRES INSTITUTIONS**

5. Au Parlement européen, la commission des transports et du tourisme (TRAN) est compétente au fond. M. Jens GIESEKE (PPE, DE) est nommé rapporteur. La proposition est en attente de décision de la commission.
6. Le Comité économique et social européen a rendu son avis le 30 mars 2024<sup>2</sup>. Le Comité européen des régions a décidé de ne pas rendre d'avis sur cette proposition.

## **III. TRAVAUX AU SEIN DU CONSEIL ET DE SES INSTANCES PREPARATOIRES**

7. Les deux propositions, la proposition relative aux trajets multimodaux et la proposition sur le contrôle de l'application des droits des passagers, ont été présentées au groupe "Transports – Questions intermodales et réseaux" le 12 janvier 2024. La proposition relative aux trajets multimodaux a fait l'objet de discussions approfondies sous la présidence belge, qui a conclu l'examen par un rapport sur l'état des travaux<sup>3</sup> présenté au Conseil le 12 juin 2024. La présidence hongroise a poursuivi le débat, et une dernière réunion de groupe s'est tenue le 12 novembre 2024.
8. Les délégations sont convenues que les droits des passagers, notamment des plus vulnérables, doivent également être protégés dans le contexte des trajets multimodaux, tout en évitant les lourdeurs administratives et la charge administrative potentielles pour un marché naissant tel que celui-ci. Elles ont mis en avant les défis liés à la création d'un cadre unifié et cohérent pour les trajets multimodaux dans le cadre desquels les règlements modaux fournissent aux passagers différents niveaux de droits. Elles ont également souligné l'importance de garantir l'applicabilité, la faisabilité et l'étanchéité à la fraude des nouvelles dispositions.

---

<sup>2</sup> JO C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

<sup>3</sup> Document 10924/24 + COR1.

9. Sur la base des observations formulées par les délégations, le champ d'application du règlement a été redéfini pour améliorer la clarté du texte, afin que les transporteurs et les intermédiaires puissent mieux cerner leurs obligations et que les passagers puissent mieux identifier leurs droits:
- a) Dans le compromis final, seuls les billets multimodaux uniques et les billets multimodaux combinés sont inclus dans le champ d'application. Les **billets multimodaux distincts ont été exclus** du champ d'application, compte tenu de l'impossibilité pour les opérateurs de savoir qu'ils ont des obligations en cas d'achat séparé.
  - b) Le compromis définit clairement les conditions que le trajet doit remplir pour pouvoir relever du champ d'application, notamment dans le contexte des **exemptions nationales** applicables à la législation sectorielle de l'Union sur les droits des passagers.
  - c) Étant donné que les lacunes réglementaires devraient être comblées, le compromis transfère les obligations des gestionnaires de **plateformes multimodales pour le transport de passagers** aux gestionnaires de grands terminaux, en s'appuyant sur les structures et responsabilités existantes. Le compromis introduit un seuil pour les terminaux concernés et l'obligation pour les gestionnaires de terminaux de coopérer entre eux.
  - d) Afin d'éviter une complexité excessive liée à l'application parallèle des dispositions du présent règlement et de la **directive relative aux voyages à forfait**<sup>4</sup>, la présidence suggère d'exclure du champ d'application du présent règlement les billets multimodaux qui font partie d'un forfait.
10. Outre les modifications apportées au champ d'application du règlement, plusieurs autres modifications de la proposition de la Commission ont été proposées dans le but, d'une part, de clarifier les dispositions et, d'autre part, de réduire la charge administrative. L'ordre de certain(e)s (parties d')articles a été réorganisé afin d'améliorer la lisibilité du texte. La présidence s'est également efforcée de préserver la cohérence entre la présente proposition et la proposition relative au contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union.

---

<sup>4</sup> Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

11. Les modifications suivantes de la proposition initiale de la Commission méritent d'être soulignées:

- a) Étant donné que la proposition introduit des obligations importantes pour les opérateurs intervenant dans des trajets multimodaux effectués avec un **billet multimodal unique**, le concept de billet multimodal unique a été clarifié pour préciser que les transporteurs opérant des services de transport successifs formant un trajet multimodal devraient conclure entre eux un accord pour offrir ces services de transport dans le cadre d'un tel trajet multimodal.
- b) Le **lien avec d'autres actes juridiques de l'Union**, y compris la législation sectorielle de l'Union sur les droits des passagers, a été précisé.
- c) Le **traitement des données personnelles** a été spécifié afin de satisfaire aux exigences légales.
- d) Le **remboursement intégral du billet** réservé via un intermédiaire a été mieux défini pour mieux refléter la jurisprudence, notamment en ce qui concerne les frais d'intermédiation.
- e) Dans le cas d'un **formulaire commun pour le remboursement et l'indemnisation**, le compromis propose de clarifier et de simplifier la procédure pour le dépôt des demandes de remboursement et d'indemnisation. Le régime linguistique pour le dépôt des formulaires a été simplifié afin de réduire la charge administrative pour les transporteurs et les intermédiaires, d'une part, et de faciliter la procédure pour les passagers, d'autre part.
- f) Afin de garantir des **services de haute qualité pour les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite**, l'obligation pour les transporteurs et les gestionnaires de terminaux de mettre en place des normes de qualité concernant les exigences en matière d'information et d'accès, ainsi que de contrôler leurs performances, a été introduite.
- g) La **responsabilité des gestionnaires de terminaux et des transporteurs fournissant une assistance aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite** a été précisée afin de respecter le droit de l'Union, d'une part, et les conventions internationales auxquelles l'Union est partie, d'autre part.

- h) En ce qui concerne les **normes de qualité du service** générales, plusieurs délégations souhaitent d'abord évaluer la mise en œuvre des exigences existantes du règlement (UE) 2021/782 avant de les étendre à d'autres secteurs.
  - i) Les délégations ont reconnu l'importance de garantir l'application effective des droits des passagers dans l'Union. Afin d'éviter une charge administrative excessive pour les organismes nationaux chargés de l'application et de préserver leur indépendance, les dispositions relatives à une **approche fondée sur les risques pour le contrôle du respect des droits des passagers** et à la **coopération entre les États membres et la Commission** ont été supprimées.
  - j) Afin de faciliter le contrôle, par les organismes nationaux chargés de l'application, du respect, par les intermédiaires, des obligations qui leur incombent en vertu du règlement (CE) n° 261/2004, les **intermédiaires de pays tiers** auront l'obligation de désigner un représentant légal.
12. Lors de la dernière réunion du groupe, les délégations se sont félicitées des progrès accomplis et une large majorité a estimé qu'il était possible de préparer une orientation générale en décembre.
13. Le Comité des représentants permanents a approuvé le texte de compromis le 27 novembre 2024 en préparation du Conseil. Le texte de compromis figurant à l'annexe de la présente note reflète une modification supplémentaire introduite lors de la réunion du Comité des représentants en ce qui concerne la référence aux services occasionnels de transport par autobus visés à l'article 2, paragraphe 1, point b). Dans l'ensemble, le texte a reçu le soutien de la grande majorité des délégations.

#### IV. CONCLUSION

14. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil "Transports, télécommunications et énergie" est invité à marquer son accord, lors de sa session du 5 décembre 2024, sur une orientation générale concernant le texte de compromis figurant à l'annexe de la présente note.

2023/0436 (COD)

Proposition de

**RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**  
**relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux**

(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<sup>5</sup>,  
après consultation du Comité des régions,  
statuant conformément à la procédure législative ordinaire,  
considérant ce qui suit:

---

<sup>5</sup> JO C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

- (1) La protection des droits des passagers voyageant par voie aérienne, ferroviaire, maritime et fluviale, ainsi que par autobus et autocar, lorsque leurs plans de voyage sont perturbés par des retards importants et des annulations a été considérablement améliorée par la législation sectorielle de l'Union relative aux droits des passagers, en particulier les règlements (CE) n° 261/2004<sup>6</sup>, (CE) n° 1107/2006<sup>7</sup>, (UE) n° 1177/2010<sup>8</sup>, (UE) n° 181/2011<sup>9</sup> et (UE) 2021/782<sup>10</sup> du Parlement européen et du Conseil.
- (2) La mise en œuvre des droits établis et protégés par ces règlements a toutefois révélé des lacunes en ce qui concerne les passagers qui effectuent ou ont l'intention d'effectuer un trajet impliquant une combinaison de modes de transport, empêchant ainsi la réalisation complète du potentiel des droits des passagers.
- (3) Dans le cadre de la politique commune des transports, il est important de protéger les droits des passagers qui passent d'un mode de transport à un autre afin de favoriser le développement des déplacements multimodaux et d'élargir la gamme des possibilités de déplacement offertes aux passagers.

---

<sup>6</sup> Règlement (CE) n° 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) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

<sup>7</sup> Règlement (CE) n° 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>).

<sup>8</sup> Règlement (UE) n° 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) n° 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1; ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

<sup>9</sup> Règlement (UE) n° 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) n° 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1. ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

<sup>10</sup> 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>).

- (4) Les normes de protection de l'Union établies par les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 pour les voyageurs utilisant un seul mode de transport devraient donc être étendues pour couvrir les droits des passagers passant d'un mode de transport à un autre et pour garantir que les entreprises intervenant dans un trajet multimodal opèrent dans le cadre de règles harmonisées.
- (5) Il convient d'assurer la protection juridique des passagers qui effectuent des trajets multimodaux lorsqu'il n'existe pas de législation sectorielle spécifique de l'Union.
- (6) Les droits des passagers qui effectuent des trajets multimodaux établis dans le présent règlement devraient compléter la protection dont ces mêmes passagers bénéficient déjà en vertu de la législation existante de l'Union relative aux droits des passagers. Par conséquent, le présent règlement devrait être sans préjudice des droits et obligations découlant de cette législation.
- (6 *bis*) Les billets pour un trajet multimodal devraient relever du champ d'application de la définition de "billet multimodal unique" lorsque les transporteurs proposant de tels billets ont conclu entre eux un accord visant à proposer des services de transport successifs dans le cadre d'un tel trajet, même si chaque transporteur dispose également de conditions de transport distinctes en plus d'un tel accord.
- (7) Le présent règlement ne devrait pas s'appliquer aux billets multimodaux uniques lorsqu'ils font partie d'un forfait et qu'un droit au remboursement est prévu au titre de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil<sup>11</sup>. Compte tenu de la protection des passagers prévue par ladite directive, le présent règlement ne devrait pas non plus s'appliquer aux billets multimodaux combinés lorsqu'ils sont combinés par un organisateur dans le cadre d'un forfait.

