

## I

*(Actes législatifs)***RÈGLEMENTS****RÈGLEMENT (UE) 2021/782 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL****du 29 avril 2021****sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires****(refonte)****(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)**

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 91, paragraphe 1,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen <sup>(1)</sup>,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire <sup>(2)</sup>,

considérant ce qui suit:

- (1) Le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil <sup>(3)</sup> doit faire l'objet de plusieurs modifications pour renforcer la protection des voyageurs et encourager davantage les voyages en train, dans le respect des articles 11, 12 et 14 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne en particulier. Dans la perspective de ces modifications et dans un souci de clarté, il convient donc de procéder à la refonte du règlement (CE) n° 1371/2007.

<sup>(1)</sup> JO C 197 du 8.6.2018, p. 66.

<sup>(2)</sup> Position du Parlement européen du 15 novembre 2018 (JO C 363 du 28.10.2020, p. 296) et position du Conseil en première lecture du 25 janvier 2021 (JO C 68 du 26.2.2021, p. 1). Position du Parlement européen du 29 avril 2021 (non encore parue au Journal officiel).

<sup>(3)</sup> Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 315 du 3.12.2007, p. 14).

- (2) Dans le cadre de la politique commune des transports, il importe de sauvegarder les droits des voyageurs ferroviaires et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services ferroviaires de voyageurs afin d'aider à accroître la part du transport ferroviaire par rapport aux autres modes de transport.
- (3) En dépit des progrès considérables réalisés dans le domaine de la protection des consommateurs dans l'Union, la protection des droits des voyageurs ferroviaires doit encore être améliorée.
- (4) En particulier, le voyageur ferroviaire étant la partie faible du contrat de transport, il convient de sauvegarder ses droits.
- (5) Accorder les mêmes droits aux voyageurs ferroviaires qui effectuent des trajets internationaux et intérieurs vise à élever le niveau de protection des consommateurs dans l'Union et à garantir à la fois des conditions de concurrence équitables pour les entreprises ferroviaires et un niveau uniforme de droits pour les voyageurs. Les voyageurs devraient recevoir les informations les plus précises possibles concernant leurs droits. Étant donné que certains formats modernes de billets ne permettent pas que des informations soient imprimées sur ces billets, il devrait être possible de fournir par d'autres moyens les informations requises par le présent règlement.
- (6) Les services ferroviaires proposés exclusivement à des fins historiques ou touristiques ne répondent généralement pas à des besoins de transport classiques. Ces services sont généralement isolés du reste du système ferroviaire de l'Union et leur accessibilité peut être limitée par la technologie utilisée. À l'exception de certaines dispositions qui devraient s'appliquer à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs dans l'ensemble de l'Union, les États membres devraient pouvoir temporairement dispenser les services ferroviaires proposés exclusivement à des fins historiques ou touristiques de l'application des dispositions du présent règlement.
- (7) Les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs ont un caractère différent des services ferroviaires de transport de voyageurs à longue distance. Les États membres devraient dès lors être autorisés à dispenser de tels services de l'application de certaines dispositions sur les droits des voyageurs du présent règlement. De telles dérogations ne devraient cependant pas s'appliquer aux règles essentielles, en particulier aux dispositions relatives aux conditions non discriminatoires des contrats de transport, au droit d'acheter un billet de train sans difficultés excessives, à la responsabilité des entreprises ferroviaires vis-à-vis des voyageurs et de leurs bagages, à l'obligation des entreprises ferroviaires d'être assurées de manière adéquate et à l'obligation de prendre les mesures nécessaires en vue d'assurer la sûreté personnelle des voyageurs dans les gares et les trains. Les services régionaux sont davantage intégrés au reste du système ferroviaire de l'Union et les trajets concernés sont plus longs. Pour les services ferroviaires régionaux de transport de voyageurs, les dérogations éventuelles devraient donc être encore plus limitées. S'agissant des services ferroviaires régionaux de transport de voyageurs, les dérogations aux dispositions du présent règlement qui facilitent l'utilisation des services ferroviaires par les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite devraient progressivement être totalement supprimées, et les exemptions ne devraient pas s'appliquer aux dispositions du présent règlement qui favorisent l'utilisation de la bicyclette. En outre, la possibilité de dispenser les services régionaux de certaines obligations concernant la fourniture de billets directs et le réacheminement devrait être limitée dans le temps.
- (8) Le présent règlement a pour but d'améliorer les services ferroviaires de transport de voyageurs dans l'Union. Par conséquent, les États membres devraient pouvoir accorder des dérogations pour les services dans les régions où une partie importante du service est effectuée en dehors de l'Union.
- (9) Par ailleurs, afin de permettre une transition en douceur du cadre établi en vertu du règlement (CE) n° 1371/2007 à celui prévu par le présent règlement, il convient de supprimer progressivement les dérogations nationales accordées antérieurement afin de garantir la sécurité juridique et la continuité nécessaires. Les États membres qui ont actuellement accordé des dérogations en vertu de l'article 2, paragraphe 4, du règlement (CE) n° 1371/2007 devraient être autorisés à dispenser les services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs de l'application des seules dispositions du présent règlement qui nécessitent une adaptation importante et ce, en tout état de cause, seulement pour une durée limitée. En outre, les États membres devraient être autorisés, pendant une période

transitoire, à accorder une dérogation à l'obligation de diffusion d'informations sur le trafic et les voyages entre les exploitants, mais que s'il n'est pas techniquement possible pour le gestionnaire de l'infrastructure de fournir des données en temps réel à toute entreprise ferroviaire, ou à tout vendeur de billets, voyageur ou gestionnaire des gares. Une évaluation de la faisabilité technique devrait avoir lieu au moins tous les deux ans.

- (10) Les États membres devraient informer la Commission lorsqu'ils dispensent des services ferroviaires de transport de voyageurs d'appliquer certaines dispositions du présent règlement. Ce faisant, les États membres devraient expliquer les raisons de l'octroi de ces dérogations et les mesures prises ou envisagées pour se conformer aux obligations prévues par le présent règlement à l'expiration des dérogations concernées.
- (11) Lorsque plusieurs gestionnaires des gares sont responsables d'une seule gare, il convient que les États membres aient la possibilité de désigner l'organisme chargé des responsabilités visées dans le présent règlement.
- (12) L'accès à des informations sur les voyages en temps réel, y compris sur les tarifs, rend le voyage en train plus accessible aux nouveaux clients et offre à ces derniers un éventail plus large de possibilités de voyage et de tarifs parmi lesquels choisir. Les entreprises ferroviaires devraient donner aux autres entreprises ferroviaires, aux vendeurs de billets et aux voyageurs qui vendent leurs services l'accès à ces informations sur les voyages et la possibilité d'effectuer et d'annuler des réservations afin de faciliter les voyages en train. Les gestionnaires de l'infrastructure devraient diffuser aux entreprises ferroviaires et aux gestionnaires des gares, ainsi qu'aux vendeurs de billets et aux voyageurs, des données en temps réel relatives aux arrivées et aux départs des trains afin de faciliter les voyages en train.
- (13) Des exigences plus précises concernant la fourniture d'informations sur les voyages sont définies dans les spécifications techniques d'interopérabilité visées par le règlement (UE) n° 454/2011 de la Commission <sup>(4)</sup>.
- (14) Le renforcement des droits des voyageurs ferroviaires devrait reposer sur le droit international existant qui figure à l'appendice A — Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV) de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole portant modification de la COTIF du 3 juin 1999 (protocole de 1999). Il est cependant souhaitable d'étendre le champ d'application du présent règlement afin de protéger non seulement les voyageurs internationaux, mais aussi les voyageurs nationaux. Le 23 février 2013, l'Union a adhéré à la COTIF.
- (15) Les États membres devraient interdire la discrimination sur le fondement de la nationalité du voyageur ou du lieu d'établissement à l'intérieur de l'Union de l'entreprise ferroviaire, du vendeur de billets ou du voyageur. Il convient cependant de ne pas interdire les tarifs sociaux et les incitations à recourir plus largement aux transports en commun, à condition que ces mesures soient proportionnées et indépendantes de la nationalité des voyageurs concernés. Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyageurs sont libres de déterminer leurs pratiques commerciales, y compris en ce qui concerne le recours aux offres spéciales et la promotion de certains canaux de vente. Étant donné que les plateformes en ligne qui vendent des billets de transport de voyageurs se multiplient, les États membres devraient veiller en particulier à ce qu'aucune discrimination ne se produise lors de l'accès à des interfaces en ligne ou de l'achat de billets. Par ailleurs, indépendamment de la manière dont un certain type de billet est acheté, le niveau de protection du voyageur devrait être identique.
- (16) La popularité croissante des déplacements en bicyclette à travers l'Union a des répercussions sur la mobilité et le secteur du tourisme dans leur ensemble. Une part accrue de l'utilisation combinée du train et du vélo dans la répartition modale réduit les incidences des activités de transport sur l'environnement. C'est pourquoi les entreprises ferroviaires devraient dans toute la mesure du possible faciliter la combinaison de trajets à vélo avec des trajets ferroviaires. En particulier, lors de l'acquisition de matériel roulant neuf ou d'un réaménagement majeur du matériel roulant existant, elles devraient prévoir un nombre suffisant d'emplacements pour les bicyclettes, à moins que l'acquisition ou le réaménagement concerne des voitures-restaurants, des voitures-lits ou des voitures-couchettes. Afin d'éviter une incidence négative sur les performances du matériel roulant existant en matière de sécurité, cette obligation ne devrait s'appliquer qu'en cas de réaménagement majeur nécessitant une nouvelle autorisation de mise sur le marché du véhicule.

<sup>(4)</sup> Règlement (UE) n° 454/2011 de la Commission du 5 mai 2011 relatif à la spécification technique d'interopérabilité concernant le sous-système "Applications télématiques au service des voyageurs" du système ferroviaire transeuropéen (JO L 123 du 12.5.2011, p. 11).

- (17) Le nombre adéquat d'emplacements pour les bicyclettes pour une composition de train devrait être déterminé en tenant compte de la taille de la composition du train, du type de service et de la demande de transport de bicyclettes. Les entreprises ferroviaires devraient avoir la possibilité d'établir des plans fixant des nombres précis d'emplacements pour bicyclettes pour leurs services, après consultation du public. Un nombre réglementaire devrait s'appliquer pour les entreprises ferroviaires choisissant de ne pas établir de plan. Ce nombre réglementaire devrait également servir d'orientation pour les entreprises ferroviaires lors de l'établissement de leur plan. Un nombre inférieur au nombre réglementaire ne devrait être considéré comme adéquat que s'il est justifié par des circonstances particulières, telles que l'exploitation de services ferroviaires en hiver, lorsque la demande de transport de bicyclettes est manifestement nulle ou faible. En outre, dans certains États membres, la demande de transport de bicyclettes est particulièrement élevée pour certains types de services. Par conséquent, les États membres devraient avoir la possibilité de déterminer le nombre minimal adéquat d'emplacements pour bicyclettes pour certains types de services. Ce nombre devrait prévaloir sur le nombre précis mentionné dans les plans des entreprises ferroviaires. Cela ne devrait pas entraver la libre circulation du matériel roulant ferroviaire au sein de l'Union. Les voyageurs devraient être informés de l'espace disponible pour les bicyclettes.
- (18) Les droits et obligations relatifs au transport de bicyclettes dans les trains devraient s'appliquer aux bicyclettes sur lesquelles il est possible de pédaler immédiatement avant et après le voyage en train. Le transport de bicyclettes dans des emballages ou des sacs est régi, le cas échéant, par les dispositions du présent règlement relatives aux bagages.
- (19) Les droits des voyageurs des services ferroviaires comprennent la réception d'informations concernant le service avant et pendant le voyage. Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyagistes devraient fournir avant le voyage des informations générales sur le service ferroviaire. Ces informations devraient être fournies dans des formats accessibles aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite. Les entreprises ferroviaires et, dans la mesure du possible, les vendeurs de billets et les voyagistes devraient fournir au voyageur pendant le voyage les informations supplémentaires requises par le présent règlement. Lorsque le gestionnaire des gares dispose de ces informations, il devrait aussi les communiquer aux voyageurs.
- (20) La taille des vendeurs de billets varie considérablement des petites aux grandes entreprises, et certains vendeurs de billets ne proposent leurs services qu'en ligne ou hors ligne. L'obligation de fournir des informations sur les voyages aux voyageurs devrait donc être proportionnelle aux tailles différentes, et donc aux capacités différentes, des vendeurs de billets.
- (21) Le présent règlement ne devrait pas faire obstacle à ce que les entreprises ferroviaires, les voyagistes ou les vendeurs de billets puissent offrir aux voyageurs des conditions plus favorables que celles fixées dans le présent règlement. Toutefois, le présent règlement ne devrait pas avoir pour effet qu'une entreprise ferroviaire soit liée par des conditions contractuelles plus favorables proposées par un voyageur ou un vendeur de billets, sauf disposition contraire d'un accord conclu entre l'entreprise ferroviaire et le voyageur ou le vendeur de billets.
- (22) Les billets directs permettent aux voyageurs de voyager sans discontinuité et tous les efforts raisonnables devraient donc être déployés afin d'offrir ces billets pour les services ferroviaires de transport de voyageurs à longue distance, urbains, suburbains et régionaux, qu'ils soient internationaux ou intérieurs, y compris pour les services ferroviaires de transport de voyageurs exemptés au titre du présent règlement. Afin de déterminer le retard total pour lequel une indemnisation est disponible, il devrait être possible d'exclure les retards qui sont survenus au cours des parties du voyage relevant de services ferroviaires exemptés au titre du présent règlement.
- (23) En ce qui concerne les services exploités par la même entreprise ferroviaire, le transfert des voyageurs ferroviaires d'un service à un autre devrait être facilité par l'introduction d'une obligation de fourniture de billets directs, aucun accord commercial entre entreprises ferroviaires n'étant nécessaire. L'obligation de fournir des billets directs devrait également s'appliquer aux services exploités par des entreprises ferroviaires appartenant au même propriétaire ou qui sont des filiales entièrement détenues par l'une des entreprises ferroviaires fournissant des services ferroviaires compris dans le voyage. L'entreprise ferroviaire devrait avoir la possibilité de préciser sur le billet direct l'heure de départ de chaque service ferroviaire, y compris les services régionaux, pour lequel le billet direct est valable.

- (24) Les voyageurs devraient se voir indiquer clairement si des billets vendus par une entreprise ferroviaire dans le cadre d'une seule transaction commerciale constituent un billet direct. Lorsque les voyageurs ne sont pas correctement informés, l'entreprise ferroviaire devrait être responsable, comme si ces billets constituaient un billet direct.
- (25) Il convient de promouvoir l'offre de billets directs. Toutefois, des informations correctes concernant le service ferroviaire sont également essentielles lorsque les voyageurs achètent des billets auprès d'un vendeur de billets ou d'un voyageur. Lorsque les vendeurs de billets ou les voyageurs vendent, dans le cadre d'une offre globale, des billets distincts, ils devraient informer clairement le voyageur que ces billets n'offrent pas le même niveau de protection que des billets directs et qu'ils n'ont pas été émis comme billets directs par la ou les entreprises ferroviaires fournissant le service. Lorsque les vendeurs de billets ou les voyageurs ne respectent pas cette obligation, leur responsabilité devrait aller au-delà du remboursement des billets.
- (26) Il est important que les entreprises ferroviaires, lorsqu'elles proposent des billets directs, tiennent compte de temps de correspondance minimaux réalistes et applicables lors de la réservation initiale, ainsi que de tous les facteurs pertinents tels que la taille et l'emplacement des différentes gares et des différents quais.
- (27) À la lumière de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite la possibilité de voyager par chemin de fer dans des conditions comparables à celles des autres citoyens, il convient d'établir des règles de non-discrimination et d'assistance au cours de leur voyage. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont les mêmes droits que tous les autres citoyens à la libre circulation et à la non-discrimination. Entre autres, il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord. Afin de communiquer les meilleures informations possibles concernant les retards aux personnes souffrant de handicaps sensoriels, il convient de recourir à des systèmes audio et visuels, en tant que de besoin. Les personnes handicapées devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix en l'absence de moyens accessibles permettant d'acheter un billet avant d'embarquer dans le train. Cependant, il devrait être possible de limiter ce droit dans des circonstances liées à la sûreté ou à la réservation obligatoire. Le personnel devrait être correctement formé pour répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, notamment lorsqu'il leur porte assistance. Pour garantir des conditions de voyage égales, il convient de fournir à ces personnes une assistance dans les gares et à bord des trains ou, en l'absence de personnel d'accompagnement formé à bord du train et à la gare, tous les efforts raisonnables devraient être déployés pour permettre l'accès au transport ferroviaire.
- (28) Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient coopérer activement avec les organisations qui représentent les personnes handicapées afin d'améliorer la qualité de l'accessibilité des services de transport.
- (29) Afin de faciliter l'accès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite aux services ferroviaires de transport des voyageurs, les États membres devraient avoir la possibilité d'exiger des entreprises ferroviaires et des gestionnaires des gares qu'ils mettent en place des points de contact uniques nationaux pour coordonner l'information et l'assistance.
- (30) Pour garantir la fourniture de l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, il est nécessaire, pour des raisons pratiques, d'en notifier à l'avance le besoin à l'entreprise ferroviaire, au gestionnaire des gares, au vendeur de billets ou au voyageur. Si le présent règlement établit un délai maximal commun pour ces notifications préalables, des mécanismes volontaires prévoyant des délais plus courts sont utiles lorsqu'ils améliorent la mobilité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Afin de garantir la diffusion la plus large possible de l'information sur ces délais raccourcis, il importe que la Commission fasse figurer dans son rapport sur la mise en œuvre et les résultats du présent règlement des informations concernant la mise en place de mécanismes de notification préalable à plus bref délai et la diffusion correspondante de l'information en la matière.

