

	Services réguliers		Services occasionnels
	< à 250 km	Egal ou > 250 km	
Dispositions générales			
Non-discrimination entre les passagers pour ce qui concerne les conditions de transport offertes et de tarifs (article 4, paragraphe 2).	x	x	x
Emission des tickets (billets électroniques ou tout autre document établissant le droit au transport) (article 4, paragraphe 1).		x	x
Indemnisation et assistance en cas d'accident			
Droit des passagers en cas d'accident (indemnisation en cas de décès ou lésion corporelle / Perte ou détérioration de bagages) (article 7).		x	x
Droit des passagers en cas d'accident : Assistance raisonnable et proportionnée (article 8).		x	x
Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite			
Interdiction de refuser d'accepter une réservation, d'émettre un billet ou de faire monter à bord une personne handicapée ou personne à mobilité réduite (article 9, paragraphe 1).	x	x	
Aucun supplément demandé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite pour leur réservation ou leur billet (article 9, paragraphe 2).	x	x	
Informersur les services de substitution acceptable et sur les raisons du refus (article 10, paragraphe 2).		x	
Les transporteurs doivent établir les conditions d'accès non discriminatoires au transport de personnes handicapées et de personne à mobilité réduite ainsi que leur fournir gratuitement une assistance (article 11 à 13).		x	
Fourniture d'assistance aux personnes handicapées, après notification 36h à l'avance de son besoin d'assistance (article 14).		x	
Formation de sensibilisation au handicap pour le personnel (y compris les chauffeurs) (article 16, paragraphes 1b et 2)	x	x	
Formation ou consignes sur l'assistance aux personnes handicapées (y compris les personnes emplies par tout autre partie exécutante et à l'exception des chauffeurs) (article 16, paragraphe 1a)		x	
En cas de détérioration ou de perte de fauteuils roulants : Indemnisation (article 17, paragraphes 1 et 2).	x	x	x
En cas de détérioration ou de perte de fauteuils roulants : mise à disposition rapide d'un équipement de remplacement (article 17, paragraphe 3).		x	
Droits des passagers en cas d'annulation ou de retard au départ			
Poursuite du voyage, réacheminement, remboursement, information, assistance (article 19 à 23).		x	
Règles générales concernant l'information et les plaintes			
Information des passagers adéquate tout au long du voyage et sur leurs droits (article 24 et 25).	x	x	
Mécanisme de traitement des plaintes (article 26 et 27).	x	x	