---

<sup>11</sup> Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (8) Les États membres devraient interdire la discrimination fondée sur la nationalité du passager ou le lieu d'établissement du transporteur ou de l'intermédiaire à l'intérieur de l'Union lorsque les transporteurs ou les intermédiaires proposent au grand public des conditions contractuelles et des tarifs pour les trajets multimodaux. Il convient cependant de ne pas interdire les tarifs sociaux, à condition que ces mesures soient proportionnées et indépendantes de la nationalité des passagers concernés. Étant donné que les plateformes en ligne qui vendent des billets de transport de passagers se multiplient, les États membres devraient veiller en particulier à ce qu'aucune discrimination ne se produise sur le fondement de la nationalité du passager ou du lieu d'établissement du transporteur ou de l'intermédiaire à l'intérieur de l'Union lors de l'accès à des interfaces en ligne ou de l'achat de billets. Par ailleurs, indépendamment de la manière dont un certain type de billet est acheté, le niveau de protection du passager devrait être identique.
- (9) Les États membres devraient veiller à ce que les transporteurs et les intermédiaires proposant des contrats de transport aux fins d'un trajet multimodal informent le passager du type de billet ou des billets associés à ce trajet et des droits correspondants, notamment en ce qui concerne les correspondances manquées. En particulier, les transporteurs et les intermédiaires proposant des types de billets ou des billets pour des trajets multimodaux ne relevant pas du champ d'application général du présent règlement devraient informer les passagers que ces billets ne confèrent à leur détenteur aucun droit au titre du présent règlement, sans préjudice de leur droit d'être informés des conditions générales applicables à ces billets et des droits et obligations applicables en vertu de la législation sectorielle pertinente de l'Union relative aux droits des passagers.

- (10) L'accès aux informations sur les déplacements, y compris les données en temps réel, facilite les trajets multimodaux et offre aux passagers un plus large éventail de possibilités de déplacement. À cet égard, le règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission<sup>12</sup> définit l'accessibilité de ces informations sur les déplacements et la circulation via les points d'accès nationaux. Afin d'éviter toute charge inutile, les transporteurs proposant des billets multimodaux uniques devraient être en mesure de se conformer aux dispositions du présent règlement concernant la fourniture d'informations relatives au trajet à d'autres transporteurs et intermédiaires vendant leurs services dans la mesure où ils communiquent ces données à ces points d'accès nationaux.
- (11) [...]
- (11 *bis*) Si la ponctualité des services de transport est importante pour le bon déroulement des trajets multimodaux, elle ne devrait pas prévaloir sur la sécurité du service de transport et sur celle des autres usagers des infrastructures de transport. Dans le cas en particulier du transport par autobus et par autocar, où les services de transport partagent la route avec de nombreux autres usagers et sont touchés par des mesures liées à la construction ou à la circulation qui peuvent toujours entraîner des retards (en raison par exemple d'accidents, d'embouteillages, de chantiers de construction, de fermetures de routes et/ou de déviations), il convient d'accorder une attention particulière au respect des règles de la circulation routière et au respect des temps de conduite et des périodes de repos prescrits par la loi.
- (12) Les passagers munis d'un billet multimodal unique et qui manquent une correspondance en raison d'un retard ou de l'annulation d'un service précédent inclus dans ce billet devraient pouvoir soit obtenir le remboursement de leur billet, soit obtenir un réacheminement dans des conditions satisfaisantes, et ils devraient être pris en charge de manière adéquate dans l'attente d'une correspondance ultérieure.

---

<sup>12</sup> Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux (JO L 272 du 21.10.2017, p. 1, ELI: [http://data.europa.eu/eli/reg\\_del/2017/1926/oj](http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj)).

- (12 *bis*) Dans les cas où un séjour supplémentaire s'impose en raison de conditions météorologiques compromettant l'exploitation en toute sécurité du service de transport ou de circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, le transporteur devrait être autorisé à limiter la durée de l'hébergement. Les transporteurs devraient, conformément aux principes communément admis, avoir la charge de prouver que l'hébergement est nécessaire en raison desdites conditions météorologiques ou circonstances extraordinaires.
- (13) Lorsqu'un billet multimodal unique est réservé via un intermédiaire, l'intermédiaire devrait informer le passager de la procédure de remboursement. À cette fin, le transporteur contractuel devrait indiquer publiquement s'il coopère avec des intermédiaires pour le traitement des remboursements et, le cas échéant, avec lesquels; cette obligation devrait également être considérée comme remplie si le transporteur contractuel fournit une liste négative des intermédiaires avec lesquels il décide de ne pas coopérer.
- (14) Il est également essentiel de fournir des informations correctes concernant un service de transport multimodal lorsque les passagers achètent des billets auprès d'intermédiaires. Lorsque des intermédiaires ou des transporteurs regroupent des billets distincts pour différents services de transport et les vendent sous la forme d'un billet multimodal combiné, ils devraient clairement informer le passager que ces billets n'offrent pas le même niveau de protection qu'un billet multimodal unique et qu'ils ne constituent pas un billet multimodal unique émis par le ou les transporteurs fournissant le service. Si les intermédiaires ou les transporteurs qui ont vendu le billet multimodal combiné ne satisfont pas à cette exigence, leur responsabilité devrait inclure le remboursement de l'intégralité du coût du billet dans les mêmes conditions que celles qui s'appliqueraient au billet multimodal unique.
- (14 *bis*) Les procédures de remboursement devraient être non discriminatoires et facilement accessibles. Afin que les passagers puissent demander plus facilement un remboursement conformément au présent règlement, il convient d'établir un formulaire de demande valide dans toute l'Union. Les passagers devraient avoir la possibilité d'introduire leur demande au moyen d'un tel formulaire. Alors qu'il est devenu courant que les demandes de remboursement soient introduites par voie électronique, un passager devrait avoir suffisamment de possibilités d'introduire une demande par d'autres moyens que par voie électronique et de voir ses questions traitées efficacement par un autre canal que la voie électronique, par exemple par téléphone ou par courrier postal.

- (15) À la lumière de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH), qui est entrée en vigueur dans l'Union le 22 janvier 2011, et afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite la possibilité d'effectuer des déplacements multimodaux dans des conditions comparables à celles des autres citoyens, il convient d'établir des règles de non-discrimination et d'assistance au cours de leur trajet multimodal. Il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services de transport, les conditions d'accès aux véhicules et les équipements à bord lorsqu'elles passent d'un mode de transport à un autre. Si les informations destinées aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite sont fournies dans des formats accessibles, leur fourniture devrait être conforme à la législation en vigueur, à savoir les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil<sup>13</sup>. Compte tenu des avantages sur les plans de la sécurité, de la commodité et de l'accessibilité, les États membres devraient encourager l'utilisation des portefeuilles européens d'identité numérique aux fins de l'identification et de l'authentification dans les trajets multimodaux, en particulier pour aider les personnes vulnérables ou handicapées.
- (15 *bis*) En ce qui concerne les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, il convient de veiller tout particulièrement à ce qu'elles puissent effectuer la transition d'un moyen de transport à l'autre. Les transporteurs et, le cas échéant, les gestionnaires de terminaux devraient fournir une assistance de sorte que la personne puisse prendre les correspondances pour lesquelles elle détient une réservation dans le cadre du billet multimodal unique. Une assistance ultérieure devrait être fournie conformément à la législation sectorielle de l'Union relative aux droits des passagers.
- (15 *ter*) Les règles d'accès applicables au transport des personnes handicapées et au transport des personnes à mobilité réduite devraient être établies avec la participation active des organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et, le cas échéant, de représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Ces représentants devraient être consultés quant au contenu de ces règles d'accès et devraient pouvoir donner leur avis sur ces règles.

---

<sup>13</sup> 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>).

- (16) Afin de faciliter l'accès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite aux services multimodaux de transport de passagers, les États membres pourraient exiger des transporteurs et des gestionnaires de terminaux qu'ils mettent en place des points de contact uniques pour coordonner l'information et l'assistance.
- (17) [...]
- (17 bis) Les gestionnaires de terminaux et les transporteurs qui aident les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite à passer d'un service de transport à un service de transport en correspondance, dans le cadre d'un billet multimodal unique, devraient être tenus responsables lorsqu'ils 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 les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, tout au long de la période durant laquelle ils sont chargés d'aider les personnes concernées. En ce qui concerne les transporteurs, étant donné que les conditions d'une telle responsabilité sont, pour certains modes de transport, notamment les transports aérien et maritime, régies par des conventions internationales auxquelles l'Union est partie, notamment la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (convention de Montréal), conclue par la décision 2001/539/CE du Conseil<sup>14</sup>, et la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, modifiée par le protocole de 2002 auquel l'Union a adhéré par les décisions 2012/22/UE<sup>15</sup> et 2012/23/UE<sup>16</sup> du Conseil, il convient de faire référence à la législation sectorielle de l'Union applicable au mode de transport concerné, qui établit des règles spécifiques et, le cas échéant, transpose ces conventions dans le droit de l'Union.
- (18) [...]

