

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'usager 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 -
Federale Overheidsdienst
Mobiliteit en Vervoer
(Federal Public Service
Mobility and Transport)
+ 32 2 277 48 91 (FR)
+ 32 2 277 48 90 (NL)
www.mobiliteit.fgov.be

BULGARIE

Изпълнителна агенция
«Железопътна
администрация»
(Railway Administration
Executive Agency)
+ 359 2 9 409 428
+ 359 2 9 409 506
www.iaja.government.bg

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Drážní úřad (Rail Authority)
+ 420 224 229 937
www.ducr.cz

DANEMARK

Sekretariatet for Ankenævnet
for Bus, Tog og Metro
(Appeal Board for Bus,
Train and Metro)
+ 45 36 13 18 91
www.abtm.dk

ALLEMAGNE

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

ESTONIE

Tarbijajakaitseamet
(Consumer Protection Board)
+ 372 6 201 700
www.tka.riik.ee

IRLANDE

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

GRÈCE

Ρυθμιστική Αρχή
Σιδηροδρόμων
(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 871717
www.service-public.fr

ITALIE

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

LETTONIE

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

LITUANIE

Susisiekimo Ministerija
(Ministry of Transport)
+ 370 5 2393865
www.transp.lt

LUXEMBOURG

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

HONGRIE

Nemzeti Közlekedési Hatóság
(National Transport Authority)
+ 36 1 815 9679
www.nkh.hu

PAYS-BAS

Inspectie verkeer en
Waterstaat (Inspectorate
of Transport and Water
Management)
+ 31 88 489 00 00
+ 31 704564150
www.ivw.nl

AUTRICHE

Schienen-Control GmbH
(Rail Regulatory Body)
+ 43 1 505 07 07
www.scg.gv.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 3077900
www.afer.ro

SLOVÉNIE

Ministrstvo za promet
Direktorat za železnice in
žičnice (Ministry of Transport,
Directorate for Railways
and Cableways)
+ 386 1 478 8218
www.mzp.gov.si/en/areas_of_
work/railways_and_cableways

SLOVAQUIE

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

FINLANDE

Kuluttajariitalautakunta
(Consumer Disputes Board)
+ 358 10 36 65200
+ 358 400 415 292
www.kuluttajariita.fi

SUÈDE

Konsumentverket
(Swedish Consumer Agency)
+ 46 771 42 33 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 9054 0540
www.drdni.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
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

Publié par: Commission européenne, 1049 Bruxelles, BELGIQUE

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 ACOMPTÉ 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).

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.