- (31) Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient tenir compte des besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite, en se conformant à la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil <sup>(5)</sup> et au règlement (UE) n° 1300/2014 de la Commission <sup>(6)</sup>. Lorsque le présent règlement fait référence à des dispositions de la directive (UE) 2019/882, ces dispositions devraient être appliquées par les États membres à partir du 28 juin 2025 et conformément aux mesures transitoires prévues à l'article 32 de ladite directive. En ce qui concerne les services ferroviaires de transport de voyageurs, le champ d'application de ces dispositions est défini à l'article 2, paragraphe 2, point c), de ladite directive.
- (32) Certains animaux sont formés pour aider les personnes handicapées à exercer une mobilité indépendante. À cet effet, il est essentiel que ces animaux puissent être embarqués dans les trains. Le présent règlement établit des droits et obligations communs en ce qui concerne les chiens d'assistance. Toutefois, les États membres devraient avoir la possibilité de mener des essais en utilisant d'autres animaux d'assistance à la mobilité et de les autoriser à bord des trains dans leurs services ferroviaires intérieurs. Il est important que la Commission suive l'évolution de la situation en la matière dans la perspective de travaux futurs sur les animaux d'assistance à la mobilité.
- (33) Il est souhaitable que le présent règlement crée un système d'indemnisation pour les voyageurs en cas de retard, y compris dans les cas où le retard résulte de l'annulation d'un service ou d'une correspondance manquée. En cas de retard d'un service ferroviaire de transport de voyageurs, les entreprises ferroviaires devraient offrir aux voyageurs une indemnisation correspondant à un pourcentage du prix du billet.
- (34) Les entreprises ferroviaires devraient être obligées d'être assurées ou de disposer de garanties suffisantes pour couvrir leur responsabilité envers les voyageurs ferroviaires en cas d'accident.
- (35) Le renforcement des droits en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de retard, de correspondance manquée ou d'annulation d'un service devrait aboutir à un accroissement des incitations en faveur du marché des services ferroviaires de transport de voyageurs, au bénéfice des voyageurs.
- (36) En cas de retard, les voyageurs devraient se voir offrir des solutions pour poursuivre leur voyage ou être réacheminés dans des conditions de transport comparables. Les besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite devraient être pris en compte dans un tel cas.
- (37) Une entreprise ferroviaire ne devrait cependant pas être tenue de verser une indemnisation si elle est en mesure de prouver que le retard a résulté de circonstances extraordinaires telles que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure compromettant l'exploitation du service en toute sécurité. Un tel événement devrait avoir le caractère d'une catastrophe naturelle exceptionnelle, par opposition à des conditions météorologiques saisonnières normales, telles qu'une tempête automnale ou des inondations régulières en zone urbaine causées par des marées ou par la fonte des neiges. Par ailleurs, une entreprise ferroviaire ne devrait pas être tenue de verser une indemnisation si elle est en mesure de prouver que le retard a résulté d'une crise de santé publique majeure, telle qu'une pandémie. En outre, lorsque le retard est imputable au voyageur ou à certains actes de tiers, l'entreprise ferroviaire ne devrait pas être tenue de verser une indemnisation pour le retard. Les entreprises ferroviaires devraient prouver qu'elles n'auraient pas pu prévoir ou éviter ces événements, ni empêcher le retard, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, notamment un entretien préventif approprié de leur matériel roulant. Les grèves menées par le personnel de l'entreprise ferroviaire, et les actions ou les omissions de la part d'autres exploitants ferroviaires utilisant la même infrastructure, du gestionnaire de l'infrastructure ou des gestionnaires de gares, ne devraient pas affecter la responsabilité en cas de retard. Les circonstances dans lesquelles les entreprises ferroviaires ne sont pas tenues de verser une indemnisation devraient être objectivement justifiées.

<sup>(5)</sup> Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70).

<sup>(6)</sup> Règlement (UE) n° 1300/2014 de la Commission du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'Union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (JO L 356 du 12.12.2014, p. 110).

Lorsque les entreprises ferroviaires ont à leur disposition une communication ou un document du gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire, d'une autorité publique ou d'un autre organisme indépendant des entreprises ferroviaires, précisant les circonstances sur lesquelles elles s'appuient pour être dispensées de l'obligation d'indemnisation, elles devraient mentionner ces communications ou documents aux voyageurs et, au besoin, aux autorités concernées.

- (38) Les entreprises ferroviaires devraient être encouragées à simplifier la procédure que les voyageurs doivent suivre pour demander une indemnisation ou un remboursement. En particulier, les États membres devraient avoir la possibilité d'exiger que les entreprises ferroviaires acceptent les demandes par certains moyens de communication, notamment sur des sites internet ou à l'aide d'applications mobiles, à condition que ces exigences ne revêtent pas un caractère discriminatoire.
- (39) Afin que les voyageurs puissent demander plus facilement un remboursement ou une indemnisation conformément au présent règlement, il convient d'établir des formulaires de demande valides dans toute l'Union. Les voyageurs devraient avoir la possibilité d'introduire leur demande au moyen d'un tel formulaire.
- (40) En collaboration avec les gestionnaires de l'infrastructure et les gestionnaires des gares, les entreprises ferroviaires devraient préparer des plans d'urgence pour limiter autant que possible les conséquences des perturbations majeures en fournissant des informations et une assistance adéquates aux voyageurs immobilisés.
- (41) Il est également souhaitable d'aider les victimes d'accident et les personnes à leur charge à faire face à leurs besoins financiers à court terme dans la période qui suit immédiatement un accident.
- (42) Il est dans l'intérêt des voyageurs ferroviaires que des mesures adéquates soient prises, en accord avec les autorités publiques, pour garantir leur sûreté personnelle dans les gares ainsi qu'à bord des trains.
- (43) Les voyageurs ferroviaires devraient pouvoir déposer auprès de toute entreprise ferroviaire concernée, auprès des gestionnaires de certaines gares, ou, le cas échéant, auprès des vendeurs de billets ou des voyagistes, une plainte relative à leurs domaines de compétence respectifs pour ce qui est des droits et obligations prévus par le présent règlement. Les voyageurs ferroviaires devraient être en droit de recevoir une réponse dans un délai raisonnable.
- (44) En vue d'un traitement efficace des plaintes, il convient que les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares aient le droit de mettre en place des mécanismes communs de services à la clientèle et de traitement des plaintes. Les informations relatives aux procédures de traitement des plaintes devraient être à la disposition du public et facilement accessibles pour tous les voyageurs.
- (45) Le présent règlement ne devrait pas porter atteinte aux droits des voyageurs de déposer une plainte auprès d'un organisme national ou de demander réparation en justice suivant des procédures nationales.
- (46) Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient définir, gérer et contrôler les normes de qualité du service pour les services ferroviaires de transport de voyageurs. Les entreprises ferroviaires devraient également mettre à la disposition du public des informations sur les résultats qu'elles obtiennent en matière de qualité du service.



- (47) Il convient, pour maintenir un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine du transport ferroviaire, que les États membres soient tenus de désigner les organismes nationaux chargés de l'application pour contrôler attentivement l'application du présent règlement et le faire appliquer au niveau national. Ces organismes devraient pouvoir prendre une série de mesures d'application. Il convient que les voyageurs puissent porter plainte auprès de ces organismes concernant des infractions présumées au règlement. Afin de traiter correctement ces plaintes, les organismes devraient également coopérer avec les organismes nationaux chargés de l'application des autres États membres.
- (48) Les États membres qui n'ont pas de système ferroviaire et n'envisagent pas d'en avoir un dans l'immédiat subiraient une charge disproportionnée et inutile s'ils étaient soumis aux obligations en matière d'application concernant les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure prévues dans le présent règlement. Il en va de même pour les obligations en matière d'application concernant les entreprises ferroviaires aussi longtemps qu'un État membre n'a délivré aucune licence à une entreprise ferroviaire. Par conséquent, ces États membres devraient être exemptés de ces obligations.
- (49) Le traitement des données à caractère personnel devrait respecter le droit de l'Union relatif à la protection des données à caractère personnel, en particulier le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil <sup>(7)</sup>.
- (50) Les États membres devraient déterminer les sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et veiller à l'application de ces sanctions. Lesdites sanctions, qui pourraient inclure le paiement d'une indemnisation à la personne concernée, devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (51) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir le développement des chemins de fer de l'Union et le renforcement des droits des voyageurs ferroviaires, ne peuvent pas être atteints de manière suffisante par les États membres mais peuvent l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (52) Afin de garantir un niveau élevé de protection des voyageurs, il convient de déléguer à la Commission le pouvoir d'adopter des actes conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne afin de modifier l'annexe I en ce qui concerne les règles uniformes CIV et l'ajustement du montant minimal de l'avance en cas de décès d'un voyageur compte tenu de la variation de l'indice des prix à la consommation harmonisé au niveau de l'Union. Il importe particulièrement que la Commission procède aux consultations appropriées durant son travail préparatoire, y compris au niveau des experts, et que ces consultations soient menées conformément aux principes définis dans l'accord interinstitutionnel du 13 avril 2016 "Mieux légiférer" <sup>(8)</sup>. En particulier, pour assurer leur égale participation à la préparation des actes délégués, le Parlement européen et le Conseil reçoivent tous les documents au même moment que les experts des États membres, et leurs experts ont systématiquement accès aux réunions des groupes d'experts de la Commission traitant de la préparation des actes délégués.
- (53) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du présent règlement, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil <sup>(9)</sup>.

<sup>(7)</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

<sup>(8)</sup> JO L 123 du 12.5.2016, p. 1.

<sup>(9)</sup> Règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission (JO L 55 du 28.2.2011, p. 13).



- (54) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et les principes reconnus par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, en particulier ses articles 21, 26, 38 et 47 qui concernent, respectivement, l'interdiction de toute forme de discrimination, l'intégration des personnes handicapées, la garantie d'un niveau élevé de protection des consommateurs et le droit à un recours effectif et à accéder à un tribunal impartial. Le présent règlement doit être appliqué par les juridictions des États membres dans le respect de ces droits et principes,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

#### CHAPITRE I

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### *Article premier*

#### **Objet et objectifs**

Afin d'assurer une protection effective des voyageurs et d'encourager les voyages en train, le présent règlement établit des règles applicables au transport ferroviaire en ce qui concerne:

- a) la non-discrimination entre les voyageurs pour ce qui est des conditions de transport et de la fourniture de billets;
- b) la responsabilité des entreprises ferroviaires et leurs obligations en matière d'assurance pour les voyageurs et leurs bagages;
- c) les droits des voyageurs en cas d'accident résultant de l'utilisation de services ferroviaires et entraînant la mort, des blessures ou la perte ou la détérioration de leurs bagages;
- d) les droits des voyageurs, en cas de perturbations telles qu'une annulation ou un retard, y compris leur droit à indemnisation;
- e) les informations minimales et précises, y compris concernant l'émission des billets, à fournir aux voyageurs dans un format accessible et en temps opportun;
- f) la non-discrimination à l'égard des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et l'assistance à ces personnes;
- g) la définition et le contrôle des normes de qualité du service et la gestion des risques pour la sûreté personnelle des voyageurs;
- h) le traitement des plaintes;
- i) les règles générales en matière d'application.

#### *Article 2*

#### **Champ d'application**

1. Le présent règlement s'applique dans toute l'Union aux voyages et services ferroviaires internationaux et intérieurs assurés par une ou plusieurs entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence conformément à la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil<sup>(10)</sup>.
2. Les États membres peuvent dispenser de l'application du présent règlement les services qui sont exploités exclusivement à des fins historiques ou touristiques. Cette dérogation ne s'applique pas pour ce qui est des articles 13 et 14.

<sup>(10)</sup> Directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen (JO L 343 du 14.12.2012, p. 32).

3. Les dérogations octroyées conformément à l'article 2, paragraphes 4 et 6, du règlement (CE) n° 1371/2007 avant le 6 juin 2021 restent valables jusqu'à la date à laquelle ces dérogations expirent. Les dérogations octroyées conformément à l'article 2, paragraphe 5, du règlement (CE) n° 1371/2007 avant le 6 juin 2021 restent valables jusqu'au 7 juin 2023.

4. Avant l'expiration d'une dérogation octroyée aux services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs en vertu de l'article 2, paragraphe 4, du règlement (CE) n° 1371/2007, les États membres peuvent dispenser ces services de l'application des articles 15, 17 et 19, de l'article 20, paragraphe 2, points a) et b), et de l'article 30, paragraphe 2, du présent règlement pour une période supplémentaire ne dépassant pas cinq ans.

5. Les États membres peuvent, jusqu'au 7 juin 2030, prévoir que l'article 10 ne s'applique pas lorsqu'il n'est pas techniquement possible pour un gestionnaire de l'infrastructure de diffuser des données en temps réel au sens de l'article 10, paragraphe 1, à une entreprise ferroviaire, à un vendeur de billets, à un voyageur ou à un gestionnaire des gares. Les États membres réévaluent tous les deux ans au moins la mesure dans laquelle il est techniquement possible de diffuser ce type de données.

6. Sous réserve du paragraphe 8, les États membres peuvent dispenser les services suivants de l'application du présent règlement:

- a) les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs;
- b) les services ferroviaires internationaux de transport de voyageurs dont une partie importante, y compris au moins un arrêt prévu dans une gare, est effectuée en dehors de l'Union.

7. Les États membres notifient à la Commission les dérogations accordées en vertu des paragraphes 2, 4, 5 et 6, et en communiquent les raisons.

8. Les dérogations accordées conformément au paragraphe 6, point a), ne s'appliquent pas pour ce qui est des articles 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 et 28.

Lorsque ces dérogations concernent des services ferroviaires régionaux de transport de voyageurs, elles ne s'appliquent pas non plus pour ce qui est des articles 6 et 12, de l'article 18, paragraphe 3, et du chapitre V.

Nonobstant le deuxième alinéa du présent paragraphe, les dérogations dispensant les services ferroviaires régionaux de transport de voyageurs de l'application de l'article 12, paragraphe 1, et de l'article 18, paragraphe 3, peuvent s'appliquer jusqu'au 7 juin 2028.

### Article 3

#### Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) "entreprise ferroviaire": une entreprise ferroviaire au sens de l'article 3, point 1), de la directive 2012/34/UE;
- 2) "gestionnaire de l'infrastructure": un gestionnaire de l'infrastructure au sens de l'article 3, point 2), de la directive 2012/34/UE;
- 3) "gestionnaire des gares": une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion d'une ou de plusieurs gares ferroviaires et qui peut être le gestionnaire de l'infrastructure;

- 4) "voyagiste": un organisateur ou un détaillant au sens de l'article 3, points 8) et 9), respectivement de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil <sup>(11)</sup>, autre qu'une entreprise ferroviaire;
- 5) "vendeur de billets": tout détaillant de services de transport ferroviaire qui vend des billets, y compris des billets directs, sur la base d'un contrat ou de tout autre arrangement entre le détaillant et une ou plusieurs entreprises ferroviaires;
- 6) "contrat de transport": un contrat de transport ferroviaire à titre onéreux ou gratuit entre une entreprise ferroviaire et un voyageur en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services de transport;
- 7) "billet": une preuve valable, quelle que soit sa forme, de la conclusion d'un contrat de transport;
- 8) "réservation": une autorisation, sur papier ou dans une version électronique, donnant droit au transport selon des modalités de transport personnalisées ayant fait l'objet d'une confirmation;
- 9) "billet direct": un billet direct au sens de l'article 3, point 35), de la directive 2012/34/UE;
- 10) "service": un service ferroviaire de transport de voyageurs exploité entre des gares ferroviaires selon un horaire, y compris les services de transport offerts au titre d'un réacheminement;
- 11) "voyage": le transport d'un voyageur entre une gare de départ et une gare d'arrivée;
- 12) "service ferroviaire intérieur de transport de voyageurs": un service ferroviaire de transport de voyageurs dans le cadre duquel le train ne traverse pas la frontière d'un État membre;
- 13) "service ferroviaire urbain et suburbain de transport de voyageurs": un service ferroviaire de transport de voyageurs au sens de l'article 3, point 6), de la directive 2012/34/UE;
- 14) "service ferroviaire régional de transport de voyageurs": un service ferroviaire de transport de voyageurs au sens de l'article 3, point 7), de la directive 2012/34/UE;
- 15) "service ferroviaire de transport de voyageurs à longue distance": un service ferroviaire de transport de voyageurs qui n'est pas un service ferroviaire urbain, suburbain ou régional de transport de voyageurs;
- 16) "service ferroviaire international de transport de voyageurs": un service ferroviaire de transport de voyageurs dans le cadre duquel le train franchit au moins une fois la frontière d'un État membre et dont l'objet principal est le transport de voyageurs entre des gares situées dans des États membres différents ou dans un État membre et un pays tiers;
- 17) "retard": la différence de temps entre l'heure à laquelle le voyageur devait arriver d'après l'horaire publié et l'heure de son arrivée réelle ou prévue à la gare de destination finale;
- 18) "arrivée": le moment auquel les portes du train s'ouvrent sur le quai d'arrivée et la descente du train est autorisée;

<sup>(11)</sup> Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).