---

<sup>14</sup> Décision 2001/539/CE du Conseil du 5 avril 2001 concernant la conclusion par la Communauté européenne de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (convention de Montréal) (JO L 194 du 18.7.2001, p. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

<sup>15</sup> Décision 2012/22/UE du Conseil du 12 décembre 2011 concernant l'adhésion de l'Union européenne au protocole de 2002 à la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, à l'exception des articles 10 et 11 dudit protocole (JO L 8 du 12.1.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

<sup>16</sup> Décision 2012/23/UE du Conseil du 12 décembre 2011 concernant l'adhésion de l'Union européenne au protocole de 2002 à la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, en ce qui concerne les articles 10 et 11 dudit protocole (JO L 8 du 12.1.2012, p. 13, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj)).

- (19) Le présent règlement ne devrait pas porter atteinte aux droits des passagers de déposer une plainte auprès d'un organisme national ou de demander réparation en justice conformément au droit national et aux conventions internationales, le cas échéant, y compris de demander la réparation des dommages. Le présent règlement est également sans préjudice du droit des transporteurs, des intermédiaires et des gestionnaires de terminaux de demander réparation entre eux ou auprès de tiers, en particulier au titre de la responsabilité contractuelle ou non contractuelle, conformément au droit national.
- (20) Il convient, pour maintenir un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine du transport multimodal, que les États membres soient tenus de désigner les organismes nationaux chargés de l'application pour contrôler attentivement l'application du présent règlement et le faire appliquer au niveau national. Ces organismes devraient pouvoir prendre une série de mesures d'application. Les passagers devraient pouvoir introduire une plainte auprès de ces organismes, ou de tout autre organisme désigné par un État membre à cet effet, en cas de violation présumée du règlement. Il convient de noter que les États membres peuvent choisir de désigner comme organisme national chargé de l'application l'organisme qui est également chargé de l'application d'autres règles de l'Union relatives aux droits des passagers.

(21) L'application du présent règlement supposera le traitement de données à caractère personnel, y compris les coordonnées des passagers, en particulier afin de leur fournir des informations, de répondre à leurs demandes d'assistance, de remboursement et de réacheminement, et de traiter leurs plaintes. Le traitement de données à caractère personnel en application du présent règlement par les transporteurs, les intermédiaires et les gestionnaires de terminaux devrait être conforme 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<sup>17</sup>, et être effectué pour les finalités et pour la durée énoncées dans le présent règlement. Les transporteurs, les intermédiaires et les gestionnaires de terminaux devraient être autorisés à conserver pendant une durée maximale de 72 heures après l'achèvement du trajet les coordonnées des passagers recueillies aux fins du respect de l'obligation qui leur incombe en ce qui concerne les informations relatives aux déplacements des passagers. La conservation de ces données à caractère personnel pendant 72 heures pourrait être nécessaire notamment pour permettre aux opérateurs d'informer les passagers après l'achèvement du trajet lorsqu'un incident, tel qu'une annulation, un refus d'embarquement, une correspondance manquée ou un retard, s'est produit au cours du trajet.

En cas de perturbation ou d'annulation d'un trajet, ou d'absence d'informations sur les droits des passagers liés à un billet multimodal combiné, qui pourraient donner lieu, en particulier, à des demandes de remboursement et à des plaintes, une période de conservation plus longue pourrait être nécessaire pour permettre aux transporteurs, aux intermédiaires et aux gestionnaires de terminaux de se conformer aux obligations qui leur incombent en vertu du présent règlement en ce qui concerne la fourniture d'une assistance, le remboursement et le réacheminement, ainsi que le traitement des plaintes. Tout traitement de données à caractère personnel devrait être effectué en conformité avec l'article 5, paragraphe 1, et l'article 6, paragraphe 1, du règlement (UE) 2016/679.

---

<sup>17</sup> 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>).

Tout traitement des données à caractère personnel des passagers, y compris la conservation de ces données par les transporteurs, les intermédiaires et les gestionnaires de terminaux, à des fins autres que celle pour laquelle les données à caractère personnel ont été initialement collectées en application du présent règlement, devrait être effectué en conformité avec l'article 6, paragraphe 4, du règlement (UE) 2016/679. Les transporteurs, les intermédiaires et les gestionnaires de terminaux peuvent utiliser les données à caractère personnel des passagers ou les conserver pendant une période plus longue que la durée de conservation prévue par le présent règlement et à d'autres fins lorsque ce traitement est fondé sur d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit national. Elles peuvent inclure le traitement aux fins du règlement de litiges, y compris des procédures judiciaires, concernant la mise en œuvre du présent règlement.

En outre, le présent règlement est sans préjudice du traitement de données à caractère personnel fondé sur le droit de l'Union ou le droit national 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, il est sans préjudice du traitement des données à caractère personnel fondé sur la directive (UE) 2016/681 du Parlement européen et du Conseil<sup>18</sup> et sur le règlement (CE) n° 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil<sup>19</sup>, ou sur le droit national conformément à l'article 6, paragraphe 4, du règlement (UE) 2016/679 ou sur le droit de l'Union applicable en matière de sécurité et de sûreté aériennes.

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.

(22) [...]

---

<sup>18</sup> 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>).

<sup>19</sup> Règlement (CE) n° 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>).

- (23) Les États membres devraient déterminer les sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et veiller à l'application de ces sanctions. Ces sanctions devraient être efficaces, proportionnées et dissuasives.
- (24) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir le développement du marché de l'Union pour le transport multimodal de passagers et l'établissement des droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux, ne peuvent pas être atteints de manière suffisante par les États membres mais peuvent 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 tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (25) 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 conformément au règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil<sup>20</sup>. Il convient d'utiliser la procédure d'examen aux fins de l'adoption des formulaires communs pour les demandes de remboursement et d'indemnisation et des modèles de rapports d'activité.
- (26) 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. Le présent règlement doit être appliqué par les juridictions des États membres dans le respect de ces droits et principes.

---

<sup>20</sup> Règlement (UE) n° 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>).

(27) 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<sup>21</sup> et a rendu son avis le 24 janvier 2024,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

---

<sup>21</sup> 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) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

## **CHAPITRE I**

### **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

#### *Article premier*

##### **Objet**

Le présent règlement établit des règles applicables au transport multimodal en ce qui concerne:

- a) la non-discrimination entre les passagers pour ce qui est des conditions de transport et de la fourniture de billets;
- b) l'information des passagers;
- c) les droits des passagers en cas de perturbation, notamment dans le cadre d'une correspondance manquée entre différents modes de transport;
- d) la non-discrimination à l'égard des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et l'assistance à ces personnes;
- e) [...]
- f) le traitement des plaintes;
- g) les règles générales en matière d'application;
- h) les sanctions.

**Champ d'application**

1. Sans préjudice du paragraphe 1 *ter* du présent article et de l'article 2 *bis*, paragraphe 4, le présent règlement s'applique aux trajets multimodaux proposés par des transporteurs ou des intermédiaires à des passagers sous la forme de billets multimodaux uniques ou de billets multimodaux combinés, lorsque les conditions suivantes sont remplies:
  - a) le trajet se compose de services de transport qui relèvent tous du champ d'application de la législation sectorielle de l'Union relative aux droits des passagers visée au deuxième alinéa du présent paragraphe, et dont aucun n'est couvert par une dérogation accordée par les États membres en vertu de l'article 2, paragraphe 4, du règlement (UE) n° 1177/2010 ou de l'article 2, paragraphe 2, du règlement (UE) 2021/782. Lorsque les États membres ont recouru à une dérogation au titre de l'article 2, paragraphe 5, du règlement (UE) 2021/782 pour des services ferroviaires, l'article 6 du présent règlement ne s'appliquera pas à la section ferroviaire du trajet multimodal. Les États membres peuvent exempter de l'application du présent règlement les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de passagers, ainsi que les services ferroviaires internationaux de transport de passagers, dont une partie importante, y compris au moins un arrêt prévu dans une gare, est effectuée en dehors de l'Union, dans la même mesure qu'ils exemptent les services de l'application du règlement (UE) 2021/782;
  - b) lorsque le trajet comprend un service régulier de transport par autobus ou autocar au sens de l'article 3, point a), du règlement (UE) n° 181/2011, la distance prévue à parcourir dans le cadre de ce service de transport est égale ou supérieure à 250 km; et
  - c) le trajet se compose de services de transport pour chacun desquels un horaire déterminé a été communiqué au passager avant l'achat du billet pour un trajet multimodal.

Aux fins du présent règlement, la législation sectorielle de l'Union relative aux droits des passagers comprend, selon le cas, les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782.

La condition énoncée au point c) n'est pas remplie lorsque le passager utilise une carte de transport ou un abonnement pour un ou plusieurs services de transport faisant partie du trajet, sauf dans le cas où le passager a effectué une réservation indiquant explicitement un horaire spécifique pour tous les services de transport faisant partie de ce trajet multimodal. Lorsqu'un ou plusieurs services de transport faisant partie du trajet ne satisfont pas aux conditions énoncées au premier alinéa, points a), b) et c), le présent règlement s'applique aux parties de ce trajet comprenant au moins deux services de transport consécutifs utilisant différents modes de transport qui satisfont à ces conditions.

1 *bis*. Les dispositions du présent règlement relatives aux terminaux s'appliquent aux terminaux situés dans les nœuds urbains énumérés à l'annexe II du règlement (UE) 2024/1679<sup>22</sup> qui remplissent toutes les conditions suivantes:

- a) le terminal sert de point de connexion entre des services de transport utilisant au moins deux modes de transport différents qui satisfont aux conditions énoncées au paragraphe 1, points a) et b), du présent article;
- b) le terminal dispose d'un gestionnaire de terminal; et
- c) le terminal accueille en moyenne 10 000 passagers, ou plus, par jour sur une année civile.

Les États membres peuvent décider que les dispositions du présent règlement relatives aux terminaux s'appliquent également aux terminaux accueillant en moyenne moins de 10 000 passagers par jour sur une année civile.

