

## LES SIX DROITS DE BASE S'APPLIQUANT À L'ENSEMBLE DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE

### LE DROIT D'ACHETER SON BILLET SANS DIFFICULTÉ

Vous avez le choix d'acheter votre billet dans des gares avec un personnel d'accueil (au guichet, par exemple) ou à un guichet automatique, ou encore, le plus souvent, via internet. Toutefois, si vous n'avez pas pu acheter votre billet, vous devez avoir la possibilité de l'acheter à bord du train.

### VOYAGER EN TOUTE SÉCURITÉ

Les compagnies ferroviaires, les responsables des infrastructures et les chefs de gare ont l'obligation légale de prendre les mesures appropriées pour garantir la sécurité personnelle des usagers dans les gares et à bord des trains.

### DROIT DE TRANSPORT POUR LES PASSAGERS À MOBILITÉ RÉDUITE

Si vous souffrez d'un handicap ou d'une mobilité réduite, vous devez pouvoir voyager sans difficulté.

Vos billets et réservations doivent vous être proposés sans frais supplémentaires. Les compagnies ferroviaires et les chefs de gare doivent mettre en place et appliquer des règles pour garantir un accès sans discrimination.

### INFORMATIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PASSAGERS À MOBILITÉ RÉDUITE

Les compagnies ferroviaires, les vendeurs de billets et les tour-opérateurs doivent vous communiquer des informations sur l'accessibilité aux services de transports ferroviaires, sur les conditions d'accès des accompagnateurs et les moyens d'assistance à bord.

### INDEMNISATION EN CAS DE BLESSURES OU DE DÉCÈS ET RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES BAGAGES

À condition que la cause du décès ou des blessures ne soit pas due à des facteurs extérieurs à la société de chemin de fer, l'utilisateur ou les membres de sa famille ont droit à une indemnisation pour la perte ou le préjudice consécutif au décès ou aux blessures personnelles.

La compagnie ferroviaire est également responsable s'il y a :

- perte ou détérioration du bagage à main en cas de décès/blessure personnelle;
- perte ou détérioration des bagages enregistrés.

### ASSURANCE DES COMPAGNIES FERROVIAIRES EN CAS DE MANQUEMENTS À LEURS OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

En vertu de la législation sur les droits des passagers dans l'UE, les compagnies ferroviaires doivent être correctement assurées pour couvrir leurs responsabilités envers leurs passagers et leurs bagages. Ainsi, vous êtes protégés contre tout manquement d'une compagnie ferroviaire à ses obligations.

## Liste des organismes nationaux de surveillance à contacter au sujet de vos droits de passager ferroviaire

### BELGIQUE

Service Public Fédéral  
Mobilité et Transports -  
Föderale Overheidsdienst  
Mobiliteit en Vervoer  
(Federal Public Service  
Mobility and Transport)  
+ 32 2 273 48 91 (FR)  
+ 32 2 273 48 91 (NL)  
www.mobilit.gov.be

### BULGARIE

Италианациона агенция  
«Железопътен  
административен  
[Railway Administration  
Executive Agency]  
+ 359 2 9 409 428  
+ 359 2 9 409 506  
www.iaja.government.bg

### RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Dražni úřad (Rail Authority)  
+ 420 224 229 937  
www.duor.cz

### DANEMARK

Sekretariat for Ankenævnet  
for Bus, Trolley Metro  
(Appeal Board for Bus,  
Train and Metro)  
+ 45 35 13 18 91  
www.atm.dk

### ALLEMAGNE

Eisenbahn-Bundesamt  
(Federal Railway Authority)  
+ 49 228 30 795 400  
www.eisenbahn-bundesamt.de

### ESTONIE

Tarbijakaitseamet  
(Consumer Protection Board)  
+ 372 6 201 700  
www.tka-rik.ee

### IRLANDE

Department of Transport  
+ 353 1 67 07 444  
www.transport.ie

### GRÈCE

Πυλωναίο Αποκ  
Τροποδοποι  
(Rail Regulatory Body)  
+ 30 210 65 08 488  
www.yme.gr

### ESPAGNE

Ministerio de Fomento  
(Ministry of Public Works)  
www.fomento.es

### FRANCE

Direction Générale  
de la Concurrence,  
de la Consommation  
et de la Répression  
des fraudes - D.G.C.C.R.F.  
(Directorate General for  
Competition, Consumption  
and Anti-Fraud)  
+ 33 144 871317  
www.service-public.fr

### ITALIE

Ministero delle Infrastrutture  
e dei Trasporti (Ministry of  
Infrastructure and Transport)  
Direzione Nazionale  
del trasporto ferroviario  
(Directorate National  
for Rail Transport)  
+ 39 6 41 58 35 70  
www.mit.gov.it

