



Voyage en autocar : quelles sont les règles à connaître ?

Si vous prévoyez de voyager en autocar pour vous rendre sur votre lieu de vacances, voici quelques petits conseils.

D'abord, sachez que c'est un règlement européen (*règlement UE n°181/2011*) qui définit les droits des passagers voyageant par autobus ou autocar dans l'Union européenne lorsque la montée ou la descente du passager se fait sur le territoire d'un État de l'Union européenne et que la distance à parcourir est supérieure ou égale à 250 km.

Ensuite, avant toute réservation de votre voyage, n'hésitez pas à comparer les prix mais également les conditions de voyage des différentes compagnies (*confort du car, suppléments bagages ou inclusion dans le prix, dimensions, poids et taille des bagages autorisés, interdictions éventuelles de produits ou d'animaux...*).

Attention aux éventuels frais cachés ou aux prestations supplémentaires non désirées qui pourraient également alourdir la facture.

Dans le cas spécifique des personnes à mobilité réduite qui voyagent, aucun supplément ne peut être demandé pour ce motif. En revanche, il faut informer la compagnie au moins 36 H avant le départ des besoins particuliers du passager (*adaptation d'un siège, transport d'un fauteuil roulant...*).

Le jour même du départ, présentez-vous au moins une demi-heure avant l'heure indiquée sur le billet et n'oubliez pas d'étiqueter chacun de vos bagages (*nom, prénom et adresse du voyageur*).

Attention, on considère que lors des changements d'autocars, correspondances (*s'il y en a*) ou d'un passage de douane, les bagages sont bien sous la responsabilité du voyageur : ne vous en éloignez donc pas !

En cas de perte ou de dégradation d'un bagage, il convient d'informer, dans les plus brefs délais, la compagnie par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception en joignant l'original du titre de transport.

L'indemnisation est de droit, son montant maximal ne peut être inférieur à 1 200 € par bagage.

En cas d'accident, le transporteur doit fournir une assistance proportionnée aux

besoins concrets et urgents des passagers (*hébergement, nourriture, transports, secours...*). Une indemnisation est possible ; il ne faut pas hésiter à en demander une et à se faire conseiller et assister de professionnels dans ce cas.

En cas de retard, sachez que n'est considéré comme un retard que celui qui est pris par rapport à l'heure de départ (*et non pas celui qui est constaté à l'arrivée*).

Dans tous les cas, si vous constatez un dysfonctionnement ou que vous êtes insatisfaits de la prestation du transporteur, vous pouvez faire une réclamation auprès du service clients de la compagnie en envoyant un courrier avec accusé de réception retraçant les faits, argumenté de vos motifs d'insatisfaction et de votre demande éventuelle (*remboursement partiel, dédommagement...*).

De manière plus générale, si vous avez un litige et qu'une fois contacté le service clients, vous demeurez insatisfait de sa réponse, vous êtes en droit de saisir ensuite le Médiateur Tourisme Voyage (*www.mtv.travel*) qui pourra tenter de trouver une solution amiable entre les deux parties.

Quoiqu'il en soit, à tout moment du litige qui vous oppose à la compagnie, vous êtes libre de recourir à un tribunal et de porter l'affaire en justice.