---

<sup>22</sup> Règlement (UE) 2024/1679 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 sur les orientations de l'Union pour le développement du réseau transeuropéen de transport, modifiant les règlements (UE) 2021/1153 et (UE) n° 913/2010 et abrogeant le règlement (UE) n° 1315/2013 (JO L, 2024/1679, 28.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

Les États membres notifient à la Commission, au plus tard le ... [deux ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement], la liste des terminaux situés sur leur territoire auxquels le présent règlement s'applique et, le cas échéant, fournissent à la Commission des mises à jour de cette liste. Sur la base des informations reçues des États membres, la Commission publie sur son site web la liste des terminaux auxquels le présent règlement s'applique.

2. Le présent règlement s'applique aux transporteurs, aux intermédiaires et aux gestionnaires de terminaux.

#### *Article 2 bis*

##### **Relation avec d'autres actes juridiques de l'Union**

1. Le présent règlement complète la protection offerte par la législation sectorielle de l'Union relative aux droits des passagers. À moins qu'il n'en dispose autrement, le présent règlement s'applique sans préjudice des dispositions pertinentes de la législation sectorielle de l'Union relative aux droits des passagers.
2. Le présent règlement s'applique sans préjudice de la législation de l'Union relative à la protection des consommateurs.

Aux fins du présent règlement, la législation de l'Union relative à la protection des consommateurs comprend notamment le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil<sup>23</sup>, les directives 2005/29/CE<sup>24</sup>, 2011/83/UE<sup>25</sup>, 2013/11/UE<sup>26</sup> et (UE) 2020/1828<sup>27</sup> du Parlement européen et du Conseil et la directive 93/13/CEE du Conseil<sup>28</sup>.

3. Le présent règlement ne s'applique pas aux billets multimodaux lorsqu'ils font partie d'un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

- 
- <sup>23</sup> Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).
- <sup>24</sup> Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil ("directive sur les pratiques commerciales déloyales") (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).
- <sup>25</sup> Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).
- <sup>26</sup> 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) n° 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>).
- <sup>27</sup> Directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE (JO L 409 du 4.12.2020, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).
- <sup>28</sup> Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

**Définitions**

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) "trajet multimodal": un trajet d'un passager entre un point de départ et une destination finale couvrant au moins deux services de transport et au moins deux modes de transport différents;
- 2) "transporteur": une personne physique ou morale, autre qu'un intermédiaire, qui propose des services de transport au grand public, à savoir:
  - a) un transporteur aérien effectif au sens de l'article 2, point b), du règlement (CE) n° 261/2004;
  - b) une entreprise ferroviaire au sens de l'article 3, point 1), du règlement (UE) n° 2021/782;
  - c) un transporteur au sens de l'article 3, point d), du règlement (UE) n° 1177/2010; et
  - d) un transporteur sens de l'article 3, point e), du règlement (UE) n° 181/2011;
- 2 bis) "transporteur contractuel": un transporteur qui conclut un contrat de transport avec un passager sous la forme d'un billet multimodal unique;
- 3) "intermédiaire": toute personne physique ou morale, autre qu'un transporteur, qui agit, à des fins liées à son activité commerciale, entrepreneuriale ou professionnelle, au nom d'un transporteur ou d'un passager en vue de la conclusion de contrats de transport relatifs à des trajets multimodaux;
- 4) [...]
- 5) "billet": une preuve valable, quelle que soit sa forme, de la conclusion d'un contrat de transport;
- 5 bis) "carte de transport" ou "abonnement": un billet pour un nombre illimité de trajets, qui permet au détenteur autorisé d'effectuer des trajets multimodaux durant une période déterminée;

- 5 *ter*) "réservation": une autorisation, sur papier ou sous forme électronique, donnant droit au transport selon des modalités de transport personnalisées ayant fait l'objet d'une confirmation;
- 5 *quater*) "coût total du billet": le prix final à payer à la fin du processus de réservation, qui comprend les tarifs des services de transport et l'ensemble des taxes, redevances, surtaxes et frais applicables payés pour tous les services facultatifs et non facultatifs inclus dans le billet, à l'exclusion des frais d'intermédiation, que ces suppléments et frais aient été payés en même temps que les tarifs des services de transport ou séparément à un stade ultérieur;
- 5 *quinquies*) "frais d'intermédiation": toute différence entre le montant payé par le passager et le montant reçu par le transporteur pour le même service, et qui est perçue par l'intermédiaire;
- 5 *sexies*) "support durable": tout instrument qui permet au passager de stocker des informations de manière à ce qu'elles puissent être consultées ultérieurement pendant une durée adaptée aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- 6) "contrat de transport": un contrat entre un transporteur et un passager en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services de transport;
- 7) "billet multimodal unique": un billet pour un trajet multimodal, acheté dans le cadre d'une transaction commerciale unique, représentant un contrat de transport unique et comprenant des services de transport successifs, ayant chacun un horaire déterminé, gérés par un ou plusieurs transporteurs ayant conclu entre eux un accord afin de proposer ces services de transport dans le cadre d'un tel trajet;
- 8) "billet multimodal combiné": un billet ou des billets pour un trajet multimodal représentant des contrats de transport distincts et comprenant des services de transport successifs, ayant chacun un horaire déterminé, qui sont combinés par un transporteur ou un intermédiaire de sa propre initiative, et qui sont achetés dans le cadre d'une transaction commerciale unique;
- 9) [...]

- 10) "service de transport": un service de transport de passagers exploité entre des terminaux ou des arrêts selon un horaire, y compris les services de transport offerts dans le cadre d'un réacheminement;
- 11) à 18) [...]
- 19) "terminal": un aéroport au sens de l'article 2, point j), du règlement (CE) n° 1107/2006, une gare ferroviaire au sens de l'article 3, point 22), du règlement (UE) 2021/782, un terminal portuaire au sens de l'article 3, point k), du règlement (UE) n° 1177/2010 ou une station d'autobus ou d'autocar au sens de l'article 3, point m), du règlement (UE) n° 181/2011;
- 20) "gestionnaire de terminal": une entité gestionnaire de l'aéroport au sens de l'article 2, point f), du règlement (CE) n° 1107/2006, un gestionnaire des gares ferroviaires au sens de l'article 3, point 3), du règlement (UE) 2021/782, un exploitant de terminal portuaire au sens de l'article 3, point s), du règlement (UE) n° 1177/2010 ou une entité gestionnaire de station d'autobus au sens de l'article 3, point o), du règlement (UE) n° 181/2011;
- 21) [...]
- 22) [...]
- 23) "correspondance manquée pendant un trajet multimodal": une situation dans laquelle un passager manque un ou plusieurs services de transport au cours d'un trajet multimodal, à cause d'un retard au départ ou à l'arrivée, ou de l'annulation d'un ou de plusieurs services de transport précédents, ou du départ d'un service de transport avant l'heure de départ prévue, ou d'un refus d'embarquement au sens de l'article 2, point j), du règlement (CE) n° 261/2004;
- 24) "personne handicapée" et "personne à mobilité réduite": toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres passagers ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite en raison de l'âge;

- 24 *bis*) "format accessible": un format qui permet à la personne handicapée ou à mobilité réduite d'accéder à toute information pertinente, notamment d'y avoir accès aussi aisément et librement qu'une personne qui n'est atteinte d'aucune déficience ni d'aucun handicap, et qui répond aux exigences en matière d'accessibilité définies conformément à la législation applicable, comme l'annexe I de la directive (UE) 2019/882;
- 24 *ter*) "chien d'assistance reconnu": un chien spécialement dressé pour accroître l'indépendance et l'autodétermination des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent.
- 25) [...]

#### *Article 3 bis*

##### **Coopération entre les gestionnaires de terminaux**

Les gestionnaires de terminaux des terminaux visés à l'article 2, paragraphe 1 *ter*, coopèrent entre eux pour s'acquitter des obligations qui leur incombent en vertu du présent règlement et informent les passagers des dispositions en vigueur.

À cette fin, les États membres peuvent exiger des gestionnaires de terminaux des terminaux visés à l'article 2, paragraphe 1 *ter*, qu'ils adoptent un accord de coopération afin de déterminer leurs responsabilités opérationnelles ainsi que la répartition raisonnable et proportionnée des conséquences financières y afférentes ou, en l'absence d'un tel accord, déterminent les règles de coopération applicables aux gestionnaires de terminaux concernés.

#### *Article 3 ter*

##### **Traitement des données à caractère personnel**

Les transporteurs, les intermédiaires et les gestionnaires de terminaux des terminaux visés à l'article 2, paragraphe 1 *ter*, ne peuvent utiliser les données à caractère personnel traitées en application du présent règlement que dans la mesure nécessaire aux fins du respect des obligations qui leur incombent en vertu du présent règlement en ce qui concerne le droit d'information des passagers, la fourniture d'une assistance, le réacheminement et le remboursement, ainsi que le traitement des plaintes.

Aux fins du respect des obligations qui leur incombent en ce qui concerne le droit d'information des passagers, les transporteurs, les intermédiaires et les gestionnaires de terminaux peuvent conserver ces données pendant une durée n'excédant pas 72 heures après l'achèvement du trajet multimodal.

Aux fins du respect des obligations qui leur incombent en vertu du présent règlement en ce qui concerne le droit d'information des passagers concernant les billets multimodaux combinés conformément à l'article 4 *bis*, paragraphe 2, la fourniture d'une assistance, le réacheminement et le remboursement, les transporteurs, les intermédiaires et les gestionnaires de terminaux peuvent conserver les données à caractère personnel des passagers pendant plus de 72 heures après l'achèvement du trajet multimodal dans la mesure strictement nécessaire au respect de ces obligations conformément aux procédures prévues par le droit de l'Union ou le droit national applicable.

## **CHAPITRE II**

### **CONTRATS DE TRANSPORT ET INFORMATIONS**

#### *Article 4*

##### **Conditions du contrat de transport et tarifs non discriminatoires**

Sans préjudice des tarifs sociaux, les transporteurs ou les intermédiaires proposent des conditions contractuelles et des tarifs pour des trajets multimodaux au grand public sans discrimination, directe ou indirecte, fondée sur la nationalité du passager ou sur le lieu d'établissement à l'intérieur de l'Union du transporteur ou de l'intermédiaire.

