

RETARD ET ANNULATION

lors d'un voyage en bus



COMPAGNIE DE BUS

QUELLE DISTANCE ALLEZ-VOUS PARCOURIR ?

Voir avec le règlement interne du transporteur

Moins de 250km

Plus de 250km

Droit à l'information

Max. 30 min après l'heure de départ, vous devez être informé

Dans quel type d'infrastructure vous trouvez-vous ?

STATION

station de bus*

*équipée de comptoirs d'enregistrement, salles d'attente ou comptoirs de vente

arrêt de bus

par le personnel et/ou le tableau d'affichage

par mail ou sms si vous avez donné vos coordonnées

COMPENSATION

Transport vers la destination sans coût supplémentaire

OU

Remboursement du billet et dispositif de retour jusqu'à votre lieu de départ

Si la compagnie de bus ne respecte pas vos droits

Vous avez le droit de recevoir le remboursement du billet de bus et 50% d'indemnisation

Assistance retard et annulation

Quelles sont les conditions du voyage ?

Durée de voyage : moins de 3 h ou Temps de retard : moins de 90 min

Durée de voyage : plus de 3 h et Temps de retard : plus de 90 min

Aucune obligation du transporteur

HÔTEL

Restauration repas, collation, rafraîchissement sont inclus

si nécessaire

Hébergement max. 2 nuits max. 80€ / nuit

Porter plainte

3 mois après réception de la plainte, le transporteur donne sa réponse définitive

1 mois maximum après réception de la plainte, le transporteur doit répondre :

Elle doit se faire au plus tard 3 mois après la date du voyage

La plainte est retenue ou rejetée ou en cours

Une infographie de



busradar.fr
Tous les bus en un clin d'œil

Ces informations sont valables pour l'espace économique Européen
Source : Règlement (UE) n° 181/2011