- 19) "carte de transport" ou "abonnement": un billet pour un nombre illimité de voyages, qui permet au détenteur autorisé de voyager par chemin de fer sur un itinéraire ou un réseau particulier durant une période déterminée;
- 20) "correspondance manquée": une situation dans laquelle un voyageur manque un ou plusieurs services au cours d'un voyage ferroviaire, vendu sous la forme d'un billet direct, à cause d'un retard ou de l'annulation d'un ou de plusieurs services précédents, ou du départ d'un service avant l'heure de départ prévue;
- 21) "personne handicapée" et "personne à mobilité réduite": toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite en raison de l'âge;
- 22) "gare": un lieu, situé sur une ligne ferroviaire, où un service ferroviaire de transport de voyageurs peut commencer, s'arrêter ou se terminer.

## CHAPITRE II

### CONTRAT DE TRANSPORT, INFORMATIONS ET BILLETS

#### Article 4

#### **Contrat de transport**

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, la conclusion et l'exécution d'un contrat de transport ainsi que la fourniture d'informations et de billets sont régies par les dispositions des titres II et III de l'annexe I.

#### Article 5

#### **Conditions du contrat de transport et tarifs non discriminatoires**

Sans préjudice des tarifs sociaux, les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets ou les voyagistes proposent des conditions contractuelles et des tarifs au grand public sans discrimination, directe ou indirecte, fondée sur la nationalité du voyageur, ou sur le lieu d'établissement à l'intérieur de l'Union de l'entreprise ferroviaire, du vendeur de billets ou du voyagiste.

Le premier alinéa du présent article s'applique aussi aux entreprises ferroviaires et aux vendeurs de billets lorsqu'ils acceptent des réservations de voyageurs conformément à l'article 11.

#### Article 6

#### **Bicyclettes**

1. Sous réserve des limitations figurant au paragraphe 3, et le cas échéant d'un paiement raisonnable, les voyageurs sont autorisés à emporter leur bicyclette dans le train.

Dans les trains à réservation obligatoire, il est possible de faire une réservation pour le transport d'une bicyclette.

Lorsqu'un voyageur a fait une réservation pour une bicyclette et que le transport de cette bicyclette est refusé sans raison dûment justifiée, le voyageur a droit à un réacheminement ou à un remboursement conformément à l'article 18, à une indemnisation conformément à l'article 19, et à une assistance conformément à l'article 20, paragraphe 2.

2. Lorsque des emplacements désignés pour les bicyclettes sont disponibles à bord du train, les voyageurs rangent leur bicyclette dans ces emplacements. Lorsque de tels emplacements ne sont pas disponibles, les voyageurs gardent leur bicyclette sous leur supervision et s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de s'assurer que leur bicyclette ne cause aucune atteinte ni aucun dommage aux autres voyageurs, aux équipements de mobilité, aux bagages ou aux opérations ferroviaires.

3. Les entreprises ferroviaires peuvent limiter le droit des voyageurs d'emporter des bicyclettes à bord des trains pour des raisons de sécurité ou des raisons opérationnelles, en particulier en raison des capacités limitées applicables pendant les heures de pointe, ou lorsque le matériel roulant ne le permet pas. Les entreprises ferroviaires peuvent également limiter le transport de bicyclettes sur la base du poids ou de la dimension de celles-ci. Elles publient, sur leur site internet officiel, leurs conditions pour le transport de bicyclettes, y compris des informations actualisées sur la disponibilité des capacités, en utilisant les applications télématiques visées dans le règlement (UE) n° 454/2011.

4. Lorsqu'elles lancent des procédures de passation de marché pour du matériel roulant neuf ou lorsqu'elles procèdent à un réaménagement majeur de matériel roulant existant nécessitant une nouvelle autorisation de mise sur le marché du véhicule conformément à l'article 21, paragraphe 12, de la directive (UE) 2016/797 du Parlement européen et du Conseil<sup>(12)</sup>, les entreprises ferroviaires veillent à ce que les compositions de train dans lesquelles ce matériel roulant est utilisé soient équipées d'un nombre adéquat d'emplacements pour bicyclettes. Le présent alinéa ne s'applique pas pour ce qui est des voitures-restaurants, des voitures-lits ou des voitures-couchettes.

Les entreprises ferroviaires déterminent un nombre adéquat d'emplacements pour bicyclettes en tenant compte de la taille de la composition du train, du type de service et de la demande de transport de bicyclettes. Le nombre adéquat d'emplacements pour bicyclettes est défini dans les plans visés au paragraphe 5. En l'absence de tels plans ou si les plans ne déterminent pas un tel nombre, chaque composition de train comporte au moins quatre emplacements pour bicyclettes.

Les États membres peuvent fixer à plus de quatre le nombre minimal adéquat pour certains types de services, dans ce cas, ce nombre s'applique au lieu du nombre déterminé conformément au deuxième alinéa.

5. Les entreprises ferroviaires peuvent établir et tenir à jour des plans sur la façon d'accroître et d'améliorer le transport de bicyclettes, ainsi que sur d'autres solutions encourageant l'utilisation combinée du train et de la bicyclette.

Les autorités compétentes, au sens de l'article 2, point b), du règlement (CE) n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil<sup>(13)</sup>, peuvent établir de tels plans pour les services prévus dans le cadre de contrats de service public. Les États membres peuvent exiger que de tels plans soient établis par ces autorités compétentes ou par les entreprises ferroviaires opérant sur leur territoire.

6. Les plans visés au paragraphe 5 sont établis après une consultation du public et des organisations représentatives concernées. Ces plans sont publiés sur le site internet de l'entreprise ferroviaire ou de l'autorité compétente, selon le cas.

<sup>(12)</sup> Directive (UE) 2016/797 du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2016 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire au sein de l'Union européenne (JO L 138 du 26.5.2016, p. 44).

<sup>(13)</sup> Règlement (CE) n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n° 1191/69 et (CEE) n° 1107/70 du Conseil (JO L 315 du 3.12.2007, p. 1).

*Article 7***Exclusion des exonérations et stipulations de limitations**

1. Les obligations envers les voyageurs résultant du présent règlement ne peuvent pas faire l'objet d'une limitation ou d'une exonération, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport. Toute condition contractuelle qui vise directement ou indirectement à exonérer des droits découlant du présent règlement, à y déroger ou à les restreindre ne lie pas le voyageur.
2. Les entreprises ferroviaires, les voyagistes ou les vendeurs de billets peuvent offrir des conditions contractuelles qui sont plus favorables au voyageur que celles fixées dans le présent règlement.

*Article 8***Obligation de fournir des informations sur l'interruption des services**

Les entreprises ferroviaires ou, le cas échéant, les autorités compétentes responsables d'un contrat de service public ferroviaire rendent publiques, par des moyens appropriés, notamment dans des formats accessibles conformément aux dispositions de la directive (UE) 2019/882 et des règlements (UE) n° 454/2011 et (UE) n° 1300/2014, et avant leur mise en œuvre, les décisions d'interrompre des services, que ce soit de façon permanente ou temporaire.

*Article 9***Informations sur les voyages**

1. Sur demande, les entreprises ferroviaires, les voyagistes et les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour le compte d'une ou de plusieurs entreprises ferroviaires fournissent au voyageur au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie I, en ce qui concerne les voyages pour lesquels un contrat de transport est proposé par l'entreprise ferroviaire concernée.
2. Les entreprises ferroviaires et, quand c'est possible, les vendeurs de billets et les voyagistes fournissent au voyageur, pendant le voyage, au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie II. Lorsque le gestionnaire des gares dispose de ces informations, il les communique également aux voyageurs.
3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont communiquées sous la forme la plus appropriée, dans la mesure du possible sur la base d'informations en temps réel sur le voyage, notamment en utilisant des technologies de communication appropriées. Une attention particulière est accordée à ce que ces informations soient accessibles conformément aux dispositions de la directive (UE) 2019/882 et aux règlements (UE) n° 454/2011 et (UE) n° 1300/2014.

*Article 10***Accès aux informations sur le trafic et les voyages**

1. Les gestionnaires de l'infrastructure diffusent aux entreprises ferroviaires, aux vendeurs de billets, aux voyagistes et aux gestionnaires des gares des données en temps réel relatives aux arrivées et aux départs des trains.
2. Les entreprises ferroviaires donnent aux autres entreprises ferroviaires, aux vendeurs de billets et aux voyagistes qui vendent leurs services un accès aux informations minimales sur les voyages mentionnées à l'annexe II, parties I et II, et aux opérations sur les systèmes de réservation visées à l'annexe II, partie III.

3. Les informations sont diffusées et l'accès est accordé de manière non discriminatoire et sans retard indu. Une demande ponctuelle est suffisante pour avoir un accès continu aux informations. Le gestionnaire de l'infrastructure et l'entreprise ferroviaire tenus de fournir des informations conformément aux paragraphes 1 et 2 peuvent demander la conclusion d'un contrat ou d'un autre arrangement sur la base duquel les informations sont diffusées ou l'accès est accordé.

Les modalités et conditions de tout contrat ou arrangement relatif à l'utilisation des informations ne limitent pas inutilement les possibilités de réutilisation de ces informations ni ne sont utilisées pour restreindre la concurrence.

Les entreprises ferroviaires peuvent exiger des autres entreprises ferroviaires, des voyageurs et des vendeurs de billets une compensation financière juste, raisonnable et proportionnée en contrepartie des coûts supportés pour donner l'accès, et les gestionnaires de l'infrastructure peuvent exiger une compensation conformément aux règles applicables.

4. Les informations sont diffusées et l'accès est donné par des moyens techniques appropriés, tels que des interfaces de programmation.

5. Dans la mesure où les informations régies par le paragraphe 1 ou 2 sont communiquées conformément à d'autres actes juridiques de l'Union, en particulier le règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission <sup>(14)</sup>, les obligations correspondantes au titre du présent article sont réputées avoir été respectées.

#### Article 11

### Disponibilité des billets et des réservations

1. Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyageurs proposent des billets et, pour autant qu'ils soient disponibles, des billets directs et des réservations.

2. Sans préjudice des paragraphes 3 et 4, les entreprises ferroviaires vendent, directement ou en passant par des vendeurs de billets ou des voyageurs, les billets aux voyageurs via au moins un des moyens de vente suivants:

- a) guichets, autres points de vente ou distributeurs de titres de transport;
- b) téléphone, internet ou toute autre technologie de l'information largement disponible;
- c) à bord des trains.

Les autorités compétentes, au sens de l'article 2, point b), du règlement (CE) n° 1370/2007, peuvent exiger que les entreprises ferroviaires offrent des billets pour les services prévus dans le cadre de contrats de service public via plus d'un point de vente.

3. En l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport dans la gare de départ, les voyageurs sont informés dans la gare sur:

- a) la possibilité d'acheter un billet par téléphone, par l'internet ou à bord du train et les modalités de cet achat;
- b) la gare ferroviaire ou l'endroit le plus proche où des guichets ou des distributeurs de titres de transport sont mis à disposition.

<sup>(14)</sup> Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux (JO L 272 du 21.10.2017, p. 1).



4. En l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport accessible dans la gare de départ, et d'autres moyens accessibles permettant d'acheter un billet à l'avance, les personnes handicapées sont autorisées à acheter leur billet à bord du train sans supplément. Les entreprises ferroviaires peuvent limiter ou refuser ce droit pour des motifs justifiables liés à la sûreté ou à la réservation obligatoire.

En l'absence de personnel à bord du train, l'entreprise ferroviaire conseille les personnes handicapées sur la possibilité d'achat du billet et les informe sur les modalités d'achat du billet.

Les États membres peuvent autoriser les entreprises ferroviaires à exiger que les personnes handicapées soient reconnues comme telles conformément au droit et aux pratiques en vigueur dans leur pays de résidence.

Les États membres peuvent étendre le droit visé au premier alinéa à tous les voyageurs. Lorsque les États membres appliquent cette option, ils en informent la Commission. L'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer publie sur son site internet les informations relatives à la mise en œuvre des règlements (UE) n° 454/2011 et (UE) n° 1300/2014.

#### Article 12

##### **Billets directs**

1. Lorsque des services ferroviaires de transport de voyageurs à longue distance ou régionaux sont exploités par une entreprise ferroviaire unique, cette entreprise propose un billet direct pour ces services. Pour les autres services ferroviaires de transport de voyageurs, les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer des billets directs et coopèrent entre elles à cette fin.

Aux fins du premier alinéa, l'expression "entreprise ferroviaire unique" couvre également toutes les entreprises ferroviaires qui soit sont entièrement détenues par le même propriétaire, soit sont des filiales entièrement détenues par l'une des entreprises ferroviaires concernées.

2. Pour les voyages qui comportent une ou plusieurs correspondances, il est indiqué au voyageur préalablement à l'achat d'un ou de plusieurs billets si ce ou ces billets sont des billets directs.

3. Pour les voyages qui comportent une ou plusieurs correspondances, le ou les billets achetés dans le cadre d'une seule transaction commerciale auprès d'une entreprise ferroviaire constituent un billet direct et l'entreprise ferroviaire est responsable, conformément aux articles 18, 19 et 20, dans le cas où le voyageur manque une ou plusieurs correspondances.

4. Lorsqu'un ou plusieurs billets ont été achetés dans le cadre d'une seule transaction commerciale et que le vendeur de billets ou le voyageur a combiné les billets de sa propre initiative, le vendeur de billets ou le voyageur qui a vendu le ou les billets est tenu de rembourser le montant total payé lors de cette transaction pour le ou les billets et, en outre, de verser une indemnisation équivalant à 75 % de ce montant si le voyageur manque une ou plusieurs correspondances.

Le droit au remboursement ou à indemnisation visé au premier alinéa est sans préjudice du droit national applicable octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis.

5. Les responsabilités énoncées aux paragraphes 3 et 4 ne s'appliquent pas s'il est indiqué sur les billets, sur un autre document, ou par voie électronique de manière à permettre au voyageur de reproduire les informations en vue de s'y référer ultérieurement, que les billets représentent des contrats de transport distincts et si le voyageur en a été informé préalablement à l'achat.

6. La charge de la preuve que l'information mentionnée dans le présent article a été fournie au voyageur incombe à l'entreprise ferroviaire, au voyageur ou au vendeur de billets qui a vendu le ou les billets.

7. Les vendeurs de billets ou les voyageurs sont responsables du traitement des demandes et des plaintes éventuelles des voyageurs au titre du paragraphe 4. Le remboursement et l'indemnisation visés au paragraphe 4 sont effectués dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande.

### CHAPITRE III

## RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES FERROVIAIRES RELATIVE AUX VOYAGEURS ET À LEURS BAGAGES

### Article 13

#### **Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages**

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, et sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis, la responsabilité des entreprises ferroviaires relative aux voyageurs et à leurs bagages est régie par le titre IV, chapitres I, III et IV, ainsi que les titres VI et VII de l'annexe I.

### Article 14

#### **Assurance et couverture de la responsabilité**

Une entreprise ferroviaire est suffisamment assurée ou dispose de garanties suffisantes dans des conditions de marché pour couvrir sa responsabilité, conformément à l'article 22 de la directive 2012/34/UE.

### Article 15

#### **Versement d'avances**

1. Si un voyageur est tué ou blessé, l'entreprise ferroviaire visée à l'article 26, paragraphe 5, de l'annexe I verse sans retard, et en tout état de cause au plus tard quinze jours après l'identification de la personne physique ayant droit à une indemnisation, toute avance qui serait nécessaire pour couvrir des besoins économiques immédiats, proportionnellement au préjudice subi.

2. Sans préjudice du paragraphe 1, l'avance n'est pas, en cas de décès, inférieure à 21 000 EUR par voyageur.

3. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l'avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement en vertu du présent règlement, mais elle n'est pas remboursable, sauf lorsque le préjudice a été causé par la négligence ou la faute du voyageur ou que la personne à laquelle l'avance a été versée n'était pas celle ayant droit à une indemnisation.