**Information des passagers sur leurs droits**

1. Lorsqu'ils proposent des billets pour un trajet multimodal, les transporteurs et les intermédiaires informent les passagers, avant l'achat, des éléments suivants:
  - a) le type de billet ou des billets proposés, en particulier si ce billet ou ces billets constituent un billet multimodal unique ou un billet multimodal combiné;
  - b) les conditions générales applicables au billet;
  - c) les droits et obligations, liés au type de billet, du passager, du transporteur et de l'intermédiaire au titre du présent règlement et de la législation sectorielle pertinente de l'Union relative aux droits des passagers, y compris des informations sur la procédure de remboursement; et
  - d) dans le cas d'un billet multimodal unique, l'identification du transporteur contractuel et ses coordonnées.

Afin de se conformer à l'obligation d'information qui figure au point c) du paragraphe 1, le transporteur et l'intermédiaire peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement et de la législation sectorielle pertinente de l'Union relative aux droits des passagers, préparé par la Commission dans toutes les langues officielles de l'Union et mis à la disposition du public.

2. Un intermédiaire ou un transporteur qui vend un billet multimodal combiné informe le passager avant l'achat que le billet multimodal combiné consiste en des contrats de transport distincts ne donnant pas droit, en vertu des articles 7, 8 et 9, à un remboursement, à un réacheminement ou à une assistance en cas de correspondance manquée. Ces informations sont fournies de manière claire et accessible sur un support durable lors de la vente du billet.
- 2 bis. En cas de transfert des obligations du transporteur contractuel, énoncées aux articles 7, 8 et 9, à un autre transporteur, un intermédiaire qui vend un billet multimodal unique ou un transporteur contractuel informe le passager de l'identification de ce transporteur et de ses coordonnées. Ces informations sont communiquées avant l'achat ou dès qu'elles sont disponibles.

3. Les transporteurs et les intermédiaires proposant des billets multimodaux uniques ou combinés communiquent également aux passagers, de manière claire et accessible, les coordonnées de l'organisme ou des organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 20, paragraphe 1, et, le cas échéant, leurs responsabilités respectives.
4. Les transporteurs et les intermédiaires fournissent les informations visées au présent article sur un support durable, y compris dans des formats accessibles.
5. En cas d'annulation, de refus d'embarquement, de correspondance manquée ou de retard au départ ou à l'arrivée, dans le cadre de trajets multimodaux effectués au moyen d'un billet multimodal unique ou d'un billet multimodal combiné, les transporteurs qui vendent le billet multimodal et, dans la mesure du possible les intermédiaires, indiquent où les informations visées au paragraphe 1 peuvent être obtenues.

#### *Article 5*

##### **Communication aux passagers d'informations relatives au voyage**

1. [...]
2. Avant l'achat, les transporteurs et les intermédiaires proposant des billets pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs aux fins d'un trajet multimodal fournissent au passager les éléments suivants:
  - a) des orientations générales sur les délais de correspondance minimaux entre les différents types de services de transport proposés dans le cadre du trajet multimodal;
  - b) les horaires et conditions pour le voyage le plus rapide pour le trajet multimodal proposé par le transporteur ou l'intermédiaire, y compris un horaire spécifique pour tous les services de transport qui font partie du trajet multimodal;
  - c) les horaires et les conditions pour tous les tarifs disponibles pour le trajet multimodal proposé par le transporteur ou l'intermédiaire, y compris un horaire spécifique pour tous les services de transport qui font partie du trajet multimodal, avec mise en évidence des tarifs les plus bas.

- 2 bis. Les intermédiaires informent les passagers, avant l'achat, des frais d'intermédiation appliqués et du montant de ces frais qui peut être remboursé en vertu de l'article 8.
3. Les gestionnaires de terminaux des terminaux visés à l'article 2, paragraphe 1 *ter*, mettent à la disposition du public des informations sur les délais de correspondance minimaux entre les différents types de services de transport qui opèrent au niveau du terminal et qui respectent les conditions énoncées à l'article 2, paragraphe 1, points a) et b).
4. Les transporteurs et les intermédiaires proposant des billets pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs aux fins d'un trajet multimodal fournissent au passager les informations suivantes avant le trajet multimodal:
- a) à c) [...]
  - d) les perturbations et les retards concernant le trajet multimodal, ou une indication de l'endroit où des informations en temps réel sur les perturbations et les retards peuvent être trouvées; et
  - e) les procédures de dépôt des plaintes en vertu de l'article 18.
5. Les transporteurs, et dans la mesure du possible, les intermédiaires proposant des billets multimodaux uniques et des billets multimodaux combinés fournissent au passager, pendant le trajet, les informations suivantes:
- aa) en cas de retard à l'arrivée ou au départ, ou d'annulation d'un service, l'heure de départ estimée et l'heure d'arrivée estimée du service ou du service de remplacement;
  - a) [...]
  - b) les correspondances principales; et
  - c) les problèmes de sécurité et de sûreté survenant à bord du service de transport et dans les terminaux et qui ont une incidence sur le trajet concerné.

6. L'horaire spécifique pour tous les services de transport faisant partie du trajet multimodal, visé au paragraphe 2, points b) et c), est indiqué explicitement et clairement sur un support durable. Les autres informations visées aux paragraphes 1 à 5 sont communiquées sous la forme la plus adaptée, notamment en utilisant des technologies de communication appropriées.

Toutes les informations sont fournies dans un format accessible.

7. Lorsque les informations sont fournies par des moyens de communication électroniques, les transporteurs et les intermédiaires veillent à ce que toute correspondance écrite, notamment la date et l'heure de cette correspondance, puisse être conservée pour toute référence ultérieure. La charge de la preuve concernant la question de savoir si et quand ils ont fourni les informations nécessaires aux passagers incombe aux transporteurs et aux intermédiaires. Tous les moyens de communication permettent au passager de contacter rapidement les transporteurs et intermédiaires et de communiquer efficacement avec eux.

#### *Article 5 bis*

### **Responsabilité en cas de défaut d'information sur les droits des passagers liés à un billet multimodal combiné**

1. Lorsque le passager manque une correspondance avec un service de transport ultérieur au cours d'un trajet multimodal effectué au moyen d'un billet multimodal combiné, l'intermédiaire ou le transporteur qui a vendu le billet multimodal combiné et qui ne prouve pas que le passager a reçu les informations visées à l'article 4 *bis*, paragraphe 2, est tenu de rembourser le montant total payé pour ce billet, conformément à l'article 7, paragraphe 1, point a). Le droit au remboursement est sans préjudice du droit national applicable octroyant aux passagers une plus grande indemnisation pour les dommages subis.
2. L'intermédiaire ou le transporteur qui a vendu le billet multimodal combiné est responsable du traitement des demandes et des plaintes éventuelles des passagers au titre du paragraphe 1.
3. Le remboursement visé au paragraphe 1, est effectué dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande.

### **Transfert d'informations par l'intermédiaire**

Lorsque le passager n'achète pas un billet multimodal unique directement auprès du transporteur, mais via un intermédiaire, ce dernier informe le transporteur contractuel, au moment de la réservation, du fait qu'il a réservé le billet en tant qu'intermédiaire et fournit au transporteur les coordonnées du passager et les détails de la réservation. L'intermédiaire fournit également à ce transporteur ses propres coordonnées postales et électroniques.

### *Article 6*

#### **Accès des transporteurs et des intermédiaires aux informations relatives au voyage**

1. Les transporteurs proposant des billets multimodaux uniques donnent aux autres transporteurs et intermédiaires qui vendent leurs billets sur la base d'un contrat ou d'un autre arrangement entre eux un accès aux informations relatives au voyage visées à l'article 5, paragraphes 2 à 5.
2. Les transporteurs proposant des billets multimodaux uniques diffusent ces informations et accordent l'accès à ces dernières de manière non discriminatoire et sans retard indu. Une demande ponctuelle est suffisante pour avoir un accès continu aux informations. Le transporteur tenu de fournir des informations conformément au paragraphe 1 peut demander la conclusion d'un contrat ou d'un autre arrangement sur la base duquel les informations sont diffusées ou l'accès est accordé. Les modalités et conditions de tout contrat ou arrangement relatif à l'utilisation des informations ne limitent pas inutilement les possibilités de réutilisation de ces informations. Les modalités et conditions ne sont pas utilisées pour restreindre la concurrence.
3. Les informations sont diffusées et l'accès est donné par des moyens techniques appropriés, tels que des interfaces de programmation. Il convient de garantir que ces interfaces de programmation sont conformes aux spécifications établies dans les actes d'exécution adoptés en vertu de la directive (UE) 2016/797.

4. Lorsque les informations visées au paragraphe 1 sont fournies conformément à d'autres actes juridiques de l'Union, en particulier les actes délégués adoptés en vertu de l'article 6, paragraphe 8, de la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil<sup>29</sup>, les obligations correspondantes au titre du présent article sont réputées remplies en ce qui concerne les informations en question.

### **CHAPITRE III**

## **CORRESPONDANCES MANQUÉES AU COURS DE TRAJETS MULTIMODAUX EFFECTUÉS AVEC UN BILLET MULTIMODAL UNIQUE**

### *Article 7*

#### **Remboursement et réacheminement**

1. Lorsqu'une correspondance au cours d'un trajet multimodal effectué avec un billet multimodal unique est manquée ou est susceptible de l'être selon le transporteur contractuel, ce dernier offre immédiatement au passager le choix entre l'une des options suivantes:
- a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées de leur trajet et pour la ou les parties déjà effectuées si le trajet ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du passager, ainsi que, s'il y a lieu, un trajet de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais;
  - b) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais;

---

<sup>29</sup> Directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil du 7 juillet 2010 concernant le cadre pour le déploiement de systèmes de transport intelligents dans le domaine du transport routier et d'interfaces avec d'autres modes de transport (JO L 207 du 6.8.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- c) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à sa convenance.

