

# DROITS DES VOYAGEURS

En vertu du règlement européen n° 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, les voyageurs ont<sup>(1)</sup> :

## **6 DROITS ESSENTIELS S'APPLIQUANT À L'ENSEMBLE DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE DANS L'UNION EUROPÉENNE :**

### **➤ Droit d'acheter leur billet sans difficulté :**

Vous avez le choix d'acheter votre billet dans les gares avec un personnel d'accueil ou à une Borne Libre Service (BLS), ou par Internet.

### **➤ Voyager en toute sécurité :**

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires d'infrastructure et les gestionnaires de gare ont l'obligation de prendre les mesures appropriées pour garantir la sûreté des voyageurs dans les gares et à bord des trains.

### **➤ Droit au transport pour les voyageurs à mobilité réduite :**

Si vous souffrez d'un handicap ou que votre mobilité est réduite, vous devez pouvoir voyager sans difficulté. Les billets et réservations doivent vous être proposés sans

frais supplémentaires. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gare doivent mettre en place et appliquer des règles d'accès non discriminatoires.

### **➤ Informations sur l'accessibilité des services pour les voyageurs à mobilité réduite :**

Les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets doivent vous communiquer des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires ainsi que les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord.

### **➤ Indemnisation en cas de blessures ou décès, responsabilité concernant les bagages :**

À condition que les causes de l'accident ne soient pas dues à des circonstances qui lui sont extérieures, l'entreprise ferroviaire doit indemniser le voyageur blessé ou les ayant droits du voyageur décédé pour les préjudices consécutifs aux blessures ou au décès. L'entreprise ferroviaire est également responsable de :

- la perte ou la détérioration des bagages à main en cas de blessure ou décès du voyageur
- la perte ou la détérioration

des bagages enregistrés uniquement.

### ➤ **Obligation d'assurance des entreprises ferroviaires :**

Les entreprises ferroviaires ont l'obligation d'être correctement assurées pour couvrir leur responsabilité envers les voyageurs et leurs bagages.

## **ET DES DROITS S'APPLIQUANT À TOUS LES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRES INTERNATIONAUX :**

### ➤ **Information**

Les entreprises ferroviaires vous tiennent informées de leurs offres (trains et billets), ainsi que des retards et autres incidents susceptibles de se produire et d'affecter leurs services internationaux.

### ➤ **Assistance aux personnes à mobilité réduite**

Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gare doivent vous aider au moment où vous montez à bord des trains internationaux. Vous recevez aussi normalement une assistance dans les gares où interviennent vos correspondances, ainsi qu'à la gare d'arrivée de votre train international. Vous devez contacter l'entreprise ferroviaire

de votre voyage au moins 48 heures à l'avance selon les modalités prévues (numéro de téléphone, site Internet, etc).

### ➤ **En cas de retard prévisible de plus de 60 minutes :**

En cas de retard prévisible de plus de 60 minutes à la gare d'arrivée indiquée sur votre titre de transport, vous avez le choix entre :

- renoncer à votre trajet et vous faire rembourser le titre de transport pour la partie non effectuée de votre voyage, ainsi que pour la partie déjà effectuée si le déplacement ne présente plus d'intérêt par rapport à votre projet de voyage initial,
- poursuivre votre trajet ou être réacheminé à votre destination finale le plus tôt possible ou à une date ultérieure à votre convenance.

### ➤ **En cas de retard avéré de plus de 60 minutes à destination :**

Si vous n'avez pas renoncé à votre voyage vous avez le droit à une compensation dans les proportions suivantes :

- pour un retard de 60 à 119 mn : 25 % du prix du billet du train ayant subi un retard,
- pour un retard de 120 mn et plus : 50 % du prix du billet du train ayant subi un retard.

(1) Le présent résumé est donné à titre informatif et ne se substitue pas aux dispositions du règlement n° 1371/2007.

La compensation doit vous être versée en argent à votre demande, en l'absence d'une telle indication les entreprises ferroviaires sont libres de déterminer la forme de la compensation, à condition que les conditions d'utilisations soient souples.

La compensation doit être payée dans le mois qui suit votre demande. En règle générale, la compensation n'est versée que si son montant est supérieur ou égal à 4 euros. Des règles particulières s'appliquent aux abonnements.

#### **➤ Assistance en cas de retard ou annulation :**

Les entreprises ferroviaires doivent vous proposer gratuitement l'assistance rendue nécessaire selon les circonstances et en fonction de leurs possibilités matérielles :

- une collation et/ou des rafraîchissements,
- un hébergement et un transport jusqu'à celui-ci,
- un transport de substitution en cas d'impossibilité de poursuivre le transport ferroviaire.

#### **➤ Versement d'une avance en cas d'accident ferroviaire :**

En cas d'accident en relation avec l'exploitation ferroviaire, l'entreprise ferroviaire exécutant le contrat de transport au moment de l'accident devra verser une avance de

21 000 euros aux ayant-droits des voyageurs décédés dans un délai de quinze jours après l'identification de la personne physique ayant droit à l'indemnisation; en cas de blessure le montant de l'avance sera proportionnel à vos besoins économiques immédiats.

### **RÉCLAMATIONS ET ORGANISME NATIONAL CHARGÉ DE L'APPLICATION DU RÈGLEMENT :**

Un voyageur peut déposer une réclamation auprès de toute entreprise ferroviaire concernée, en règle générale, l'entreprise ferroviaire qui a vendu le billet. La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) est compétente pour recevoir vos réclamations concernant un manque à l'obligation d'information contenue à l'article 8 paragraphes 1 et 3 du règlement 1371/2007. Pour plus de renseignements, vous pouvez également consulter le site suivant : <http://ec.europa.eu/passenger-rights>

ou via **Europe Direct**  
**00 800 678 910 11<sup>(1)</sup>**

(1) Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800 ou peuvent facturer ces appels.