

DROITS DES VOYAGEURS FERROVIAIRES

En vertu du règlement européen n°1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, les voyageurs ont six droits essentiels s'appliquant à l'ensemble des services de transport ferroviaire dans l'Union Européenne et des droits s'appliquant à tous les services de transport ferroviaires internationaux.

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

I. LES SIX DROITS ESSENTIELS S'APPLIQUANT A L'ENSEMBLE DES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE DANS L'UNION EUROPEENNE

1. Droit d'acheter leur billet sans difficulté

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

2. Droit de voyager en toute sécurité

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

3. Droit au transport pour les voyageurs à mobilité réduite

Si vous souffrez d'un handicap ou que votre mobilité est réduite, vous devez pouvoir voyager sans difficulté. Les billets et réservations doivent vous être proposés sans frais supplémentaires. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gare doivent mettre en place et appliquer des règles d'accès non discriminatoires.

4. Droit aux informations sur l'accessibilité des services pour les voyageurs à mobilité réduite

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

5. Droit à l'indemnisation en cas de blessures ou décès et responsabilité concernant les bagages

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

L'entreprise ferroviaire est également responsable de :

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

6. Obligation d'assurance des entreprises ferroviaires

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

II. LES DROITS S'APPLIQUANT A TOUS LES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRES INTERNATIONAUX

1. Droit d'information

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

2. Assistance aux personnes à mobilité réduite

Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gare doivent vous aider au moment où vous montez à bord des trains internationaux. Vous recevez aussi normalement une assistance dans les gares où interviennent vos correspondances, ainsi qu'à la gare d'arrivée de votre train international. Vous devez contacter l'entreprise ferroviaire de votre voyage au moins 48 heures à l'avance selon les modalités prévues (numéro de téléphone, site internet, etc).

3. Droit en cas de retard prévisible de plus de 60 minutes

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

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

4. droit en cas de retard avéré de plus de 60 minutes à destination

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

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

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

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

5. Assistance en cas de retard ou annulation

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

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

6. Droit au versement d'une avance en cas d'accident ferroviaire

En cas d'accident en relation avec l'exploitation ferroviaire, l'entreprise ferroviaire exécutant le contrat de transport au moment de l'accident devra verser une avance de 21.000 euros aux ayant-droits des voyageurs décédés dans un délai de quinze jours après l'identification de la personne physique ayant droit à l'indemnisation; en cas de blessure le montant de l'avance sera proportionnel à vos besoins économiques immédiats.

III. RECLAMATIONS ET ORGANISMES NATIONAL CHARGE DE L'APPLICATION DU REGLEMENT

Un voyageur peut déposer une réclamation auprès de toute entreprise ferroviaire concernée, en règle générale, l'entreprise ferroviaire qui a vendu le billet.

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) est compétente pour recevoir vos réclamations concernant un manque à l'obligation d'information contenue à l'article 8 paragraphes 1 et 3 du règlement 1371/2007.

Pour plus de renseignements, vous pouvez également consulter le site : <http://ec.europa.eu/passenger-rights> ou via Europe Direct 00 800 6 7 8 9 10 11 (Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800 ou peuvent facturer ces appels).