### Article 16

#### **Contestation de responsabilité**

Même si l'entreprise ferroviaire conteste sa responsabilité quant au préjudice corporel subi par un voyageur qu'elle transporte, elle s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'assister le voyageur réclamant une indemnisation à des tiers.

## CHAPITRE IV

**RETARDS, CORRESPONDANCES MANQUÉES ET ANNULATIONS***Article 17***Responsabilité en matière de retards, de correspondances manquées et d'annulations**

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, la responsabilité des entreprises ferroviaires en ce qui concerne les retards, les correspondances manquées et les annulations est régie par le titre IV, chapitre II, de l'annexe I.

*Article 18***Remboursement et réacheminement**

1. Lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre, soit au départ soit en cas de correspondance manquée ou d'annulation, à ce qu'un train arrive avec un retard de 60 minutes ou plus à la destination finale prévue dans le contrat de transport, l'entreprise ferroviaire assurant le service retardé ou annulé offre immédiatement au voyageur le choix entre l'une des options suivantes et prend les dispositions nécessaires à cet égard:

- a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées de leur voyage et pour la ou les parties déjà effectuées si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du voyageur, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais;
- b) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais;
- c) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à sa convenance.

2. Lorsque, aux fins du paragraphe 1, points b) et c), un réacheminement comparable est effectué par la même entreprise ferroviaire ou qu'une autre entreprise est chargée d'effectuer le réacheminement, cela ne génère pas de coûts supplémentaires pour le voyageur. Cette exigence s'applique également lorsque le réacheminement comprend l'utilisation d'un transport d'une classe supérieure et d'autres modes de transport. Les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, d'éviter des correspondances supplémentaires et de réduire le plus possible le retard dans la durée totale du voyage. Les voyageurs ne sont pas placés dans des voitures d'une classe inférieure, sauf si ces dernières sont le seul moyen de réacheminement disponible.

3. Sans préjudice du paragraphe 2, l'entreprise ferroviaire peut autoriser le voyageur, à sa demande, à conclure des contrats avec d'autres prestataires de services de transport qui lui permettent d'atteindre la destination finale dans des conditions comparables, dans ce cas, l'entreprise ferroviaire rembourse au voyageur les coûts qu'il a supportés.

Lorsque les possibilités de réacheminement disponibles ne sont pas communiquées au voyageur dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, le voyageur a le droit de conclure un tel contrat avec d'autres prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. L'entreprise ferroviaire rembourse au voyageur les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'il a supportés.

Le présent paragraphe n'affecte pas les dispositions législatives, réglementaires ou administratives nationales en vigueur qui accordent des conditions de réacheminement plus favorables aux voyageurs.

4. Les prestataires de services de transport de réacheminement fournissent aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite un niveau d'assistance et d'accessibilité comparable lorsqu'ils proposent un service de remplacement. Les prestataires de services de transport de réacheminement peuvent fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des services de remplacement qui sont adaptés à leurs besoins et qui diffèrent de ceux proposés aux autres voyageurs.

5. Les remboursements visés au paragraphe 1, point a), et au paragraphe 3 sont effectués dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande. Les États membres peuvent exiger des entreprises ferroviaires qu'elles acceptent ces demandes soumises via des moyens particuliers de communication, à condition que ces demandes ne produisent pas d'effets discriminatoires. Le remboursement peut prendre la forme de bons et/ou d'autres services à condition que ces bons et/ou ces services soient suffisamment souples, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination, et que le voyageur les accepte. Le remboursement du prix du billet n'est pas réduit par des coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres.

6. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes de remboursement au titre du présent règlement au plus tard le 7 juin 2023. Ce formulaire commun est établi dans un format qui est accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Cet acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 38, paragraphe 2.

7. Les voyageurs ont le droit d'introduire leurs demandes en utilisant le formulaire commun visé au paragraphe 6. Les entreprises ferroviaires ne rejettent pas une demande de remboursement au seul motif que le voyageur n'a pas utilisé ce formulaire. Si une demande n'est pas suffisamment précise, l'entreprise ferroviaire demande au voyageur de clarifier la demande et lui apporte assistance à cette fin.

#### Article 19

#### **Indemnisation**

1. Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du coût conformément à l'article 18, le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination finale indiqués sur le billet ou billet direct a droit, sans perdre son droit au transport, à une indemnisation de la part de l'entreprise ferroviaire. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont les suivantes:

- a) 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes;
- b) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

2. Le paragraphe 1 s'applique également aux voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement. Si ces voyageurs sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant la durée de validité de la carte de transport ou de l'abonnement, ils ont droit à une indemnisation adéquate conformément aux dispositions de l'entreprise ferroviaire en matière d'indemnisation. Ces dispositions fixent les critères applicables en matière de retard et de calcul de l'indemnisation. En cas de retards répétés de moins de 60 minutes pendant la durée de validité de la carte de transport ou de l'abonnement, les retards peuvent être comptabilisés de façon cumulative et les voyageurs peuvent être indemnisés conformément aux dispositions de l'entreprise ferroviaire en matière d'indemnisation.

3. Sans préjudice du paragraphe 2, l'indemnisation d'un retard est calculée par rapport au prix total que le voyageur a réellement payé pour le service ayant subi un retard. Lorsque le contrat de transport porte sur un voyage aller et retour, le montant de l'indemnisation à payer en cas de retard à l'aller ou au retour est calculé par rapport au prix indiqué sur le billet pour ce trajet. Lorsque le prix des trajets individuels du voyage n'est pas indiqué, l'indemnisation est calculée par rapport à la moitié du prix payé pour le billet. De la même manière, le montant de l'indemnisation à payer en cas de retard du service dans le cadre de tout autre type de contrat de transport autorisant le voyageur à effectuer deux ou plusieurs trajets ultérieurs est calculé proportionnellement au prix total.

4. Le calcul de la durée du retard ne tient pas compte des retards dont l'entreprise ferroviaire peut prouver qu'ils se sont produits en dehors de l'Union.

5. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes d'indemnisation au titre du présent règlement au plus tard le 7 juin 2023. Le formulaire commun est établi dans un format qui est accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Cet acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 38, paragraphe 2.

6. Les États membres peuvent exiger des entreprises ferroviaires qu'elles acceptent des demandes d'indemnisation soumises par des moyens particuliers de communication, à condition que ces demandes ne produisent pas d'effets discriminatoires. Les voyageurs ont le droit de présenter leurs demandes au moyen du formulaire commun visé au paragraphe 5. Les entreprises ferroviaires ne rejettent pas une demande d'indemnisation au seul motif que le voyageur n'a pas utilisé ce formulaire. Si une demande n'est pas suffisamment précise, l'entreprise ferroviaire demande au voyageur de clarifier la demande et lui apporte assistance à cette fin.

7. L'indemnisation relative au prix du billet est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services si les conditions sont souples, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination. Elle est payée en espèces à la demande du voyageur.

8. L'indemnisation relative au prix du billet n'est pas grevée de coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres. Les entreprises ferroviaires peuvent fixer un seuil minimal au-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée. Ce seuil ne dépasse pas 4 EUR par billet.

9. Les voyageurs n'ont droit à aucune indemnisation s'ils ont été informés du retard avant d'acheter le billet ou si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à 60 minutes.

10. Une entreprise ferroviaire n'est pas tenue de verser une indemnisation si elle peut prouver que le retard, la correspondance manquée ou l'annulation a été causé directement par, ou était intrinsèquement lié à:

a) des circonstances exceptionnelles extérieures à l'exploitation ferroviaire, telles que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure ou une crise de santé publique majeure, que l'entreprise ferroviaire, bien qu'elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier;

b) une faute du voyageur; ou

c) le comportement d'un tiers que l'entreprise ferroviaire, bien qu'elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier, comme la présence de personnes sur la voie ferrée, le vol de câbles, les urgences à bord du train, les activités de maintien de l'ordre, le sabotage ou le terrorisme.

Les grèves du personnel de l'entreprise ferroviaire, les actes ou omissions d'autres entreprises exploitant la même infrastructure ferroviaire et les actes ou omissions des gestionnaires de l'infrastructure et des gares ne sont pas couverts par la dérogation visée au point c) du premier alinéa.

*Article 20***Assistance**

1. En cas de retard à l'arrivée ou au départ, ou d'annulation d'un service, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues du service ou du service de substitution, dès que ces informations sont disponibles. Lorsque les vendeurs de billets et les voyageurs disposent de ces informations, ils les communiquent également aux voyageurs.

2. Lorsque le retard visé au paragraphe 1 est de 60 minutes ou plus, ou lorsque le service est annulé, l'entreprise ferroviaire exploitant le service retardé ou annulé offre gratuitement aux voyageurs:

a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés compte tenu de critères tels que la distance à laquelle se trouve le fournisseur, le temps nécessaire pour effectuer la livraison et le coût;

b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible. Si un tel séjour devient nécessaire en raison des circonstances visées à l'article 19, paragraphe 10, l'entreprise ferroviaire peut limiter la durée de l'hébergement à trois nuits au maximum. Les exigences en matière d'accès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ainsi que les besoins des chiens d'assistance sont pris en compte, dans la mesure du possible;

c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible.

3. Si le service ferroviaire est interrompu et ne peut plus se poursuivre, ou ne peut pas être assuré dans un délai raisonnable, l'entreprise ferroviaire propose aux voyageurs dès que possible d'autres services de transport et prend les dispositions nécessaires à cet égard.

4. L'entreprise ferroviaire informe les voyageurs concernés de l'approche à suivre pour demander qu'il soit certifié que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé. Cette certification s'applique également dans le cadre des dispositions énoncées à l'article 19.

5. Lors de l'application des paragraphes 1 à 4, l'entreprise ferroviaire concernée accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi qu'à ceux des personnes qui les accompagnent et des chiens d'assistance.

6. Lorsque des plans d'urgence sont établis conformément à l'article 13 bis, paragraphe 3, de la directive 2012/34/UE, les entreprises ferroviaires se concertent avec le gestionnaire des gares et le gestionnaire de l'infrastructure de manière à les préparer à l'éventualité d'une perturbation majeure et de retards importants entraînant l'immobilisation d'un nombre considérable de voyageurs dans la gare. Ces plans d'urgence comprennent des exigences en matière d'accessibilité des systèmes d'alerte et d'information.

## CHAPITRE V

**PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE***Article 21***Droit au transport**

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares, avec la participation active des organisations représentatives et, le cas échéant, de représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, établissent ou mettent en place des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées, y compris de leurs assistants personnels reconnus comme tels conformément aux pratiques nationales, et de personnes à mobilité réduite. Ces règles tiennent compte des accords visés au point 4.4.3 de l'annexe du règlement (UE) n° 1300/2014, notamment en ce qui concerne l'entité chargée de fournir l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

2. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets. Une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur ne peut refuser d'accepter une réservation ou d'émettre un billet pour une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ou requérir qu'une telle personne soit accompagnée par une autre personne, sauf si cela est strictement nécessaire pour satisfaire aux règles d'accès visées au paragraphe 1.

*Article 22***Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite**

1. Sur demande, un gestionnaire des gares, une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur fournit aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations, notamment dans des formats accessibles conformément aux dispositions des règlements (UE) n° 454/2011 et (UE) n° 1300/2014 et de la directive (UE) 2019/882, sur l'accessibilité de la gare et des installations associées et des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant conformément aux règles d'accès visées à l'article 21, paragraphe 1, et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord.

2. Lorsqu'une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur exerce la dérogation prévue à l'article 21, paragraphe 2, il en communique, sur demande, les raisons par écrit à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date à laquelle la réservation ou l'émission du billet a été refusée ou à laquelle la condition d'accompagnement a été imposée. L'entreprise ferroviaire, le vendeur de billets ou le voyageur s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de proposer à la personne concernée un transport alternatif acceptable compte tenu des besoins de celle-ci en matière d'accessibilité.

3. Dans les gares non dotées de personnel, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent à ce que des informations aisément disponibles, notamment dans des formats accessibles conformément aux dispositions des règlements (UE) n° 454/2011 et (UE) n° 1300/2014 et de la directive (UE) 2019/882, soient affichées conformément aux règles d'accès visées à l'article 21, paragraphe 1, en ce qui concerne les gares dotées de personnel les plus proches et l'assistance mise directement à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

*Article 23***Assistance dans les gares et à bord**

1. Les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite reçoivent l'assistance suivante:

- a) l'assistant personnel, reconnu comme tel conformément aux pratiques nationales, peut bénéficier d'un tarif spécial et, le cas échéant, voyager gratuitement et s'asseoir, si possible, à côté de la personne handicapée;
- b) lorsqu'une entreprise ferroviaire exige qu'un voyageur soit accompagné à bord du train conformément à l'article 21, paragraphe 2, son accompagnateur a le droit de voyager gratuitement et de s'asseoir, si possible, à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite;



- c) un chien d'assistance est autorisé à les accompagner conformément au droit national applicable;
  - d) pour les trains non dotés de personnel, les gestionnaires des gares ou les entreprises ferroviaires fournissent une assistance gratuitement, conformément aux règles d'accès visées à l'article 21, paragraphe 1, au moment de monter dans le train et d'en descendre, si du personnel formé est en service à la gare;
  - e) au départ d'une gare dotée de personnel, ou dans le cadre d'un transit ou à l'arrivée dans ce type de gare, le gestionnaire des gares ou l'entreprise ferroviaire fournit une assistance gratuitement de manière à ce que les personnes concernées puissent embarquer à bord du train, effectuer une correspondance vers un autre service ferroviaire pour lequel elles possèdent un billet, ou débarquer du train, à condition que du personnel formé en service soit présent. Lorsque le besoin d'assistance a été notifié à l'avance conformément à l'article 24, point a), le gestionnaire des gares ou l'entreprise ferroviaire veille à ce que l'assistance soit fournie comme demandé;
  - f) dans les gares non dotées de personnel, les entreprises ferroviaires fournissent une assistance gratuitement à bord du train ainsi qu'au moment d'y monter et d'en descendre, si du personnel formé est présent à bord du train;
  - g) en l'absence de personnel d'accompagnement formé à bord d'un train ou dans une gare, les gestionnaires des gares ou les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de permettre aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès au transport ferroviaire;
  - h) les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, d'offrir aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite un accès aux mêmes services à bord du train que ceux dont bénéficient les autres voyageurs, lorsque ces personnes ne peuvent pas avoir accès à ces services de façon autonome et sûre.
2. Les règles visées à l'article 21, paragraphe 1, établissent les modalités d'exercice des droits visés au paragraphe 1 du présent article.

#### Article 24

#### **Conditions auxquelles est fournie l'assistance**

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite une assistance gratuitement, comme indiqué aux articles 21 et 23, en proposant un mécanisme de notification unique, conformément aux points suivants:

- a) l'assistance est fournie à condition que l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire des gares, le vendeur de billets ou le voyageur auprès duquel le billet a été acheté, ou, le cas échéant, le point de contact unique visé au point f), se soit vu notifier, au moins vingt-quatre heures à l'avance, le besoin d'assistance du voyageur. Une notification unique par voyage suffit. Ces notifications sont transmises à l'ensemble des entreprises ferroviaires et gestionnaires des gares intervenant dans le voyage.

Ces notifications sont acceptées sans frais supplémentaires, quel que soit le moyen de communication utilisé.

Lorsqu'un billet ou un abonnement permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs, et en tout cas au moins vingt-quatre heures avant le premier besoin d'assistance. Le voyageur ou son représentant s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de notifier toute annulation de ces voyages ultérieurs au moins douze heures à l'avance.

Les États membres peuvent autoriser que le délai de 24 heures prévu pour les notifications visées au premier, deuxième et troisième alinéas soit porté à trente-six heures, mais il ne peut aller au-delà du 30 juin 2026. Dans ce cas, les États membres notifient cette autorisation à la Commission et fournissent des informations sur les mesures prises ou envisagées pour réduire le délai;

- b) les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications. Lorsque les vendeurs de billets ne sont pas capables de traiter ces notifications, ils indiquent d'autres points de vente ou d'autres moyens d'effectuer la notification;
- c) si aucune notification n'est effectuée conformément au point a), l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette de voyager;
- d) sans préjudice du point f) du présent article, le gestionnaire des gares ou toute autre personne autorisée indique les endroits où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent faire connaître leur arrivée à la gare et demander une assistance. Les responsabilités quant à la désignation de ces endroits et à la fourniture d'informations à leur sujet sont définies dans les règles relatives à l'accessibilité visées à l'article 21, paragraphe 1;
- e) une assistance est fournie à condition que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite se présente à l'endroit indiqué à une heure fixée par l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare qui fournit l'assistance. L'heure fixée n'excède pas de plus de 60 minutes l'heure de départ annoncée ou l'heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l'enregistrement. Si aucune heure n'a été fixée à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, celle-ci se présente à l'endroit indiqué au moins trente minutes avant l'heure de départ annoncée ou avant l'heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l'enregistrement;
- f) les États membres peuvent exiger que les gestionnaires des gares et les entreprises ferroviaires sur leur territoire coopèrent en vue de mettre en place et de gérer des points de contact uniques pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Les modalités de gestion des points de contact uniques sont définies dans les règles d'accès visées à l'article 21, paragraphe 1. Ces points de contact uniques sont chargés de ce qui suit:
  - i) accepter les demandes d'assistance aux gares;
  - ii) communiquer les demandes individuelles d'assistance aux gestionnaires des gares et aux entreprises ferroviaires; et
  - iii) fournir des informations relatives à l'accessibilité.