### LETTONIE

Sabiedrisko pakalpojumu  
regulēšanas komisija  
(Public Utilities Commission)  
+ 371 67097200  
www.spr.gov.lv

### LITUANIE

Susisiekimo Ministerija  
(Ministry of Transport)  
+ 370 5 2343845  
www.trans.lt

### LUXEMBOURG

Communauté des Transports  
(Regulatory Authority  
for Transport)  
+ 352 26 86 57 1  
www.verkeersverband.lu

### HONGRIE

Nemzeti Közlekedési Hatóság  
(National Transport Authority)  
+ 36 1 815 9479  
www.nkh.hu

### PAYS-BAS

Inspactie verkeer en  
Waterstaat (Inspectorate  
of Transport and Water  
Management)  
+ 31 68 489 00 00  
+ 31 704544750  
www.ow.nl

### AUTRICHE

Schielen-Control GmbH  
(Rail Regulatory Body)  
+ 43 1 505 07 07  
www.scg.gov.at

### POLOGNE

Urząd Transportu Kolejowego  
(Office for Rail Transport)  
+ 48 22 630 1840  
+ 48 22 630 1844  
www.utk.gov.pl

### PORTUGAL

Instituto da Mobilidade  
e dos Transportes Terrestres  
(Institute for Mobility  
and Land Transport)  
+ 351 217 949 000  
www.imtt.pt

### ROUMANIE

Autoritatea Feroviară  
Română (Romanian  
Railway Authority)  
+ 40 21 2077900  
www.afer.ro

### SLOVÉNIE

Ministrstvo za promet  
Direktorat za železnice in  
železnice (Ministry of  
Directorate for Railways  
and Tableways)  
+ 386 1 478 8218  
www.rgp.gov.si/verejnos\_ot  
work/railways\_and\_cableways

### SLOVAQUIE

Úrad pre reguláciu  
železničnej dopravy  
(Railway Regulatory  
Authority)  
+ 42 12 50 255 202  
www.urzr.sk

### FINLANDE

Kuluttajajärjestelyt  
(Consumer Disputes Board)  
+ 358 10 36 45200  
+ 358 400 216 292  
www.kuluttajajarjeli.fi

### SUÈDE

Konsumentverket  
(Swedish Consumer Agency)  
+ 46 771 42 31 00  
www.konsumentverket.se

### ROYAUME-UNI

Office of Rail Regulation  
+ 44 20 7282 2000  
www.rail-reg.gov.uk

### Northern Ireland

Department for Regional  
Development  
+ 353 28 7054 0540  
www.drni.gov.uk

## VOS DROITS DE PASSAGER FERROVIAIRE



Vos droits en tant que passager ferroviaire

Ce que vous devez savoir

Vos droits de passager en main



COMMISSION EUROPÉENNE

Pour plus d'informations, consultez le site [ec.europa.eu/passenger-rights](http://ec.europa.eu/passenger-rights) ou appelez Europe Direct au 00 800 6 7 8 9 10 11 (\*)

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



COMMISSION EUROPÉENNE

# Une annulation? Un retard important? Des difficultés lors de l'achat de billets?

Chaque jour, des millions de personnes prennent le train à travers l'Europe. Aux yeux de l'Union européenne (UE), il est important de s'assurer que les usagers voyagent dans des conditions de confort et de sécurité. La législation européenne qui est entrée en vigueur en décembre 2009 vise à offrir une meilleure protection aux passagers ferroviaires, ce qui se traduit, pour ces derniers, par des services plus sûrs et de qualité accrue.

Les droits des passagers ferroviaires s'appliquent à tous les services internationaux de transports ferroviaires au sein de l'UE. Selon les décisions adoptées par les gouvernements nationaux (voir <http://ec.europa.eu/passenger-rights>), ces droits peuvent également s'appliquer aux services ferroviaires des trains urbains et suburbains, des trains régionaux et des autres trains nationaux. Dans tous les cas, six droits de base s'appliquent à l'ensemble des services de transports ferroviaires à l'intérieur de l'Union européenne.



## DROITS S'APPLIQUANT À TOUS LES SERVICES DE TRANSPORTS FERROVIAIRES À L'INTÉRIEUR DE L'UNION EUROPÉENNE

### INFORMATIONS SUR VOS DROITS

Les compagnies ferroviaires et les chefs de gare sont tenus de vous informer sur vos droits. Les compagnies ferroviaires vous tiendront également informé de leurs offres (trains et billets), ainsi que des retards et autres incidents susceptibles de se produire et d'affecter leurs services internationaux de transports ferroviaires.