Le transporteur contractuel prend les dispositions nécessaires pour l'option choisie par le passager. Le transporteur contractuel peut confier à un autre transporteur le traitement du remboursement ou du réacheminement, sous réserve que le passager soit informé de ce transfert de tâches conformément à l'article 4 *bis*, paragraphe 1, point d). Le transfert de tâches à un autre transporteur n'affecte pas la responsabilité juridique du transporteur contractuel.

2. Lorsque, aux fins du paragraphe 1, points b) et c), un réacheminement comparable est effectué par le même transporteur ou qu'un autre transporteur est chargé d'effectuer le réacheminement, cela ne génère pas de coûts supplémentaires pour le passager. Cette exigence s'applique également lorsque le réacheminement comprend l'utilisation d'un transport d'une classe supérieure et d'autres modes de transport. Les transporteurs s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, d'éviter des correspondances supplémentaires et de réduire le plus possible le retard dans la durée totale du voyage.
3. Les prestataires de services de transport de réacheminement fournissent aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite un niveau d'assistance et d'accessibilité comparable au service de transport manqué lorsqu'ils proposent un service de remplacement. Les prestataires de services de transport de réacheminement veillent tout particulièrement à fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des services de remplacement qui sont adaptés à leurs besoins et qui peuvent différer de ceux proposés aux autres passagers.
4. Le remboursement visé au paragraphe 1, point a), est effectué dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande. Les États membres peuvent exiger des transporteurs contractuels qu'ils acceptent ces demandes soumises via des moyens particuliers de communication, à condition que cette exigence ne produise pas d'effets discriminatoires. Le remboursement peut prendre la forme d'une somme d'argent, de bons ou d'autres services à condition que ces bons et ces services soient suffisamment souples, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination, et que le passager les accepte expressément. Le remboursement intégral du billet n'est pas réduit par des coûts de transaction financière liés au remboursement, tels que redevances, frais de téléphone ou timbres.

**Remboursement lorsque le billet multimodal unique a été réservé via un intermédiaire**

1. Lorsque le passager a réservé le billet multimodal unique via un intermédiaire, le transporteur contractuel peut effectuer le remboursement visé à l'article 7, paragraphe 1, point a), via cet intermédiaire. Dans ce cas, l'intermédiaire rembourse le passager conformément aux paragraphes 3 et 5 du présent article.  
  
Les transporteurs indiquent publiquement, d'une manière claire, compréhensible et aisément accessible, s'ils acceptent de traiter les remboursements via des intermédiaires et le cas échéant, avec quels intermédiaires ils acceptent de le faire.  
  
Si l'intermédiaire ne participe pas à la procédure de remboursement, l'article 7, paragraphe 1, point a), s'applique au remboursement.
2. L'intermédiaire informe le passager de la procédure de remboursement prévue au présent article d'une manière claire, compréhensible et aisément accessible lors de la réservation et sur la confirmation de réservation.
3. Le remboursement via l'intermédiaire est gratuit pour les passagers. Le remboursement n'est pas réduit par des coûts de transaction financière liés au remboursement, tels que redevances, frais de téléphone ou timbres.
4. [...]
5. Les règles suivantes s'appliquent en cas de remboursement via des intermédiaires qui ont utilisé leur propre compte pour le paiement du billet multimodal unique au transporteur contractuel:
  - a) le transporteur contractuel rembourse à l'intermédiaire le montant qu'il a reçu de ce dernier pour le billet dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle le transporteur contractuel a reçu l'option de remboursement choisie par le passager conformément à l'article 7, paragraphe 1, point a), du présent règlement.

L'intermédiaire rembourse au passager la totalité du prix du billet et des frais d'intermédiation remboursables conformément à l'article 5, paragraphe 2 bis, via le mode de paiement initial utilisé par le passager ou en son nom au moment de la réservation du service de transport, au plus tard dans un délai supplémentaire de 15 jours, et en informe le passager et le transporteur contractuel. Si ce mode de paiement n'est plus disponible, l'intermédiaire contacte le passager pour obtenir les informations relatives au paiement;

- b) si le passager ne reçoit pas le remboursement dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle il a choisi une option de remboursement conformément à l'article 7, paragraphe 1, point a), le transporteur contractuel contacte le passager au plus tard le jour suivant l'expiration du délai de 30 jours afin de recevoir les informations relatives au paiement du remboursement. Dès réception de ces informations de paiement, le transporteur contractuel rembourse au passager la totalité du prix du billet et des frais d'intermédiation remboursables conformément à l'article 5, paragraphe 2 *bis*, sauf si ces frais ont été facturés à l'insu du transporteur contractuel. Le transporteur contractuel rembourse le passager dans un délai de 30 jours et en informe le passager et l'intermédiaire.

Le transporteur contractuel peut confier à un autre transporteur le traitement du remboursement, sous réserve que le passager soit informé de ce transfert de tâches conformément à l'article 4 *bis*, paragraphe 1, point d). Le transfert de tâches à un autre transporteur n'affecte pas la responsabilité juridique du transporteur contractuel.

## *Article 9*

### **Assistance**

1. En cas de correspondance manquée au cours d'un trajet multimodal effectué avec un billet multimodal unique, le transporteur contractuel offre gratuitement aux passagers:
  - a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du temps d'attente, s'ils sont disponibles à bord du service de transport ou dans le terminal, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés compte tenu de critères tels que la distance à laquelle se trouve le fournisseur, le temps nécessaire pour effectuer la livraison et le coût;

b) un hébergement à l'hôtel ou dans un autre lieu d'hébergement, ainsi que le transport entre le terminal et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits s'impose, lorsque c'est matériellement possible. Dans les cas où un séjour supplémentaire s'impose en raison de conditions météorologiques compromettant l'exploitation en toute sécurité du service de transport ou de circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, le transporteur contractuel peut limiter la durée de l'hébergement à trois nuits au maximum.

2. Lors de l'application du paragraphe 1, il convient d'accorder une attention particulière aux besoins des enfants non accompagnés, des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi qu'à ceux des personnes qui les accompagnent et des chiens d'assistance reconnus.
3. Le transporteur contractuel peut confier à un autre transporteur le traitement de l'assistance au titre du présent article, sous réserve que le passager soit informé de ce transfert de tâches conformément à l'article 4 *bis*, paragraphe 1, point d). Le transfert de tâches à un autre transporteur n'affecte pas la responsabilité juridique du transporteur contractuel.

#### *Article 10*

[...]

#### *Article 11*

### **Introduction des demandes de remboursement**

0. Les transporteurs et les intermédiaires communiquent clairement au passager les informations à fournir lorsqu'il demande un remboursement au titre des articles 5 *bis*, 7 et 8.
- 0 *bis*. Les passagers ont le droit d'introduire leurs demandes de remboursement en utilisant le formulaire commun visé au paragraphe 1, le formulaire fourni par le transporteur ou l'intermédiaire conformément au paragraphe 3 ou par un autre moyen. Les transporteurs et les intermédiaires ne rejettent pas une demande de remboursement au motif que le passager n'a pas utilisé le formulaire que l'un d'eux a fourni ou le formulaire commun visé au paragraphe 1 ou que le passager a envoyé le formulaire par d'autres moyens que les moyens électroniques visés au paragraphe 3.

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 ou l'intermédiaire demande au passager de clarifier et de compléter la demande.

1. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes de remboursement au titre du présent règlement. Ce formulaire commun est établi dans des formats accessibles. Cet acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 26, paragraphe 2.

La Commission met le formulaire commun à disposition sur son site web dans toutes les langues officielles de l'Union.

2. [...]

3. Les transporteurs et les intermédiaires établissent et transmettent aux passagers, dans la mesure du possible et dans les meilleurs délais, un formulaire pour les demandes de remboursement au titre des articles 5 *bis*, 7 et 8, ou fournissent un lien permettant un accès direct à ce formulaire ou au formulaire commun visé au paragraphe 1 du présent article.

Les transporteurs et les intermédiaires fournissent des informations sur leur site web, telles qu'une adresse électronique, à laquelle les demandes de remboursement peuvent être envoyées par voie électronique. Cette exigence ne s'applique pas lorsque d'autres moyens de communication électroniques permettant aux passagers de demander un remboursement existent, tels que le formulaire visé au premier alinéa du présent paragraphe qui est disponible sur un site web ou des applications mobiles, à condition qu'ils donnent accès, dans un format accessible, aux mêmes choix et aux mêmes informations que ceux qui figurent dans le formulaire commun visé au paragraphe 1 et qu'ils soient disponibles au moins dans la langue de réservation.

4. [...]

### *Article 11 bis*

#### **Relation avec la législation sectorielle de l'Union relative aux droits des passagers en ce qui concerne le remboursement, la poursuite du voyage, le réacheminement et l'assistance**

En cas de correspondance manquée au cours d'un trajet multimodal effectué avec un billet multimodal unique, les articles 7, 8, 9 et 11 du présent règlement s'appliquent au remboursement, à la poursuite du voyage, au réacheminement et à l'assistance. Dans ce cas, les articles 8 et 9 du règlement (CE) n° 261/2004, les articles 17 et 18 du règlement (UE) n° 1177/2010, les articles 19 et 21 du règlement (UE) n° 181/2011, dans la mesure où ils concernent le remboursement, la poursuite du voyage, le réacheminement et l'assistance, ainsi que les articles 18 et 20 du règlement (UE) 2021/782 ne s'appliquent pas. L'application des articles 7, 8, 9 et 11 du présent règlement est sans préjudice du droit à demander réparation en vertu des dispositions pertinentes de la législation sectorielle de l'Union relative aux droits des passagers.

## **CHAPITRE IV**

### **PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE**

#### *Article 12*

##### **Droit au transport**

1. Les transporteurs proposant des billets multimodaux uniques et les gestionnaires de terminaux des terminaux visés à l'article 2, paragraphe 1 *ter*, établissent des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport des personnes handicapées et au transport des personnes à mobilité réduite. Ces règles sont conformes aux dispositions du présent règlement, aux dispositions pertinentes sur la limitation du transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite dans la législation sectorielle de l'Union relative aux droits des passagers ainsi qu'à la législation de l'Union relative aux exigences en matière d'accessibilité.