#### Article 25

##### **Indemnisation relative à l'équipement de mobilité, aux dispositifs d'assistance et aux chiens d'assistance**

1. Lorsque les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares provoquent la perte ou l'endommagement d'équipements de mobilité, y compris les fauteuils roulants, et de dispositifs d'assistance, ou la perte ou la blessure de chiens d'assistance utilisés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, ils en sont tenus responsables et octroient sans retard indu une indemnisation. Cette indemnisation comprend:

- a) le coût de remplacement ou de réparation des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance perdus ou endommagés;
- b) le coût de remplacement ou du traitement de la blessure d'un chien d'assistance qui a été perdu ou blessé; et

- c) les coûts raisonnables de remplacement temporaire des équipements de mobilité, des dispositifs d'assistance ou des chiens d'assistance, lorsque ce remplacement n'est pas assuré par l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares conformément au paragraphe 2.

2. Lorsque le paragraphe 1 s'applique, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, d'assurer le remplacement temporaire des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance immédiatement nécessaires. La personne handicapée ou la personne à mobilité réduite est autorisée à conserver cet équipement ou dispositif de remplacement temporaire tant que l'indemnisation visée au paragraphe 1 n'a pas été acquittée.

#### Article 26

### Formation du personnel

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent à ce que l'ensemble du personnel, y compris le personnel nouvellement recruté, fournissant, dans le cadre de ses fonctions ordinaires, une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, reçoive une formation sur le handicap pour savoir comment répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Ils dispensent également à tout le personnel, travaillant dans la gare ou à bord des trains, qui est directement en contact avec les voyageurs une formation et des cours de remise à niveau réguliers de sensibilisation aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

2. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares peuvent accepter la participation à la formation visée au paragraphe 1 de travailleurs handicapés, et peuvent envisager la participation de voyageurs handicapés et de voyageurs à mobilité réduite et/ou d'organisations qui les représentent.

#### CHAPITRE VI

### SÛRETÉ, PLAINTES ET QUALITÉ DU SERVICE

#### Article 27

### Sûreté personnelle des voyageurs

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires de l'infrastructure et les gestionnaires des gares prennent, en accord avec les autorités publiques, les mesures appropriées dans leurs domaines de compétence respectifs et les adaptent en fonction du niveau de sûreté défini par les autorités publiques pour assurer la sûreté personnelle des voyageurs dans les gares et à bord des trains, ainsi que pour gérer les risques. Ils coopèrent et s'échangent des informations sur les meilleures pratiques en matière de prévention des actes susceptibles de compromettre la sûreté.

#### Article 28

### Plaintes

1. Chaque entreprise ferroviaire et chaque gestionnaire des gares dans une gare traitant en moyenne annuelle un volume supérieur à 10 000 voyageurs par jour établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations régis par le présent règlement dans leurs domaines de compétence respectifs. Ils informent amplement les voyageurs de leurs coordonnées et de leur langue de travail, ou de leurs langues. Ce mécanisme ne s'applique pas aux fins du chapitre III.

2. Les voyageurs peuvent déposer une plainte auprès de toute entreprise ferroviaire ou de tout gestionnaire des gares concernant leurs domaines de compétence respectifs par le biais du mécanisme visé au paragraphe 1. Une telle plainte est introduite dans les trois mois qui suivent l'incident faisant l'objet de la plainte. Dans un délai d'un mois à compter de sa réception, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur qu'il ou elle recevra une réponse dans un délai de moins de trois mois à compter de la date de réception de sa plainte. Les

entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares conservent les données nécessaires pour évaluer la plainte pendant toute la durée de la procédure de traitement de la plainte, y compris les procédures de traitement des plaintes visées aux articles 33 et 34, et transmettent ces données sur demande aux organismes nationaux chargés de l'application.

3. Les détails de la procédure de traitement des plaintes sont accessibles au public, notamment aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Ces informations sont disponibles sur demande au moins dans la ou les langues officielles ou dans la ou les langues de l'État membre dans lequel l'entreprise ferroviaire exerce ses activités.

4. L'entreprise ferroviaire publie, dans le rapport visé à l'article 29, paragraphe 2, le nombre et les types de plaintes reçues, de plaintes traitées, les délais de réponse et les éventuelles mesures prises pour améliorer la situation.

#### Article 29

### **Normes de qualité du service**

1. Les entreprises ferroviaires établissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l'annexe III.

2. Les entreprises ferroviaires évaluent leurs propres activités d'après les normes de qualité du service. Au plus tard le 30 juin 2023, et tous les deux ans par la suite, les entreprises ferroviaires publient un rapport sur la qualité du service sur leur site internet. Ces rapports sont également mis à disposition sur le site internet de l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer.

3. Les gestionnaires des gares établissent des normes de qualité du service sur la base des éléments pertinents énumérés à l'annexe III. Ils suivent les activités conformément à ces normes et permettent, sur demande, aux autorités publiques nationales d'avoir accès aux informations relatives à leurs activités.

#### CHAPITRE VII

### **INFORMATION ET CONTRÔLE DE L'APPLICATION**

#### Article 30

### **Information des voyageurs sur leurs droits**

1. Lorsqu'ils vendent des billets de transport ferroviaire, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes informent les voyageurs des droits et des obligations que leur confère le présent règlement. Afin de se conformer à cette obligation d'information, ils peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement préparé par la Commission dans toutes les langues officielles de l'Union et mis à leur disposition. Ils fournissent ces informations, sur support papier ou sous forme électronique ou par tout autre moyen, y compris dans des formats accessibles conformément aux dispositions de la directive (UE) 2019/882 et du règlement (UE) n° 1300/2014. Ils précisent où ces informations peuvent être obtenues en cas d'annulation, de correspondance manquée ou de retard important.

2. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares informent les voyageurs de manière adéquate, y compris dans des formats accessibles conformément aux dispositions de la directive (UE) 2019/882 et du règlement (UE) n° 1300/2014, dans la gare, à bord du train et sur leur site internet, de leurs droits et obligations en vertu du présent règlement ainsi que des coordonnées permettant de contacter l'organisme ou les organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 31.

*Article 31***Désignation des organismes nationaux chargés de l'application**

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés de l'application du présent règlement. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs.
2. Chaque organisme est indépendant de tout gestionnaire de l'infrastructure, organisme de tarification, organisme de répartition ou entreprise ferroviaire en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses décisions.
3. Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent article et de ses ou de leurs responsabilités. La Commission et les organismes désignés publient ces informations sur leur site internet.
4. Les obligations en matière d'application concernant les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure prévues dans le présent chapitre ne s'appliquent ni à Chypre ni à Malte tant que ces pays ne disposent pas de réseau ferroviaire sur leur territoire respectif et, en ce qui concerne les entreprises ferroviaires, tant qu'aucune entreprise ferroviaire n'a reçu de licence d'une autorité responsable des licences désignée par Chypre ou Malte conformément à l'article 2, paragraphe 1.

*Article 32***Tâches liées à l'application**

1. Les organismes nationaux chargés de l'application contrôlent attentivement le respect du présent règlement, y compris conformément aux règlements (UE) n° 454/2011 et (UE) n° 1300/2014 dans la mesure où ces règlements sont visés par le présent règlement, et prennent les mesures nécessaires pour garantir que les droits des voyageurs sont respectés.
2. Aux fins du paragraphe 1, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure, ainsi que les vendeurs de billets et les voyagistes, fournissent aux organismes nationaux chargés de l'application les documents et informations utiles, à leur demande, sans retard indu et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Pour les affaires complexes, l'organisme national chargé de l'application peut prolonger ce délai de trois mois au maximum à compter de la réception de la demande. Dans l'accomplissement de leurs fonctions, les organismes nationaux chargés de l'application tiennent compte des informations qui leur sont transmises par l'organisme désigné conformément à l'article 33 pour traiter les plaintes, s'il s'agit d'un autre organisme. Ils peuvent également décider de mesures d'application fondées sur des plaintes individuelles transmises par un tel organisme.
3. Tous les deux ans, les organismes nationaux chargés de l'application publient des rapports comportant des statistiques concernant leur activité, et notamment les sanctions appliquées, au plus tard le 30 juin de l'année civile suivante. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer.
4. Les entreprises ferroviaires communiquent leurs coordonnées à l'organisme ou aux organismes nationaux chargés de l'application des États membres dans lesquels elles exercent leurs activités.

*Article 33***Traitement des plaintes par les organismes nationaux chargés de l'application et autres organismes**

1. Sans préjudice des droits des consommateurs de chercher d'autres voies de recours en vertu de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil<sup>(15)</sup>, le voyageur peut, après avoir introduit sans succès une plainte auprès de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire des gares en vertu de l'article 28, déposer une plainte auprès de l'organisme national chargé de l'application ou auprès de tout autre organisme désigné en vertu du paragraphe 2 du présent article dans un délai de trois mois à compter de la réception des informations sur le rejet de la plainte initiale. En l'absence de réponse dans un délai de trois mois à compter de l'introduction de la plainte initiale, le voyageur a le droit de déposer une plainte auprès de l'organisme national chargé de l'application ou auprès de tout autre organisme désigné en vertu du paragraphe 2. S'il y a lieu, cet organisme informe le plaignant de son droit de porter plainte auprès d'organes de règlement extrajudiciaire des litiges en vue d'obtenir réparation à titre individuel.

<sup>(15)</sup> Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

2. Tout voyageur peut porter plainte pour infraction présumée au présent règlement soit auprès de l'organisme national chargé de l'application soit auprès de tout autre organisme désigné à cette fin par un État membre.

3. L'organisme national chargé de l'application ou tout autre organisme désigné en vertu du paragraphe 2 accuse réception de la plainte dans un délai de deux semaines à compter de sa réception. La procédure de traitement des plaintes dure au maximum trois mois à compter de la date de création du dossier de plainte. Pour les affaires complexes, cet organisme peut porter cette durée à six mois. Dans ce cas, il informe le voyageur des motifs de cette prolongation et de la durée probable de la procédure. Seules les affaires qui impliquent une procédure judiciaire peuvent durer plus de six mois. Lorsque cet organisme est également un organe de règlement extrajudiciaire des litiges au sens de la directive 2013/11/UE, les délais prévus par ladite directive prévalent.

La procédure de traitement des plaintes est accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

4. Les plaintes des voyageurs concernant un incident impliquant une entreprise ferroviaire sont traitées par l'organisme national chargé de l'application ou tout autre organisme désigné en vertu du paragraphe 2 de l'État membre qui a accordé la licence à cette entreprise.

5. Lorsqu'une plainte concerne une infraction présumée commise par un gestionnaire des gares ou par un gestionnaire de l'infrastructure, celle-ci est traitée par l'organisme national chargé de l'application ou tout autre organisme désigné en vertu du paragraphe 2 de l'État membre sur le territoire duquel l'incident s'est produit.

6. Dans le cadre de la coopération au titre de l'article 34, les organismes nationaux chargés de l'application peuvent déroger au paragraphe 4 ou 5 du présent article ou à ces deux paragraphes lorsque, pour des motifs justifiés et notamment des questions de langue ou de résidence, cela sert les intérêts des voyageurs.

#### Article 34

##### **Échange d'informations et coopération transfrontière entre organismes nationaux chargés de l'application**

1. Lorsque plusieurs organismes sont désignés conformément aux articles 31 et 33, des mécanismes de communication sont mis en place afin d'assurer l'échange d'informations entre ces derniers, conformément au règlement (UE) 2016/679, afin d'aider l'organisme national chargé de l'application à s'acquitter de ses tâches de surveillance et d'application et afin que l'organisme de traitement des plaintes désigné en vertu de l'article 33 puisse collecter les informations nécessaires pour examiner les plaintes individuelles.

2. Les organismes nationaux chargés de l'application s'échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de la coordination. La Commission les assiste dans cette tâche.

3. Dans les dossiers complexes tels que ceux concernant des plaintes multiples ou portant sur plusieurs exploitants, ou concernant des voyages transfrontières ou des accidents survenus sur le territoire d'un État membre autre que celui qui a accordé la licence de l'entreprise, et notamment lorsqu'il est difficile de déterminer quel organisme national chargé de l'application est compétent ou qu'il serait possible de faciliter ou d'accélérer la résolution de la plainte, les organismes nationaux chargés de l'application coopèrent afin d'identifier un organisme "chef de file", qui sert de point de contact unique pour les voyageurs. Tous les organismes nationaux chargés de l'application concernés coopèrent en vue de faciliter la résolution de la plainte, notamment par l'échange d'informations, l'aide à la traduction des documents et la fourniture d'informations sur les circonstances des incidents. Les voyageurs sont informés de l'organisme qui est chef de file.

## CHAPITRE VIII

**DISPOSITIONS FINALES***Article 35***Sanctions**

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres informent la Commission du régime ainsi déterminé et des mesures ainsi prises et de même que sans retard de toute modification apportée ultérieurement à ce régime ou à ces mesures.

2. Dans le cadre de la coopération visée à l'article 34, l'organisme national chargé de l'application qui est compétent aux fins de l'article 33, paragraphes 4 et 5, mène, à la demande de l'organisme national chargé de l'application qui traite la plainte, une enquête sur la violation du présent règlement relevée par cet organisme et impose, le cas échéant, des sanctions.

*Article 36***Actes délégués**

La Commission est habilitée à adopter des actes délégués conformément à l'article 37 modifiant le présent règlement afin:

- a) d'adapter le montant financier mentionné à l'article 15, paragraphe 2, en vue de tenir compte de la variation de l'indice des prix à la consommation harmonisé au niveau de l'Union, à l'exclusion des prix de l'énergie et des denrées alimentaires non transformées, publié par la Commission (Eurostat);
- b) de modifier l'annexe I afin de prendre en compte les modifications apportées aux règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV), telles que définies dans l'appendice A de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF).

*Article 37***Exercice de la délégation**

1. Le pouvoir d'adopter des actes délégués conféré à la Commission est soumis aux conditions fixées au présent article.
2. Le pouvoir d'adopter les actes délégués visés à l'article 36 est conféré à la Commission pour une période de cinq ans à partir du 6 juin 2021. La Commission élabore un rapport relatif à la délégation de pouvoir au plus tard neuf mois avant la fin de la période de cinq ans. La délégation de pouvoir est tacitement prorogée pour des périodes d'une durée identique, sauf si le Parlement européen ou le Conseil s'oppose à cette prorogation trois mois au plus tard avant la fin de chaque période.
3. La délégation de pouvoir visée à l'article 36 peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen ou par le Conseil. La décision de révocation met fin à la délégation de pouvoir qui y est précisée. Elle prend effet le jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne* ou à une date ultérieure qui y est précisée. Elle ne porte pas atteinte à la validité des actes délégués déjà en vigueur.
4. Avant l'adoption d'un acte délégué, la Commission consulte les experts désignés par chaque État membre, conformément aux principes définis dans l'accord interinstitutionnel du 13 avril 2016 "Mieux légiférer".
5. Aussitôt qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie au Parlement européen et au Conseil simultanément.
6. Un acte délégué adopté en vertu de l'article 36 n'entre en vigueur que si le Parlement européen ou le Conseil n'a pas exprimé d'objections dans un délai de deux mois à compter de la notification de cet acte au Parlement européen et au Conseil ou si, avant l'expiration de ce délai, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas exprimer d'objections. Ce délai est prolongé de deux mois à l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.



*Article 38***Comité**

1. La Commission est assistée par un comité. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.
2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

*Article 39***Rapport**

Au plus tard le 7 juin 2026, la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre et les résultats du présent règlement.

Le rapport est fondé sur les informations qui doivent être fournies conformément au présent règlement. Il est assorti, le cas échéant, de propositions appropriées.

*Article 40***Abrogation**

Le règlement (CE) n° 1371/2007 est abrogé avec effet au 7 juin 2023.

Les références faites au règlement abrogé s'entendent comme faites au présent règlement et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe IV.

*Article 41***Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Il est applicable à partir du 7 juin 2023.

Toutefois, l'article 6, paragraphe 4, est applicable à partir du 7 juin 2025.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le 29 avril 2021.