### ASSISTANCE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Les sociétés de chemin de fer et les chefs de gare doivent vous aider au moment où vous montez à bord de trains internationaux. Vous devez prévenir la compagnie ferroviaire de votre voyage au moins 48 heures à l'avance, en la contactant selon les modalités prévues (numéro de téléphone, site internet...). Vous recevrez aussi normalement une assistance dans les gares où interviennent vos correspondances, ainsi qu'à la gare d'arrivée.

### REMBOURSEMENT ET RÉACHEMINEMENT

Si le retard à l'arrivée à la destination finale d'après le contrat de transport est estimé à plus d'une heure, vous devez pouvoir choisir entre:

- le remboursement du coût total du billet pour la partie ou les parties du trajet non effectuée(s), ainsi que pour la partie du trajet déjà effectuée si ce déplacement ne présente plus aucun intérêt compte tenu de votre projet de voyage initial et si vous préférez y renoncer et rentrer immédiatement;
- la poursuite du voyage ou le réacheminement dans des conditions de transport semblables jusqu'à la destination finale le plus tôt possible;
- la poursuite du voyage ou le réacheminement dans des conditions de transport semblables jusqu'à la destination finale à une date ultérieure à votre convenance.

### INDEMNISATION DU PRIX DU BILLET EN CAS DE RETARD/D'ANNULATION PENDANT VOTRE TRAJET INTERNATIONAL

Si le retard à l'arrivée à la destination finale d'après le contrat de transport est estimé à au moins une heure, vous pouvez prétendre à une indemnisation, à condition que la cause de ce retard soit imputable à la société de chemin de fer, et ce dans les conditions qui suivent:

- de 60 minutes à 119 minutes de retard: 25 % du prix du billet que vous avez réglé pour le train qui a subi un retard;
- au-delà de 120 minutes de retard: 50 % du prix du billet que vous avez réglé pour le train qui a subi un retard;

Le remboursement doit être effectué, en bons ou en espèces (sur demande), dans un délai d'un mois après le dépôt de la réclamation.

En règle générale, l'indemnisation n'aura lieu que si la somme est supérieure ou égale à 4 euros. Des règles d'indemnisation particulières s'appliquent aux abonnements tels que InterRail, Eurail, etc., ainsi qu'aux billets saisonniers.



### ASSISTANCE EN CAS DE RETARD/D'ANNULATION

En cas de retard ou d'annulation, vous devez être informé de la situation, de la prochaine heure de départ prévue et de l'heure d'arrivée prévue dès que l'information est disponible. En cas de retard de plus d'une heure, il doit vous être proposé gratuitement:

- une collation et des rafraîchissements, dans la mesure du possible;
- si nécessaire, une chambre d'hôtel ou un hébergement et le transport aller-retour de la gare au lieu d'hébergement;
- si le train est bloqué sur la ligne, le transport du train jusqu'à la gare ou jusqu'à la destination finale du service, dès que cela est, et si cela est, matériellement possible.

En cas d'impossibilité de poursuite du service ferroviaire, les compagnies ferroviaires doivent vous proposer d'autres modes de transport dès que possible.

### VERSEMENT D'UN ACOMPTE D'INDEMNISATION EN CAS DE DÉCÈS OU DE BLESSURES

En cas de décès ou de blessures d'un passager suite à un accident de train, la compagnie ferroviaire qui assurait le service est tenue, dans un délai de 15 jours suivant l'établissement de l'identité de la personne physique ayant droit à une indemnisation, d'effectuer un versement d'acompte afin de répondre aux besoins immédiats du passager ou de sa famille. Le paiement s'élèvera au moins à 21 000 euros en cas de décès d'un passager.

### DROIT DE RÉCLAMATION

En règle générale, les réclamations doivent être effectuées auprès du bureau d'émission du billet ou du service central «Services clients» de la compagnie ferroviaire qui vous a vendu le billet.

Vous pouvez également adresser votre réclamation auprès d'une autre compagnie ferroviaire qui a participé au transport. Cependant, des règles particulières s'appliquent en cas de blessures.

Vous pouvez aussi introduire une plainte auprès de l'autorité qui est responsable de l'application de la réglementation sur les droits des passagers ou auprès d'un autre organisme indépendant qui gère les réclamations dans votre pays (liste figurant dans cette brochure et sur le site [ec.europa.eu/passenger-rights](http://ec.europa.eu/passenger-rights)).

Pour de plus amples informations sur vos droits concernant des services nationaux longues distances, régionaux, suburbains et urbains, veuillez contacter votre (vos) compagnie(s) ferroviaire(s) ou votre vendeur de billet ou encore vous adresser à l'organisme national de surveillance dans votre pays.