- 1 *bis*. Les règles d'accès visées au paragraphe 1 sont établies avec la participation active des organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et, le cas échéant, de représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.
- 1 *ter*. Les transporteurs proposant des billets multimodaux uniques et les gestionnaires de terminaux publient les règles d'accès visées au paragraphe 1 et les fournissent dans un format accessible.
2. Aucuns frais supplémentaires ne sont imposés aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite pour leurs réservations et leurs billets pour des trajets multimodaux, que ce soit sous la forme d'un billet multimodal unique ou d'un billet multimodal combiné. Un transporteur ou un intermédiaire ne peut refuser d'accepter une réservation ou d'émettre un billet pour une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ou, dans le cas d'un transporteur, refuser d'embarquer cette personne ou exiger qu'elle soit accompagnée par une autre personne, sauf si cela est strictement nécessaire pour satisfaire aux règles d'accès visées au paragraphe 1.
3. [...]
4. [...]
5. Lorsqu'un transporteur exige qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne en mesure de lui apporter l'assistance requise conformément au paragraphe 2, deuxième alinéa, les conditions applicables au transport de l'accompagnateur sont conformes aux dispositions de la législation sectorielle de l'Union relative aux droits des passagers. Le transporteur permet à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite de modifier le nom de l'accompagnateur requis sans frais et jusqu'à 48 heures avant le début du voyage.

6. Lorsqu'un transporteur ou un intermédiaire refuse d'accepter une réservation ou d'émettre un billet pour une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ou, dans le cas d'un transporteur, refuse d'embarquer cette personne ou exige qu'elle soit accompagnée par une autre personne conformément au paragraphe 2, deuxième alinéa, il informe immédiatement la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite des raisons de cette décision. Cette information est fournie dans un format accessible et, sur demande de la personne concernée, par écrit. Le transporteur ou l'intermédiaire s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de proposer à la personne concernée un transport alternatif acceptable compte tenu des besoins de celle-ci en matière d'accessibilité.
7. Les transporteurs proposant des billets multimodaux et les gestionnaires de terminaux des terminaux visés à l'article 2, paragraphe 1 *ter* établissent et portent à la connaissance du public des normes de qualité du service couvrant au moins les points énumérés à l'annexe II. Ils suivent les activités conformément aux dispositions du présent article et partagent, sur demande, des informations relatives à leurs activités avec l'organisme ou les organismes nationaux chargés de l'application.

### *Article 13*

#### **Communication d'informations sur l'accessibilité aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite**

Les transporteurs et les intermédiaires proposant des billets pour des trajets multimodaux pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs, ainsi que les gestionnaires de terminaux, fournissent aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité du terminal et des installations associées ainsi que des services. Ces informations sont fournies dans un format accessible.

**Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite**

1. Dans le cadre des billets multimodaux uniques, les transporteurs, les gestionnaires de terminaux et les intermédiaires coopèrent afin de fournir une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, conformément au présent article et aux règles d'accès visées à l'article 12, paragraphe 1. Les transporteurs, les gestionnaires de terminaux et les intermédiaires coopèrent pour proposer un mécanisme de notification unique pour les demandes d'assistance.
2. L'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite qui doit être fournie par chaque transporteur, gestionnaire de terminal ou intermédiaire pour chaque service de transport intervenant dans le trajet multimodal est définie conformément au présent article et, pour les aspects non couverts par le présent article, par la législation sectorielle pertinente de l'Union applicable à ce service de transport.
3. L'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite est fournie gratuitement.  
  
Un chien d'assistance reconnu est autorisé à accompagner gratuitement une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite, sans préjudice du règlement (UE) n° 576/2013 du Parlement européen et du Conseil<sup>30</sup> et du droit national applicable, et à condition que la sûreté et la sécurité des autres passagers et de l'équipage soient préservées.
4. L'assistance est fournie lorsque le transporteur contractuel, l'intermédiaire auprès duquel le billet multimodal unique a été acheté, le gestionnaire du terminal ou, le cas échéant, le point de contact unique visé à l'article 15, s'est vu notifier, au moins 48 heures à l'avance, le besoin d'assistance du passager.

---

<sup>30</sup> Règlement (UE) n° 576/2013 du Parlement européen et du Conseil du 12 juin 2013 relatif aux mouvements non commerciaux d'animaux de compagnie et abrogeant le règlement (CE) n° 998/2003 (JO L 178 du 28.6.2013, p. 1. ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Une seule notification peut être demandée par trajet. Cette notification est transmise à l'ensemble des transporteurs, intermédiaires, gestionnaires de terminaux et points de contact uniques intervenant dans le trajet au moins 36 heures avant que l'assistance soit nécessaire.

5. La notification visée au paragraphe 4 est acceptée sans frais supplémentaires, quel que soit le moyen de communication utilisé.
6. Les transporteurs et les intermédiaires ou, le cas échéant, les gestionnaires de terminaux et les points de contact uniques prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications; lorsque les transporteurs ou les intermédiaires ne sont pas capables de traiter ces notifications, ils indiquent sans retard d'autres moyens d'effectuer la notification.
7. Si la notification visée au paragraphe 4 est effectuée dans le délai fixé audit paragraphe, les transporteurs et, le cas échéant, les gestionnaires de terminaux fournissent une assistance de sorte que la personne puisse prendre les services de transport pour lesquels elle détient un billet.
8. Si cette notification n'est pas effectuée dans ce délai, ou si aucune notification n'a été effectuée, les transporteurs et, le cas échéant, les gestionnaires de terminaux s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette de voyager.

#### *Article 15*

##### **Points de contact uniques pour la coordination de l'information et l'assistance**

1. Les États membres peuvent exiger, pour tout trajet multimodal, que les gestionnaires de terminaux des terminaux visés à l'article 2, paragraphe 1 *ter*, et les transporteurs coopèrent pour établir sur leur territoire et exploiter, conformément au paragraphe 2, des points de contact uniques pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

- 1 *bis*. Dans les cas où les États membres font usage de la possibilité prévue au paragraphe 1, les modalités de gestion des points de contact uniques sont définies dans les règles d'accès visées à l'article 12, paragraphe 1, et ces points de contact uniques sont chargés:
- a) d'accepter les demandes d'assistance aux terminaux;
  - b) de communiquer les demandes individuelles d'assistance aux gestionnaires de terminaux et aux transporteurs.
2. [...]
3. Dans les cas où les États membres font usage de la possibilité prévue au paragraphe 1, ils peuvent autoriser les gestionnaires de terminaux et les transporteurs à décider s'ils mettent à disposition des points de contact uniques physiques, numériques ou téléphoniques, à condition que ces points de contact soient accessibles et permettent au voyageur d'entrer en relation avec eux si nécessaire.

#### *Article 16*

#### **Indemnisation relative à l'équipement de mobilité, aux dispositifs d'assistance et aux chiens d'assistance reconnus**

1. Lorsque les gestionnaires de terminaux qui aident les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite à passer d'un service de transport à un service de transport en correspondance, dans le cadre d'un billet multimodal unique, provoquent, au cours de la période pendant laquelle le gestionnaire de terminal est chargé d'assister les personnes concernées, 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 ces personnes, 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 d'un chien d'assistance reconnu qui a été perdu ou du traitement d'un chien qui a été blessé;
- 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 le transporteur ou le gestionnaire du terminal conformément au paragraphe 2.

L'article 12 du règlement (CE) n° 1107/2006, l'article 15 du règlement (UE) n° 1177/2010, l'article 17 du règlement (UE) n° 181/2011 et l'article 25 du règlement (UE) 2021/782 ne s'appliquent pas.

- 1 *bis*. Lorsque les transporteurs qui aident les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite à passer d'un service de transport à un service de transport en correspondance, dans le cadre d'un billet multimodal unique, provoquent, au cours de la période pendant laquelle le transporteur est chargé d'assister les personnes concernées, 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 ces personnes, la responsabilité de ces transporteurs est déterminée conformément aux dispositions applicables à cette perte, à cet endommagement ou à cette blessure dans le cadre d'un service de transport unique, en vertu de la législation sectorielle de l'Union relative aux droits des passagers pour le mode de transport concerné ou, lorsqu'il y a lieu, du règlement (CE) n° 2027/97 et du règlement (CE) n° 392/2009. Ces dispositions s'appliquent mutatis mutandis à cette situation.
- 2. Lorsque les paragraphes 1 et 1 *bis* s'appliquent, les transporteurs et les gestionnaires de terminaux visés auxdits paragraphes s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, d'assurer rapidement le remplacement temporaire des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance immédiatement nécessaires. La personne handicapée ou la personne à mobilité réduite est autorisée à conserver cet équipement ou dispositif de remplacement temporaire tant que l'indemnisation visée au paragraphe 1 ou, le cas échéant, prévue par la législation sectorielle de l'Union relative aux droits des passagers et par les règlements (CE) n° 2027/97 et (CE) n° 392/2009, n'a pas été acquittée.

3. Les paragraphes 1 et 1 *bis* sont sans préjudice du droit du transporteur ou du gestionnaire de terminal de demander réparation à tout tiers ayant contribué à l'événement déclenchant l'indemnisation en vertu de ces paragraphes, conformément au droit applicable.

## **CHAPITRE V**

### **PLAINTES**

#### *Article 17*

[...]