*Par le Parlement européen*  
Le président  
D.M. SASSOLI

*Par le Conseil*  
Le président  
A.P. ZACARIAS

## ANNEXE I

EXTRAIT DES RÈGLES UNIFORMES CONCERNANT LE CONTRAT DE TRANSPORT INTERNATIONAL  
FERROVIAIRE DES VOYAGEURS ET DES BAGAGES (CIV)

Appendice A de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole portant modification de la COTIF du 3 juin 1999

## TITRE I

**GÉNÉRALITÉS***Article 3***Définitions**

Aux fins des présentes règles uniformes, le terme:

- a) "transporteur" désigne le transporteur contractuel, avec lequel le voyageur a conclu le contrat de transport en vertu des présentes règles uniformes, ou un transporteur subséquent, qui est responsable sur la base de ce contrat;
- b) "transporteur substitué" désigne un transporteur, qui n'a pas conclu le contrat de transport avec le voyageur, mais à qui le transporteur visé à la lettre a) a confié, en tout ou en partie, l'exécution du transport ferroviaire;
- c) "Conditions générales de transport" désigne les conditions du transporteur sous forme de conditions générales ou de tarifs légalement en vigueur dans chaque État membre et qui sont devenues, par la conclusion du contrat de transport, partie intégrante de celui-ci;
- d) "véhicule" désigne un véhicule automobile ou une remorque transportés à l'occasion d'un transport de voyageurs.

## TITRE II

**CONCLUSION ET EXÉCUTION DU CONTRAT DE TRANSPORT***Article 6***Contrat de transport**

1. Par le contrat de transport, le transporteur s'engage à transporter le voyageur ainsi que, le cas échéant, des bagages et des véhicules au lieu de destination et à livrer les bagages et les véhicules au lieu de destination.
2. Le contrat de transport doit être constaté par un ou plusieurs titres de transport remis au voyageur. Toutefois, sans préjudice de l'article 9, l'absence, l'irrégularité ou la perte du titre de transport n'affecte ni l'existence ni la validité du contrat, qui reste soumis aux présentes règles uniformes.
3. Le titre de transport fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

*Article 7***Titre de transport**

1. Les Conditions générales de transport déterminent la forme et le contenu des titres de transport ainsi que la langue et les caractères dans lesquels ils doivent être imprimés et remplis.
2. Doivent au moins être inscrits sur le titre de transport:
  - a) le transporteur ou les transporteurs;
  - b) l'indication que le transport est soumis, nonobstant toute clause contraire, aux présentes règles uniformes; cela peut se faire par le sigle CIV;
  - c) toute autre indication nécessaire pour prouver la conclusion et le contenu du contrat de transport et permettant au voyageur de faire valoir les droits résultant de ce contrat.
3. Le voyageur doit s'assurer, à la réception du titre de transport, que celui-ci a été établi selon ses indications.

4. Le titre de transport est cessible s'il n'est pas nominatif et si le voyage n'a pas commencé.
5. Le titre de transport peut être établi sous forme d'enregistrement électronique des données, qui peuvent être transformées en signes d'écriture lisibles. Les procédés employés pour l'enregistrement et le traitement des données doivent être équivalents du point de vue fonctionnel, notamment en ce qui concerne la force probante du titre de transport représenté par ces données.

#### Article 8

##### **Paiement et remboursement du prix de transport**

1. Sauf convention contraire entre le voyageur et le transporteur, le prix de transport est payable à l'avance.
2. Les Conditions générales de transport déterminent dans quelles conditions un remboursement du prix de transport a lieu.

#### Article 9

##### **Droit au transport. Exclusion du transport**

1. Dès le commencement du voyage, le voyageur doit être muni d'un titre de transport valable et doit le présenter lors du contrôle des titres de transport. Les Conditions générales de transport peuvent prévoir:
  - a) qu'un voyageur qui ne présente pas un titre de transport valable doit payer, outre le prix de transport, une surtaxe;
  - b) qu'un voyageur qui refuse le paiement immédiat du prix de transport ou de la surtaxe peut être exclu du transport;
  - c) si et dans quelles conditions un remboursement de la surtaxe a lieu.
2. Les Conditions générales de transport peuvent prévoir que sont exclus du transport, ou peuvent être exclus du transport en cours de route, les voyageurs qui:
  - a) présentent un danger pour la sécurité et le bon fonctionnement de l'exploitation ou pour la sécurité des autres voyageurs;
  - b) incommode de manière intolérable les autres voyageurs,et que ces personnes n'ont droit au remboursement ni du prix de transport ni du prix qu'elles ont payé pour le transport de leurs bagages.

#### Article 10

##### **Accomplissement des formalités administratives**

Le voyageur doit se conformer aux formalités exigées par les douanes ou par d'autres autorités administratives.

#### Article 11

##### **Suppression et retard d'un train. Correspondance manquée**

Le transporteur doit, s'il y a lieu, certifier sur le titre de transport que le train a été supprimé ou la correspondance manquée.

### TITRE III

## TRANSPORT DE COLIS À MAIN, D'ANIMAUX, DE BAGAGES ET DE VÉHICULES

### CHAPITRE I

#### **Dispositions communes**

#### Article 12

##### **Objets et animaux admis**

1. Le voyageur peut prendre avec lui des objets faciles à porter (colis à main) ainsi que des animaux vivants, conformément aux Conditions générales de transport. Par ailleurs, le voyageur peut prendre avec lui des objets encombrants conformément aux dispositions particulières, contenues dans les Conditions générales de transport. Sont exclus du transport les objets ou animaux de nature à gêner ou à incommode les voyageurs ou à causer un dommage.
2. Le voyageur peut expédier, en tant que bagages, des objets et des animaux conformément aux Conditions générales de transport.

3. Le transporteur peut admettre le transport de véhicules à l'occasion d'un transport de voyageurs conformément aux dispositions particulières contenues dans les Conditions générales de transport.
4. Le transport de marchandises dangereuses en tant que colis à main, bagages ainsi que dans ou sur des véhicules qui, conformément à ce titre, sont transportés par rail, doit être conforme au règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID).

#### Article 13

##### **Vérification**

1. Le transporteur a le droit, en cas de présomption grave de non-respect des conditions de transport, de vérifier si les objets (colis à main, bagages, véhicules, y compris leur chargement) et animaux transportés répondent aux conditions de transport lorsque les lois et prescriptions de l'État où la vérification doit avoir lieu ne l'interdisent pas. Le voyageur doit être invité à assister à la vérification. S'il ne se présente pas ou s'il ne peut être atteint, le transporteur doit faire appel à deux témoins indépendants.
2. Lorsqu'il est constaté que les conditions de transport n'ont pas été respectées, le transporteur peut exiger du voyageur le paiement des frais occasionnés par la vérification.

#### Article 14

##### **Accomplissement des formalités administratives**

Le voyageur doit se conformer aux formalités exigées par les douanes ou par d'autres autorités administratives lors du transport, à l'occasion de son transport, d'objets (colis à main, bagages, véhicules, y compris leur chargement) et d'animaux. Il doit assister à la visite de ces objets, sauf exception prévue par les lois et prescriptions de chaque État.

#### CHAPITRE II

##### **Colis à main et animaux**

#### Article 15

##### **Surveillance**

La surveillance des colis à main et des animaux qu'il prend avec lui incombe au voyageur.

#### CHAPITRE III

##### **Bagages**

#### Article 16

##### **Expédition des bagages**

1. Les obligations contractuelles relatives à l'acheminement des bagages doivent être constatées par un bulletin de bagages remis au voyageur.
2. Sans préjudice de l'article 22, l'absence, l'irrégularité ou la perte du bulletin de bagages n'affecte ni l'existence ni la validité des conventions concernant l'acheminement des bagages, qui restent soumis aux présentes règles uniformes.
3. Le bulletin de bagages fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de l'enregistrement des bagages et des conditions de leur transport.
4. Jusqu'à preuve du contraire, il est présumé que lors de la prise en charge par le transporteur, les bagages étaient en bon état apparent et que le nombre et la masse des colis correspondaient aux mentions portées sur le bulletin de bagages.

#### Article 17

##### **Bulletin de bagages**

1. Les Conditions générales de transport déterminent la forme et le contenu du bulletin de bagages ainsi que la langue et les caractères dans lesquels il doit être imprimé et rempli. L'article 7, paragraphe 5, s'applique par analogie.

2. Doivent au moins être inscrits sur le bulletin de bagages:
  - a) le transporteur ou les transporteurs;
  - b) l'indication que le transport est soumis, nonobstant toute clause contraire, aux présentes règles uniformes; cela peut se faire par le sigle CIV;
  - c) toute autre indication nécessaire pour prouver les obligations contractuelles relatives à l'acheminement des bagages et permettant au voyageur de faire valoir les droits résultant du contrat de transport.
3. Le voyageur doit s'assurer, à la réception du bulletin de bagages, que celui-ci a été émis selon ses indications.

#### Article 18

##### **Enregistrement et transport**

1. Sauf exception prévue par les Conditions générales de transport, l'enregistrement des bagages n'a lieu que sur la présentation d'un titre de transport valable au moins jusqu'au lieu de destination des bagages. Par ailleurs, l'enregistrement s'effectue d'après les prescriptions en vigueur au lieu d'expédition.
2. Lorsque les Conditions générales de transport prévoient que des bagages peuvent être admis au transport sans présentation d'un titre de transport, les dispositions des présentes règles uniformes fixant les droits et obligations du voyageur relatifs à ses bagages s'appliquent par analogie à l'expéditeur de bagages.
3. Le transporteur peut acheminer les bagages avec un autre train ou un autre moyen de transport et par un autre itinéraire que ceux empruntés par le voyageur.

#### Article 19

##### **Paiement du prix pour le transport des bagages**

Sauf convention contraire entre le voyageur et le transporteur, le prix pour le transport des bagages est payable lors de l'enregistrement.

#### Article 20

##### **Marquage des bagages**

Le voyageur doit indiquer sur chaque colis, en un endroit bien visible et d'une manière suffisamment fixe et claire:

- a) son nom et son adresse;
- b) le lieu de destination.

#### Article 21

##### **Droit de disposer des bagages**

1. Si les circonstances le permettent et les prescriptions des douanes ou d'autres autorités administratives ne s'y opposent pas, le voyageur peut demander la restitution des bagages au lieu d'expédition, contre remise du bulletin de bagages et, lorsque cela est prévu par les Conditions générales de transport, sur présentation du titre de transport.
2. Les Conditions générales de transport peuvent prévoir d'autres dispositions concernant le droit de disposer des bagages, notamment des modifications du lieu de destination et les éventuelles conséquences financières à supporter par le voyageur.

#### Article 22

##### **Livraison**

1. La livraison des bagages a lieu contre remise du bulletin de bagages et, le cas échéant, contre paiement des frais qui grèvent l'envoi.

Le transporteur a le droit, sans y être tenu, de vérifier si le détenteur du bulletin a qualité pour prendre livraison.

2. Sont assimilés à la livraison au détenteur du bulletin de bagages, lorsqu'ils sont effectués conformément aux prescriptions en vigueur au lieu de destination:
  - a) la remise des bagages aux autorités de douane ou d'octroi dans leurs locaux d'expédition ou dans leurs entrepôts, lorsque ceux-ci ne se trouvent pas sous la garde du transporteur;
  - b) le fait de confier des animaux vivants à un tiers.
3. Le détenteur du bulletin de bagages peut demander la livraison des bagages au lieu de destination aussitôt que s'est écoulé le temps convenu ainsi que, le cas échéant, le temps nécessaire pour les opérations effectuées par les douanes ou par d'autres autorités administratives.
4. À défaut de remise du bulletin de bagages, le transporteur n'est tenu de livrer les bagages qu'à celui qui justifie de son droit; si cette justification semble insuffisante, le transporteur peut exiger une caution.
5. Les bagages sont livrés au lieu de destination pour lequel ils ont été enregistrés.
6. Le détenteur du bulletin de bagages auquel les bagages ne sont pas livrés peut exiger la constatation, sur le bulletin de bagages, du jour et de l'heure auxquels il a demandé la livraison conformément au paragraphe 3.
7. L'ayant droit peut refuser la réception des bagages, si le transporteur ne donne pas suite à sa demande de procéder à la vérification des bagages en vue de constater un dommage allégué.
8. Par ailleurs, la livraison des bagages est effectuée conformément aux prescriptions en vigueur au lieu de destination.

#### CHAPITRE IV

#### **Véhicules**

##### Article 23

#### **Conditions de transport**

Les dispositions particulières pour le transport des véhicules, contenues dans les Conditions générales de transport, déterminent notamment les conditions d'admission au transport, d'enregistrement, de chargement et de transport, de déchargement et de livraison, ainsi que les obligations du voyageur.

##### Article 24

#### **Bulletin de transport**

1. Les obligations contractuelles relatives au transport de véhicules doivent être constatées par un bulletin de transport remis au voyageur. Le bulletin de transport peut être intégré dans le titre de transport du voyageur.
2. Les dispositions particulières pour le transport de véhicules contenues dans les Conditions générales de transport déterminent la forme et le contenu du bulletin de transport ainsi que la langue et les caractères dans lesquels il doit être imprimé et rempli. L'article 7, paragraphe 5, s'applique par analogie.
3. Doivent au moins être inscrits sur le bulletin de transport:
  - a) le transporteur ou les transporteurs;
  - b) l'indication que le transport est soumis, nonobstant toute clause contraire, aux présentes règles uniformes; cela peut se faire par le sigle CIV;
  - c) toute autre indication nécessaire pour prouver les obligations contractuelles relatives au transport des véhicules et permettant au voyageur de faire valoir les droits résultant du contrat de transport.
4. Le voyageur doit s'assurer, à la réception du bulletin de transport, que celui-ci a été émis selon ses indications.

*Article 25***Droit applicable**

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, les dispositions du chapitre III relatives au transport des bagages s'appliquent aux véhicules.

## TITRE IV

**RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR**

## CHAPITRE I

***Responsabilité en cas de mort et de blessures de voyageurs****Article 26***Fondement de la responsabilité**

1. Le transporteur est responsable du dommage résultant de la mort, des blessures ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du voyageur causé par un accident en relation avec l'exploitation ferroviaire survenu pendant que le voyageur séjourne dans les véhicules ferroviaires, qu'il y entre ou qu'il en sorte et quelle que soit l'infrastructure ferroviaire utilisée.
2. Le transporteur est déchargé de cette responsabilité:
  - a) si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier;
  - b) dans la mesure où l'accident est dû à une faute du voyageur;
  - c) si l'accident est dû au comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel il ne pouvait pas obvier; une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers; le droit de recours n'est pas affecté.
3. Si l'accident est dû au comportement d'un tiers et si, en dépit de cela, le transporteur n'est pas entièrement déchargé de sa responsabilité conformément au paragraphe 2, lettre c), il répond pour le tout dans les limites des présentes règles uniformes et sans préjudice de son recours éventuel contre le tiers.
4. Les présentes règles uniformes n'affectent pas la responsabilité qui peut incomber au transporteur pour les cas non prévus au paragraphe 1.
5. Lorsqu'un transport faisant l'objet d'un contrat de transport unique est effectué par des transporteurs subséquents, est responsable, en cas de mort et de blessures de voyageurs, le transporteur à qui incombait, selon le contrat de transport, la prestation de service de transport au cours de laquelle l'accident s'est produit. Lorsque cette prestation n'a pas été réalisée par le transporteur, mais par un transporteur substitué, les deux transporteurs sont responsables solidairement, conformément aux présentes règles uniformes.

*Article 27***Domages-intérêts en cas de mort**

1. En cas de mort du voyageur, les dommages-intérêts comprennent:
  - a) les frais nécessaires consécutifs au décès, notamment ceux du transport du corps et des obsèques;
  - b) si la mort n'est pas survenue immédiatement, les dommages-intérêts prévus à l'article 28.
2. Si, par la mort du voyageur, des personnes envers lesquelles il avait ou aurait eu à l'avenir une obligation alimentaire, en vertu de la loi, sont privées de leur soutien, il y a également lieu de les indemniser de cette perte. L'action en dommages-intérêts des personnes dont le voyageur assumait l'entretien sans y être tenu par la loi reste soumise au droit national.

*Article 28***Dommages-intérêts en cas de blessures**

En cas de blessures ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du voyageur, les dommages-intérêts comprennent:

- a) les frais nécessaires, notamment ceux de traitement et de transport;
- b) la réparation du préjudice causé, soit par l'incapacité de travail totale ou partielle, soit par l'accroissement des besoins.

*Article 29***Réparation d'autres préjudices corporels**

Le droit national détermine si, et dans quelle mesure, le transporteur doit verser des dommages-intérêts pour des préjudices corporels autres que ceux prévus aux articles 27 et 28.

*Article 30***Forme et montant des dommages-intérêts en cas de mort et de blessures**

1. Les dommages-intérêts prévus à l'article 27, paragraphe 2, et à l'article 28, lettre b), doivent être alloués sous forme de capital. Toutefois, si le droit national permet l'allocation d'une rente, ils sont alloués sous cette forme lorsque le voyageur lésé ou les ayants droit visés à l'article 27, paragraphe 2, le demandent.
2. Le montant des dommages-intérêts à allouer en vertu du paragraphe 1 est déterminé selon le droit national. Toutefois, pour l'application des présentes règles uniformes, il est fixé une limite maximale de 175 000 unités de compte en capital ou en rente annuelle correspondant à ce capital, pour chaque voyageur, dans le cas où le droit national prévoit une limite maximale d'un montant inférieur.

*Article 31***Autres moyens de transport**

1. Sous réserve du paragraphe 2, les dispositions relatives à la responsabilité en cas de mort et de blessures de voyageurs ne s'appliquent pas aux dommages survenus pendant le transport qui, conformément au contrat de transport, n'était pas un transport ferroviaire.
2. Toutefois, lorsque les véhicules ferroviaires sont transportés par ferry-boat, les dispositions relatives à la responsabilité en cas de mort et de blessures de voyageurs s'appliquent aux dommages visés à l'article 26, paragraphe 1, et à l'article 33, paragraphe 1, causés par un accident en relation avec l'exploitation ferroviaire survenu pendant que le voyageur séjourne dans ledit véhicule, qu'il y entre ou qu'il en sorte.
3. Lorsque, par suite de circonstances exceptionnelles, l'exploitation ferroviaire est provisoirement interrompue et que les voyageurs sont transportés par un autre moyen de transport, le transporteur est responsable en vertu des présentes règles uniformes.

*CHAPITRE II***Responsabilité en cas d'observation de l'horaire***Article 32***Responsabilité en cas de suppression, de retard ou de correspondance manquée**

1. Le transporteur est responsable envers le voyageur du dommage résultant du fait qu'en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, le voyage ne peut se poursuivre le même jour, ou que sa poursuite n'est pas raisonnablement exigible le même jour à cause des circonstances données. Les dommages-intérêts comprennent les frais raisonnables d'hébergement ainsi que les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur.
2. Le transporteur est déchargé de cette responsabilité, lorsque la suppression, le retard ou le manquement d'une correspondance sont imputables à l'une des causes suivantes:
  - a) des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier;



- b) une faute du voyageur; ou
- c) le comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel il ne pouvait pas obvier; une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers; le droit de recours n'est pas affecté.
3. Le droit national détermine si, et dans quelle mesure, le transporteur doit verser des dommages-intérêts pour des préjudices autres que ceux prévus au paragraphe 1. Cette disposition ne porte pas atteinte à l'article 44.

### CHAPITRE III

## **Responsabilité pour les colis à main, les animaux, les bagages et les véhicules**

### Section 1

#### **Colis à main et animaux**

##### Article 33

#### **Responsabilité**

1. En cas de mort et de blessures de voyageurs, le transporteur est, en outre, responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des objets que le voyageur avait, soit sur lui, soit avec lui comme colis à main; ceci vaut également pour les animaux que le voyageur avait pris avec lui. L'article 26 s'applique par analogie.
2. Par ailleurs, le transporteur n'est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des objets, des colis à main ou des animaux dont la surveillance incombe au voyageur conformément à l'article 15 que si ce dommage est causé par une faute du transporteur. Les autres articles du titre IV, à l'exception de l'article 51, et le titre VI ne sont pas applicables dans ce cas.

##### Article 34

#### **Limitation des dommages-intérêts en cas de perte ou d'avarie d'objets**

Lorsque le transporteur est responsable en vertu de l'article 33, paragraphe 1, il doit réparer le dommage jusqu'à concurrence de 1 400 unités de compte pour chaque voyageur.

##### Article 35

#### **Exonération de responsabilité**

Le transporteur n'est pas responsable, à l'égard du voyageur, du dommage résultant du fait que le voyageur ne se conforme pas aux prescriptions des douanes ou d'autres autorités administratives.

### Section 2

#### **Bagages**

##### Article 36

#### **Fondement de la responsabilité**

1. Le transporteur est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle et de l'avarie des bagages survenues à partir de la prise en charge par le transporteur jusqu'à la livraison, ainsi que du retard à la livraison.
2. Le transporteur est déchargé de cette responsabilité dans la mesure où la perte, l'avarie ou le retard à la livraison a eu pour cause une faute du voyageur, un ordre de celui-ci ne résultant pas d'une faute du transporteur, un vice propre aux bagages ou des circonstances que le transporteur ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier.
3. Le transporteur est déchargé de cette responsabilité dans la mesure où la perte ou l'avarie résulte des risques particuliers inhérents à un ou à plusieurs des faits ci-après:
- a) absence ou défectuosité de l'emballage;
- b) nature spéciale des bagages;
- c) expédition comme bagages d'objets exclus du transport.

*Article 37***Charge de la preuve**

1. La preuve que la perte, l'avarie ou le retard à la livraison a eu pour cause un des faits prévus à l'article 36, paragraphe 2, incombe au transporteur.
2. Lorsque le transporteur établit que la perte ou l'avarie a pu résulter, étant donné les circonstances de fait, d'un ou de plusieurs des risques particuliers prévus à l'article 36, paragraphe 3, il y a présomption qu'elle en résulte. L'ayant droit conserve toutefois le droit de prouver que le dommage n'a pas eu pour cause, totalement ou partiellement, l'un de ces risques.

*Article 38***Transporteurs subséquents**

Lorsqu'un transport faisant l'objet d'un contrat de transport unique est effectué par plusieurs transporteurs subséquents, chaque transporteur, prenant en charge les bagages avec le bulletin de bagages ou le véhicule avec le bulletin de transport, participe, quant à l'acheminement des bagages ou au transport des véhicules, au contrat de transport conformément aux stipulations du bulletin de bagages ou du bulletin de transport et assume les obligations qui en découlent. Dans ce cas, chaque transporteur répond de l'exécution du transport sur le parcours total jusqu'à la livraison.

*Article 39***Transporteur substitué**

1. Lorsque le transporteur a confié, en tout ou en partie, l'exécution du transport à un transporteur substitué, que ce soit ou non dans l'exercice d'une faculté qui lui est reconnue dans le contrat de transport, le transporteur n'en demeure pas moins responsable de la totalité du transport.
2. Toutes les dispositions des présentes règles uniformes régissant la responsabilité du transporteur s'appliquent également à la responsabilité du transporteur substitué pour le transport effectué par ses soins. Les articles 48 et 52 s'appliquent lorsqu'une action est intentée contre les agents et toute autre personne au service de laquelle le transporteur substitué recourt pour l'exécution du transport.
3. Toute convention particulière par laquelle le transporteur assume des obligations qui ne lui incombent pas en vertu des présentes règles uniformes, ou renonce à des droits qui lui sont conférés par ces règles uniformes, est sans effet à l'égard du transporteur substitué qui ne l'a pas acceptée expressément et par écrit. Que le transporteur substitué ait ou non accepté cette convention, le transporteur reste néanmoins lié par les obligations ou les renonciations qui résultent de ladite convention particulière.
4. Lorsque et pour autant que le transporteur et le transporteur substitué sont responsables, leur responsabilité est solidaire.
5. Le montant total de l'indemnité dû par le transporteur, le transporteur substitué ainsi que leurs agents et les autres personnes au service desquelles ils recourent pour l'exécution du transport, n'excède pas les limites prévues aux présentes règles uniformes.
6. Le présent article ne porte pas atteinte aux droits de recours pouvant exister entre le transporteur et le transporteur substitué.

*Article 40***Présomption de perte**

1. L'ayant droit peut, sans avoir à fournir d'autres preuves, considérer un colis comme perdu quand il n'a pas été livré ou tenu à sa disposition dans les quatorze jours qui suivent la demande de livraison présentée conformément à l'article 22, paragraphe 3.
2. Si un colis réputé perdu est retrouvé au cours de l'année qui suit la demande de livraison, le transporteur doit aviser l'ayant droit, lorsque son adresse est connue ou peut être découverte.

3. Dans les trente jours qui suivent la réception de l'avis visé au paragraphe 2, l'ayant droit peut exiger que le colis lui soit livré. Dans ce cas, il doit payer les frais afférents au transport du colis depuis le lieu d'expédition jusqu'à celui où a lieu la livraison et restituer l'indemnité reçue, déduction faite, le cas échéant, des frais qui auraient été compris dans cette indemnité. Néanmoins, il conserve ses droits à indemnité pour retard à la livraison prévus à l'article 43.

4. Si le colis retrouvé n'a pas été réclamé dans le délai prévu au paragraphe 3 ou si le colis est retrouvé plus d'un an après la demande de livraison, le transporteur en dispose conformément aux lois et aux prescriptions en vigueur au lieu où se trouve le colis.

#### Article 41

##### **Indemnité en cas de perte**

1. En cas de perte totale ou partielle des bagages, le transporteur doit payer, à l'exclusion de tous autres dommages-intérêts:

- a) si le montant du dommage est prouvé, une indemnité égale à ce montant sans qu'elle excède toutefois 80 unités de compte par kilogramme manquant de masse brute ou 1 200 unités de compte par colis;
- b) si le montant du dommage n'est pas prouvé, une indemnité forfaitaire de 20 unités de compte par kilogramme manquant de masse brute ou de 300 unités de compte par colis.

Le mode d'indemnisation, par kilogramme manquant ou par colis, est déterminé dans les Conditions générales de transport.

2. Le transporteur doit restituer, en outre, le prix pour le transport des bagages et les autres sommes déboursées en relation avec le transport du colis perdu ainsi que les droits de douane et les droits d'accise déjà acquittés.

#### Article 42

##### **Indemnité en cas d'avarie**

1. En cas d'avarie des bagages, le transporteur doit payer, à l'exclusion de tous autres dommages-intérêts, une indemnité équivalente à la dépréciation des bagages.

2. L'indemnité n'excède pas:

- a) si la totalité des bagages est dépréciée par l'avarie, le montant qu'elle aurait atteint en cas de perte totale;
- b) si une partie seulement des bagages est dépréciée par l'avarie, le montant qu'elle aurait atteint en cas de perte de la partie dépréciée.

#### Article 43

##### **Indemnité en cas de retard à la livraison**

1. En cas de retard à la livraison des bagages, le transporteur doit payer, par période indivisible de vingt-quatre heures à compter de la demande de livraison, mais avec un maximum de quatorze jours:

- a) si l'ayant droit prouve qu'un dommage, y compris une avarie, en est résulté, une indemnité égale au montant du dommage jusqu'à un maximum de 0,80 unité de compte par kilogramme de masse brute des bagages ou de 14 unités de compte par colis, livrés en retard;
- b) si l'ayant droit ne prouve pas qu'un dommage en est résulté, une indemnité forfaitaire de 0,14 unité de compte par kilogramme de masse brute des bagages ou de 2,80 unités de compte par colis, livrés en retard.

Le mode d'indemnisation, par kilogramme ou par colis, est déterminé dans les Conditions générales de transport.

2. En cas de perte totale des bagages, l'indemnité prévue au paragraphe 1 ne se cumule pas avec celle prévue à l'article 41.

3. En cas de perte partielle des bagages, l'indemnité prévue au paragraphe 1 est payée pour la partie non perdue.
4. En cas d'avarie des bagages ne résultant pas du retard à la livraison, l'indemnité prévue au paragraphe 1 se cumule, s'il y a lieu, avec celle prévue à l'article 42.
5. En aucun cas, le cumul de l'indemnité prévue au paragraphe 1 avec celles prévues aux articles 41 et 42 ne donne lieu au paiement d'une indemnité excédant celle qui serait due en cas de perte totale des bagages.

### Section 3

#### Véhicules

##### Article 44

#### Indemnité en cas de retard

1. En cas de retard dans le chargement pour une cause imputable au transporteur ou de retard à la livraison d'un véhicule, le transporteur doit payer, lorsque l'ayant droit prouve qu'un dommage en est résulté, une indemnité dont le montant n'excède pas le prix du transport.
2. Si l'ayant droit renonce au contrat de transport, en cas de retard dans le chargement pour une cause imputable au transporteur, le prix du transport est remboursé à l'ayant droit. En outre, celui-ci peut réclamer, lorsqu'il prouve qu'un dommage est résulté de ce retard, une indemnité dont le montant n'excède pas le prix du transport.

##### Article 45

#### Indemnité en cas de perte

En cas de perte totale ou partielle d'un véhicule, l'indemnité à payer à l'ayant droit pour le dommage prouvé est calculée d'après la valeur usuelle du véhicule. Elle n'excède pas 8 000 unités de compte. Une remorque avec ou sans chargement est considérée comme un véhicule indépendant.

##### Article 46

#### Responsabilité en ce qui concerne d'autres objets

1. En ce qui concerne les objets laissés dans le véhicule ou se trouvant dans des coffres (par exemple, coffres à bagages ou à skis), solidement arrimés au véhicule, le transporteur n'est responsable que du dommage causé par sa faute. L'indemnité totale à payer n'excède pas 1 400 unités de compte.
2. En ce qui concerne les objets arrimés à l'extérieur du véhicule y compris les coffres visés au paragraphe 1, le transporteur n'est responsable que s'il est prouvé que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission que le transporteur a commis, soit avec l'intention de provoquer un tel dommage, soit téméairement et avec conscience qu'un tel dommage en résulterait probablement.

##### Article 47

#### Droit applicable

Sous réserve des dispositions de la présente section, les dispositions de la section 2 relatives à la responsabilité pour les bagages s'appliquent aux véhicules.

### CHAPITRE IV

#### Dispositions communes

##### Article 48

#### Déchéance du droit d'invoquer les limites de responsabilité

Les limites de responsabilité prévues aux présentes règles uniformes ainsi que les dispositions du droit national qui limitent les indemnités à un montant déterminé ne s'appliquent pas, s'il est prouvé que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission que le transporteur a commis, soit avec l'intention de provoquer un tel dommage, soit téméairement et avec conscience qu'un tel dommage en résulterait probablement.

*Article 49***Conversion et intérêts**

1. Lorsque le calcul de l'indemnité implique la conversion des sommes exprimées en unités monétaires étrangères, celle-ci est faite d'après le cours au jour et au lieu du paiement de l'indemnité.
2. L'ayant droit peut demander des intérêts de l'indemnité, calculés à raison de cinq pour cent l'an, à partir du jour de la réclamation prévue à l'article 55 ou, s'il n'y a pas eu de réclamation, du jour de la demande en justice.
3. Toutefois, pour les indemnités dues en vertu des articles 27 et 28, les intérêts ne courent que du jour où les faits qui ont servi à la détermination du montant de l'indemnité se sont produits, si ce jour est postérieur à celui de la réclamation ou de la demande en justice.
4. En ce qui concerne les bagages, les intérêts ne sont dus que si l'indemnité excède 16 unités de compte par bulletin de bagages.
5. En ce qui concerne les bagages, si l'ayant droit ne remet pas au transporteur, dans un délai convenable qui lui est fixé, les pièces justificatives nécessaires pour la liquidation définitive de la réclamation, les intérêts ne courent pas entre l'expiration du délai fixé et la remise effective de ces pièces.

*Article 50***Responsabilité en cas d'accident nucléaire**

Le transporteur est déchargé de la responsabilité qui lui incombe en vertu des présentes règles uniformes lorsque le dommage a été causé par un accident nucléaire et qu'en application des lois et des prescriptions d'un État réglant la responsabilité dans le domaine de l'énergie nucléaire, l'exploitant d'une installation nucléaire ou une autre personne qui lui est substituée est responsable de ce dommage.

*Article 51***Personnes dont répond le transporteur**

Le transporteur est responsable de ses agents et des autres personnes au service desquelles il recourt pour l'exécution du transport lorsque ces agents ou ces autres personnes agissent dans l'exercice de leurs fonctions. Les gestionnaires de l'infrastructure ferroviaire sur laquelle est effectué le transport sont considérés comme des personnes au service desquelles le transporteur recourt pour l'exécution du transport.

*Article 52***Autres actions**

1. Dans tous les cas où les présentes règles uniformes s'appliquent, toute action en responsabilité, à quelque titre que ce soit, ne peut être exercée contre le transporteur que dans les conditions et limitations de ces règles uniformes.
2. Il en est de même pour toute action exercée contre les agents et les autres personnes dont le transporteur répond en vertu de l'article 51.

## TITRE V

**RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR***Article 53***Principes particuliers de responsabilité**

Le voyageur est responsable envers le transporteur pour tout dommage:

- a) résultant du non-respect de ses obligations en vertu

1. des articles 10, 14 et 20;

2. des dispositions particulières pour le transport des véhicules, contenues dans les Conditions générales de transport; ou
3. du règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID); ou

b) causé par les objets ou les animaux qu'il prend avec lui,

à moins qu'il ne prouve que le dommage a été causé par des circonstances qu'il ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier, en dépit du fait qu'il a fait preuve de la diligence exigée d'un voyageur consciencieux. Cette disposition n'affecte pas la responsabilité qui peut incomber au transporteur en vertu des articles 26 et 33, paragraphe 1.