#### *Article 18*

#### **Plaintes auprès des transporteurs, des intermédiaires et des gestionnaires de terminaux**

1. Chaque transporteur proposant des billets multimodaux uniques ou des billets multimodaux combinés, chaque intermédiaire proposant des billets multimodaux combinés et chaque gestionnaire de terminal d'un terminal visé à l'article 2, paragraphe 1 *ter*, établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations régis par le présent règlement dans leurs domaines de compétence respectifs. Ils informent amplement les voyageurs de leurs coordonnées et de leur langue de travail, ou de leurs langues, y compris dans un format accessible.
2. Les détails de la procédure de traitement des plaintes sont accessibles au public, notamment aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Ces informations sont disponibles dans la ou les langues officielles ou dans la ou les langues de l'État membre dans lequel le transporteur, l'intermédiaire ou le gestionnaire de terminal exerce ses activités.
3. Lorsque des voyageurs déposent une plainte au moyen du mécanisme visé au paragraphe 1, cette plainte est introduite dans un délai de trois mois à compter de la survenance de l'événement concerné. Dans un délai d'un mois à compter de sa réception, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, dans des cas dûment justifiés, informe le voyageur qu'il ou elle recevra une réponse dans un délai de moins de trois mois à compter de la date de réception de sa plainte.

## CHAPITRE VI

### CONTRÔLE DE L'APPLICATION

#### *Article 19*

[...]

#### *Article 20*

##### **Organismes nationaux chargés de l'application**

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés de l'application du présent règlement. À cet effet, les États membres peuvent désigner un organisme qui est déjà chargé de l'application de la législation de l'Union relative aux droits des passagers. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs.
2. Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent article et de ses ou de leurs responsabilités. La Commission et les organismes désignés publient ces informations sur leur site internet.
3. L'organisme ou les organismes désignés conformément au présent article publient sur leur site web, au plus tard le 1<sup>er</sup> juin ... [quatre ans à compter de l'entrée en vigueur du présent règlement] et tous les deux ans à partir de cette date, un rapport concernant leurs activités des deux années civiles précédentes, contenant en particulier une description des mesures prises pour contrôler l'application du présent règlement, et des statistiques sur les plaintes et les sanctions appliquées. À cette fin, ils peuvent utiliser le modèle de rapport d'activité visé au paragraphe 4 du présent article.
4. Au plus tard le ... [XX mois à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement], la Commission adopte un acte d'exécution établissant un modèle de rapport d'activité afin d'assurer la mise en œuvre uniforme du paragraphe 3 du présent article et l'harmonisation des données statistiques devant être fournies par les États membres. Cet acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 26, paragraphe 2.

**Traitement des plaintes par les organismes nationaux chargés de l'application et autres organismes**

1. Les États membres désignent l'organisme national chargé de l'application ou tout autre organisme comme l'entité chargée du traitement des plaintes au titre du présent article.
2. Lorsque plusieurs organismes sont désignés conformément au paragraphe 1 du présent article et à l'article 20, paragraphe 1, ces organismes assurent l'échange d'informations entre eux, afin d'aider l'organisme national chargé de l'application à s'acquitter de ses tâches de surveillance et d'application, et afin que l'organisme de traitement des plaintes désigné en vertu du paragraphe 1 puisse collecter les informations nécessaires pour examiner les plaintes individuelles.
3. Sans préjudice de la possibilité pour les consommateurs de former un autre recours conformément à la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil<sup>31</sup>, les passagers peuvent, après avoir introduit sans succès une plainte auprès du transporteur, de l'intermédiaire ou du gestionnaire du terminal conformément à l'article 18 du présent règlement, déposer une plainte auprès de l'organisme désigné en vertu du paragraphe 1 du présent article.

Cette plainte est déposée dans un délai de trois mois à compter de la notification au passager de la décision du transporteur, de l'intermédiaire ou du gestionnaire du terminal rejetant entièrement ou partiellement la plainte déposée conformément à l'article 18.

Lorsqu'aucune notification de ce type n'est reçue dans les délais fixés à l'article 18, paragraphe 3, le passager a le droit de déposer une plainte conformément au présent article dans un délai de trois mois à compter de la date d'expiration desdits délais.

- 3 bis. Le cas échéant, l'organisme auprès duquel le passager déposer une plainte conformément au paragraphe 3 du présent article informe le plaignant de son droit de s'adresser à des organes de règlement extrajudiciaire des litiges pour obtenir réparation à titre individuel.

---

<sup>31</sup> 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) n° 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>).

Il peut être satisfait à cette obligation en renvoyant le passager à l'outil interactif [liste des entités de REL notifiées] géré par la Commission conformément à l'article [20] de la directive 2013/11/UE<sup>+</sup> ou, le cas échéant, aux points de contact désignés pour le REL notifiés à la Commission en vertu de l'article [24] de ladite directive.

- 3 *ter*. L'organisme désigné en vertu du paragraphe 1 du présent article accuse réception de la plainte dans un délai de deux semaines à compter de sa réception. Il statue sur la plainte et notifie sa décision au passager concerné dans un délai de trois mois à compter de la date de réception de la plainte. Pour les cas complexes, ledit organisme peut porter ce délai à six mois à compter de la date de réception de la plainte. Dans ce cas, il informe le passager des raisons de ce report. Lorsque cet organisme est également un organe de règlement extrajudiciaire des litiges au sens de la directive 2013/11/UE, les délais prévus par ladite directive s'appliquent.
4. Sans préjudice de la directive 2013/11/UE, les plaintes des passagers concernant un transporteur ou un intermédiaire sont traitées par l'organisme désigné en vertu du paragraphe 1 par l'État membre dans lequel le transporteur ou l'intermédiaire est établi. Si ledit transporteur ou intermédiaire est établi en dehors de l'Union, les plaintes sont traitées par l'organisme désigné en vertu du paragraphe 1 par l'État membre où le trajet multimodal se termine ou, dans le cas de trajets se terminant dans un pays tiers, par l'État membre où le trajet commence.
5. [...]
6. [...]
7. Lorsqu'une plainte concerne un gestionnaire de terminal d'un terminal visé à l'article 2, point 1 *ter*, celle-ci est traitée par l'organisme, désigné en vertu du paragraphe 1 du présent article, de l'État membre sur le territoire duquel le terminal se situe.

---

<sup>+</sup> Directive 2013/11/UE à modifier [cf. document 13925/24, dossier interinstitutionnel 2023/0376(COD)]. Références aux articles à vérifier lors de l'adoption de la directive modificative.

8. Un passager n'est pas empêché d'introduire une plainte contre un intermédiaire au motif qu'il a déjà introduit une plainte contre un transporteur, ni n'est empêché d'introduire une plainte contre un transporteur au motif qu'il a déjà introduit une plainte contre un intermédiaire en vertu du présent article.

#### *Article 21 bis*

#### **Représentants légaux des intermédiaires de pays tiers**

1. Les intermédiaires qui n'ont pas d'établissement au sein de 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 ils proposent leurs services. Pour les intermédiaires relevant du règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil<sup>32</sup>, le représentant légal désigné en vertu dudit règlement peut également agir en tant que représentant légal au sens du présent règlement.
2. Les représentants légaux sont chargés par les intermédiaires de répondre, en sus ou à la place de ces intermédiaires, à toutes les questions des organismes désignés en vertu de l'article 20, paragraphe 1, et de l'article 21, paragraphe 1, nécessaires en vue de la réception, du respect et de l'exécution des décisions prises en lien avec le présent règlement. Les intermédiaires donnent à leurs représentants légaux les pouvoirs nécessaires et les ressources suffisantes pour garantir leur coopération efficace et en temps utile avec ces organismes, ainsi que pour se conformer à ces décisions.
3. Le représentant légal désigné peut être tenu pour responsable du non-respect des obligations prévues dans le présent règlement, sans préjudice de la responsabilité de l'intermédiaire et des actions en justice qui pourraient être intentées contre lui.

---

<sup>32</sup> 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>).

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 20, paragraphe 1, et de l'article 21, paragraphe 1, par l'État membre dans lequel ce représentant légal réside ou est établi. Ils 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 22*

[...]

#### *Article 23*

### **Partage d'informations avec les organismes nationaux chargés de l'application**

Les organismes nationaux chargés de l'application peuvent demander aux transporteurs, aux intermédiaires et aux gestionnaires de terminaux de fournir des documents et des informations utiles à l'exercice de leur fonction. Ces documents et informations sont fournis dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, sauf indication contraire.

#### *Article 24*

[...]

## CHAPITRE VII

### DISPOSITIONS FINALES

#### *Article 25*

##### **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 ainsi prévues sont 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.

#### *Article 26*

##### **Comité**

1. La Commission est assistée par un comité. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil<sup>33</sup>.
2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.  
Lorsque le comité n'émet aucun avis, la Commission n'adopte pas le projet d'acte d'exécution, et l'article 5, paragraphe 4, troisième alinéa, du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

---

<sup>33</sup> Règlement (UE) n° 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>).

## *Article 27*

### **Rapports**

Au plus tard le ... [sept ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement], la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre et les résultats du présent règlement.

Le rapport est fondé sur les informations qui doivent être fournies conformément au présent règlement.

## *Article 28*

### **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 ... [deux ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement].

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

Fait à Bruxelles, le

*Par le Parlement européen*

*La présidente*

*Par le Conseil*

*Le président/La présidente*

## ANNEXE I

[...]

## ANNEXE II

### NORMES MINIMALES DE QUALITE DU SERVICE

Informations sur les dispositions en matière de sécurité et les restrictions appliquées

Informations sur les droits prévus au chapitre IV (de manière transparente, accessible, non discriminatoire, efficace et proportionnée):

- exigences concernant les chiens d'assistance reconnus accompagnant une personne (dans le cas de transporteurs);
- conditions dans lesquelles la présence d'un accompagnateur est requise;
- accessibilité des moyens de transport utilisés;
- accessibilité du terminal (dans le cas de gestionnaires de terminaux);
- orientations générales sur les délais de présentation minimaux aux points au sein du terminal et orientations générales sur les délais de correspondance minimaux entre terminaux;
- transport d'équipements de mobilité;
- procédure pour les plaintes et indemnisations concernant les équipements endommagés;
- formation du personnel sur les droits des passagers handicapés et les procédures d'assistance.