#### TITRE VI

### EXERCICE DES DROITS

#### Article 54

#### Constatation de perte partielle ou d'avarie

1. Lorsqu'une perte partielle ou une avarie d'un objet transporté sous la garde du transporteur (bagages, véhicules) est découverte ou présumée par le transporteur ou que l'ayant droit en allègue l'existence, le transporteur doit dresser sans délai et, si possible, en présence de l'ayant droit, un procès-verbal constatant, suivant la nature du dommage, l'état de l'objet, et, autant que possible, l'importance du dommage, sa cause et le moment où il s'est produit.
2. Une copie du procès-verbal de constatation doit être remise gratuitement à l'ayant droit.
3. Lorsque l'ayant droit n'accepte pas les constatations du procès-verbal, il peut demander que l'état des bagages ou du véhicule, ainsi que la cause et le montant du dommage, soient constatés par un expert nommé par les parties au contrat de transport ou par voie judiciaire. La procédure est soumise aux lois et aux prescriptions de l'État où la constatation a lieu.

#### Article 55

#### Réclamations

1. Les réclamations relatives à la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs doivent être adressées par écrit au transporteur contre qui l'action judiciaire peut être exercée. Dans le cas d'un transport faisant l'objet d'un contrat unique et effectué par des transporteurs subséquents, les réclamations peuvent également être adressées au premier ou au dernier transporteur ainsi qu'au transporteur ayant, dans l'État de domicile ou de résidence habituelle du voyageur, son siège principal ou la succursale ou l'établissement qui a conclu le contrat de transport.
2. Les autres réclamations relatives au contrat de transport doivent être adressées par écrit au transporteur désigné à l'article 56, paragraphes 2 et 3.
3. Les pièces que l'ayant droit juge utile de joindre à la réclamation doivent être présentées soit en originaux, soit en copies, le cas échéant, dûment certifiées conformes si le transporteur le demande. Lors du règlement de la réclamation, le transporteur peut exiger la restitution du titre de transport, du bulletin de bagages et du bulletin de transport.

#### Article 56

#### Transporteurs qui peuvent être actionnés

1. L'action judiciaire fondée sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ne peut être exercée que contre un transporteur responsable au sens de l'article 26, paragraphe 5.
2. Sous réserve du paragraphe 4, les autres actions judiciaires des voyageurs fondées sur le contrat de transport peuvent être exercées uniquement contre le premier ou le dernier transporteur ou contre celui qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle s'est produit le fait générateur de l'action.
3. Lorsque, dans le cas de transports exécutés par des transporteurs subséquents, le transporteur devant livrer le bagage ou le véhicule est inscrit avec son consentement sur le bulletin de bagages ou sur le bulletin de transport, celui-ci peut être actionné conformément au paragraphe 2, même s'il n'a pas reçu le bagage ou le véhicule.
4. L'action judiciaire en restitution d'une somme payée en vertu du contrat de transport peut être exercée contre le transporteur qui a perçu cette somme ou contre celui au profit duquel elle a été perçue.

5. L'action judiciaire peut être exercée contre un transporteur autre que ceux visés aux paragraphes 2 et 4, lorsqu'elle est présentée comme demande reconventionnelle ou comme exception dans l'instance relative à une demande principale fondée sur le même contrat de transport.
6. Dans la mesure où les présentes règles uniformes s'appliquent au transporteur substitué, celui-ci peut également être actionné.
7. Si le demandeur a le choix entre plusieurs transporteurs, son droit d'option s'éteint dès que l'action judiciaire est intentée contre l'un d'eux; cela vaut également si le demandeur a le choix entre un ou plusieurs transporteurs et un transporteur substitué.

#### Article 58

##### **Extinction de l'action en cas de mort et de blessures**

1. Toute action de l'ayant droit fondée sur la responsabilité du transporteur en cas de mort ou de blessures de voyageurs est éteinte s'il ne signale pas l'accident survenu au voyageur, dans les douze mois à compter de la connaissance du dommage, à l'un des transporteurs auxquels une réclamation peut être présentée selon l'article 55, paragraphe 1. Lorsque l'ayant droit signale verbalement l'accident au transporteur, celui-ci doit lui délivrer une attestation de cet avis verbal.
2. Toutefois, l'action n'est pas éteinte si:
  - a) dans le délai prévu au paragraphe 1, l'ayant droit a présenté une réclamation auprès de l'un des transporteurs désignés à l'article 55, paragraphe 1;
  - b) dans le délai prévu au paragraphe 1, le transporteur responsable a eu connaissance, par une autre voie, de l'accident survenu au voyageur;
  - c) l'accident n'a pas été signalé ou a été signalé tardivement, à la suite de circonstances qui ne sont pas imputables à l'ayant droit;
  - d) l'ayant droit prouve que l'accident a eu pour cause une faute du transporteur.

#### Article 59

##### **Extinction de l'action née du transport des bagages**

1. L'acceptation des bagages par l'ayant droit éteint toute action contre le transporteur, née du contrat de transport, en cas de perte partielle, d'avarie ou de retard à la livraison.
2. Toutefois, l'action n'est pas éteinte:
  - a) en cas de perte partielle ou d'avarie, si:
    1. la perte ou l'avarie a été constatée conformément à l'article 54 avant la réception des bagages par l'ayant droit;
    2. la constatation qui aurait dû être faite conformément à l'article 54 n'a été omise que par la faute du transporteur;
  - b) en cas de dommage non apparent dont l'existence est constatée après l'acceptation des bagages par l'ayant droit, si celui-ci:
    1. demande la constatation conformément à l'article 54 immédiatement après la découverte du dommage et au plus tard dans les trois jours qui suivent la réception des bagages; et
    2. prouve, en outre, que le dommage s'est produit entre la prise en charge par le transporteur et la livraison;
  - c) en cas de retard à la livraison, si l'ayant droit a, dans les vingt et un jours, fait valoir ses droits auprès de l'un des transporteurs désignés à l'article 56, paragraphe 3;
  - d) si l'ayant droit prouve que le dommage a pour cause une faute du transporteur.

#### Article 60

##### **Prescription**

1. Les actions en dommages-intérêts fondées sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs sont prescrites:
  - a) pour le voyageur, par trois ans à compter du lendemain de l'accident;

b) pour les autres ayants droit, par trois ans à compter du lendemain du décès du voyageur, sans que ce délai puisse toutefois dépasser cinq ans à compter du lendemain de l'accident.

2. Les autres actions nées du contrat de transport sont prescrites par un an. Toutefois, la prescription est de deux ans s'il s'agit d'une action en raison d'un dommage résultant d'un acte ou d'une omission commis soit avec l'intention de provoquer un tel dommage, soit témérement et avec conscience qu'un tel dommage en résulterait probablement.

3. La prescription prévue au paragraphe 2 court pour l'action:

a) en indemnité pour perte totale: du quatorzième jour qui suit l'expiration du délai prévu à l'article 22, paragraphe 3;

b) en indemnité pour perte partielle, avarie ou retard à la livraison: du jour où la livraison a eu lieu;

c) dans tous les autres cas concernant le transport des voyageurs: du jour de l'expiration de la validité du titre de transport.

Le jour indiqué comme point de départ de la prescription n'est jamais compris dans le délai.

4. Par ailleurs, la suspension et l'interruption de la prescription sont réglées par le droit national.

#### TITRE VII

### RAPPORTS DES TRANSPORTEURS ENTRE EUX

#### Article 61

#### **Partage du prix de transport**

1. Tout transporteur doit payer aux transporteurs intéressés la part qui leur revient sur un prix de transport qu'il a encaissé ou qu'il aurait dû encaisser. Les modalités de paiement sont fixées par convention entre les transporteurs.

2. L'article 6, paragraphe 3, l'article 16, paragraphe 3, et l'article 25 s'appliquent également aux relations entre les transporteurs subséquents.

#### Article 62

#### **Droit de recours**

1. Le transporteur qui a payé une indemnité en vertu des présentes règles uniformes a un droit de recours contre les transporteurs ayant participé au transport conformément aux dispositions suivantes:

a) le transporteur qui a causé le dommage en est seul responsable;

b) lorsque le dommage a été causé par plusieurs transporteurs, chacun d'eux répond du dommage qu'il a causé; si la distinction est impossible, l'indemnité est répartie entre eux conformément à la lettre c);

c) s'il ne peut être prouvé lequel des transporteurs a causé le dommage, l'indemnité est répartie entre tous les transporteurs ayant participé au transport, à l'exception de ceux qui prouvent que le dommage n'a pas été causé par eux; la répartition est faite proportionnellement à la part du prix de transport qui revient à chacun des transporteurs.

2. Dans le cas d'insolvabilité de l'un de ces transporteurs, la part lui incombant et non payée par lui est répartie entre tous les autres transporteurs ayant participé au transport, proportionnellement à la part du prix de transport qui revient à chacun d'eux.

#### Article 63

#### **Procédure de recours**

1. Le bien-fondé du paiement effectué par le transporteur exerçant un recours en vertu de l'article 62 ne peut être contesté par le transporteur contre lequel le recours est exercé, lorsque l'indemnité a été fixée judiciairement et que ce dernier transporteur, dûment assigné, a été mis à même d'intervenir au procès. Le juge, saisi de l'action principale, fixe les délais impartis pour la signification de l'assignation et pour l'intervention.

2. Le transporteur qui exerce son recours doit former sa demande dans une seule et même instance contre tous les transporteurs avec lesquels il n'a pas transigé, sous peine de perdre son recours contre ceux qu'il n'aurait pas assignés.



3. Le juge doit statuer par un seul et même jugement sur tous les recours dont il est saisi.
4. Le transporteur qui désire faire valoir son droit de recours peut saisir les juridictions de l'État sur le territoire duquel un des transporteurs participant au transport a son siège principal ou la succursale ou l'établissement qui a conclu le contrat de transport.
5. Lorsque l'action doit être intentée contre plusieurs transporteurs, le transporteur qui exerce le droit de recours peut choisir entre les juridictions compétentes, selon le paragraphe 4, celle devant laquelle il introduira son recours.
6. Des recours ne peuvent pas être introduits dans l'instance relative à la demande en indemnité exercée par l'ayant droit au contrat de transport.

*Article 64*

**Accords au sujet des recours**

Les transporteurs sont libres de convenir entre eux de dispositions dérogeant aux articles 61 et 62.

---

## ANNEXE II

## INFORMATIONS MINIMALES QUE DOIVENT FOURNIR LES ENTREPRISES FERROVIAIRES ET LES VENDEURS DE BILLETS

## Partie I: Informations préalables au voyage

Conditions générales applicables au contrat

Horaires et conditions pour le voyage le plus rapide

Horaires et conditions pour tous les tarifs disponibles, avec mise en évidence des tarifs les plus bas

Accessibilité, conditions d'accès et disponibilité à bord d'équipements pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite conformément à la directive (UE) 2019/882 et aux règlements (UE) n° 454/2011 et (UE) n° 1300/2014

Disponibilité des capacités et conditions d'accès pour les bicyclettes

Disponibilité de sièges en première et en deuxième classes, ainsi que de voitures-couchettes et de places en wagons-lits

Perturbations et retards (planifiés et en temps réel)

Disponibilité d'installations à bord, y compris du Wi-Fi et de toilettes, et de services à bord, y compris l'assistance apportée aux voyageurs par le personnel.

Informations préalables à l'achat indiquant au voyageur si le ou les billets constituent un billet direct

Procédures de réclamation pour les bagages perdus

Procédures de dépôt des plaintes

## Partie II: Informations pendant le voyage

Services et installations à bord, y compris le Wi-Fi

Gare suivante

Perturbations et retards (planifiés et en temps réel)

Correspondances principales

Questions relatives à la sûreté et à la sécurité

## Partie III: Opérations concernant les systèmes de réservation

Demandes relatives à la disponibilité de services de transport ferroviaire, y compris les tarifs applicables

Demandes de réservation de services de transport ferroviaire

Demandes d'annulation partielle ou totale d'une réservation

---

## ANNEXE III

## NORMES MINIMALES DE QUALITÉ DU SERVICE

## Informations et billets

Ponctualité des services et principes généraux en vue de faire face à des perturbations des services

## Retards:

- i) retard moyen global des services en pourcentage pour chaque catégorie de service (longue distance, régional et urbain/suburbain);
- ii) pourcentage de retards causés par les circonstances visées à l'article 19, paragraphe 10;
- iii) pourcentage de services retardés au départ;
- iv) pourcentage de services retardés à l'arrivée:
  - pourcentage de retards de moins de 60 minutes;
  - pourcentage de retards compris entre 60 et 119 minutes;
  - pourcentage de retards de 120 minutes ou plus.

## Annulations de services

- i) annulation de services en pourcentage pour chaque catégorie de service (international, intérieur longue distance, régional et urbain/suburbain);
- ii) annulation de services en pourcentage pour chaque catégorie de service (international, intérieur longue distance, régional et urbain/suburbain) causée par les circonstances visées à l'article 19, paragraphe 10.

Propreté du matériel roulant et des équipements des gares (qualité de l'air et contrôle de la température dans les voitures, hygiène des équipements sanitaires, etc.)

## Enquête de satisfaction de la clientèle

Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service

Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite et discussions concernant cette assistance avec les organisations représentatives et, le cas échéant, des représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

---

## ANNEXE IV

## TABLEAU DE CORRESPONDANCE

Règlement (CE) n° 1371/2007	Présent règlement
Article premier	Article premier
Article premier, point a)	Article premier, point a)
Article premier, point b)	Article premier, point b)
—	Article premier, point c)
Article premier, point c)	Article premier, point d)
—	Article premier, point e)
Article premier, point d)	Article premier, point f)
Article premier, point e)	Article premier, point g)
—	Article premier, point h)
Article premier, point f)	Article premier, point i)
Article 2	Article 2
Article 2, paragraphe 1	Article 2, paragraphe 1
Article 2, paragraphe 2	—
Article 2, paragraphe 3	—
Article 2, paragraphe 4	—
Article 2, paragraphe 5	Article 2, paragraphe 6, point a), et paragraphe 8
Article 2, paragraphe 6	Article 2, paragraphe 6, point b)
Article 2, paragraphe 7	Article 2, paragraphe 7
—	Article 2, paragraphe 2
—	Article 2, paragraphe 3
—	Article 2, paragraphe 4
—	Article 2, paragraphe 5
Article 3	Article 3
Article 3, point 1	Article 3, point 1
Article 3, points 2 et 3	—
Article 3, point 4	Article 3, point 2

Règlement (CE) n° 1371/2007	Présent règlement
Article 3, point 5	Article 3, point 3
Article 3, point 6	Article 3, point 4
Article 3, point 7	Article 3, point 5
Article 3, point 8	Article 3, point 6
—	Article 3, point 7
Article 3, point 9	Article 3, point 8
Article 3, point 10	Article 3, point 9
—	Article 3, point 10
—	Article 3, point 11
Article 3, point 11	Article 3, point 12
—	Article 3, point 13
—	Article 3, point 14
—	Article 3, point 15
—	Article 3, point 16
Article 3, point 12	Article 3, point 17
—	Article 3, point 18
Article 3, point 13	Article 3, point 19
—	Article 3, point 20
Article 3, point 15	Article 3, point 21
—	Article 3, point 22
Article 4	Article 4
—	Article 5
Article 5	Article 6
Article 6	Article 7
Article 7	Article 8
Article 8	Article 9
—	Article 10
Article 9	Article 11
—	Article 12

Règlement (CE) n° 1371/2007	Présent règlement
Article 11	Article 13
Article 12	Article 14
Article 13	Article 15
Article 14	Article 16
Article 15	Article 17
Article 16	Article 18
—	Article 18, paragraphes 2, 3, 4, 5, 6 et 7
Article 17, paragraphe 1	Article 19, paragraphes 1, 2, 3 et 4
—	Article 19, paragraphes 5 et 6
Article 17, paragraphe 2	Article 19, paragraphe 7
Article 17, paragraphe 3	Article 19, paragraphe 8
Article 17, paragraphe 4	Article 19, paragraphe 9
—	Article 19, paragraphe 10
Article 18	Article 20
—	Article 20, paragraphe 6
Article 19	Article 21
Article 20	Article 22
Article 21, paragraphe 1	—
Article 21, paragraphe 2	Article 23, paragraphe 1, point g)
Article 22, article 23	Article 23
Article 22, paragraphe 2	—
Article 24	Article 24
Article 25	Article 25, paragraphes 1, 2 et 3
—	Article 26
Article 26	Article 27
Article 27	Article 28
—	Article 28, paragraphe 3
Article 27, paragraphe 3	Article 28, paragraphe 4

Règlement (CE) n° 1371/2007	Présent règlement
Article 28	Article 29
Article 29	Article 30
Article 30	Article 31
—	Articles 32 et 33
Article 31	Article 34
—	Article 34, paragraphes 1 et 3
Article 32	Article 35
—	Article 35, paragraphe 2
Article 33	—
Article 34	Article 36
Article 35	Article 38
—	Article 37
Article 36	Article 39
—	Article 40
Article 37	Article 41
Annexe I	Annexe I
Annexe II	Annexe II
Annexe III	Annexe III
—	Annexe IV