

## RÈGLEMENT (CE) N° 1371/2007 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 23 octobre 2007

## sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

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

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 71, paragraphe 1,

vu la proposition de la Commission,

vu l'avis du Comité économique et social européen <sup>(1)</sup>,vu l'avis du Comité des régions <sup>(2)</sup>,statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité, au vu du projet commun approuvé par le comité de conciliation, le 31 juillet 2007 <sup>(3)</sup>,

considérant ce qui suit:

- (1) 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.
- (2) La communication de la Commission intitulée «Stratégie pour la politique des consommateurs 2002-2006» <sup>(4)</sup> fixe l'objectif d'un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine des transports, conformément à l'article 153, paragraphe 2, du traité.
- (3) Le voyageur ferroviaire étant la partie faible du contrat de transport, il convient de sauvegarder ses droits à cet égard.
- (4) Les droits des usagers des services ferroviaires comprennent la réception d'informations concernant le service avant et pendant le voyage. Dans la mesure du possible, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets devraient fournir ces informations à l'avance et dans les meilleurs délais.
- (5) Des exigences plus précises concernant la fourniture d'informations sur les voyages seront définies dans les spécifications techniques d'interopérabilité (STI) visées par la

directive 2001/16/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mars 2001 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire conventionnel <sup>(5)</sup>.

- (6) Le renforcement des droits des voyageurs ferroviaires devrait reposer sur le système de droit international existant à ce sujet 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.
- (7) Les entreprises ferroviaires devraient coopérer en vue de faciliter le transfert des voyageurs ferroviaires d'un opérateur à l'autre par la fourniture de billets directs, dans la mesure du possible.
- (8) La fourniture d'informations et de billets aux voyageurs ferroviaires devrait être facilitée par l'adaptation des systèmes informatiques à une spécification commune.
- (9) La poursuite de la mise en œuvre des systèmes d'information des voyageurs et de réservation devrait se faire conformément aux STI.
- (10) Il convient que les services ferroviaires de transport de voyageurs profitent aux citoyens en général. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles des autres citoyens. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix 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 le mieux possible les informations concernant les retards aux personnes souffrant de handicaps sensoriels, il conviendrait de recourir à des systèmes audio et visuels, en tant que de besoin. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix.

<sup>(1)</sup> JO C 221 du 8.9.2005, p. 8.<sup>(2)</sup> JO C 71 du 22.3.2005, p. 26.<sup>(3)</sup> Avis du Parlement européen du 28 septembre 2005 (JO C 227 E du 21.9.2006, p. 490), position commune du Conseil du 24 juillet 2006 (JO C 289 E du 28.11.2006, p. 1), position du Parlement européen du 18 janvier 2007 (non encore parue au Journal officiel), résolution législative du Parlement européen du 25 septembre 2007 et décision du Conseil du 26 septembre 2007.<sup>(4)</sup> JO C 137 du 8.6.2002, p. 2.<sup>(5)</sup> JO L 110 du 20.4.2001, p. 1. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2007/32/CE de la Commission (JO L 141 du 2.6.2007, p. 63).

- (11) Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient tenir compte des besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite, en se conformant aux STI pour les personnes à mobilité réduite, en vue de garantir que, conformément aux règles communautaires pour les marchés publics, tous les bâtiments et tout le matériel roulant soient rendus accessibles en éliminant progressivement les obstacles physiques et fonctionnels lors de l'acquisition de nouveau matériel ou lors de l'exécution de travaux de construction ou de rénovation majeure.
- (12) Les entreprises ferroviaires devraient être obligées d'être assurées ou d'avoir pris des dispositions équivalentes pour couvrir leur responsabilité envers les voyageurs ferroviaires en cas d'accident. Le montant d'assurance minimal pour les entreprises ferroviaires devrait être soumis à un réexamen dans le futur.
- (13) 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.
- (14) Il est souhaitable que le présent règlement crée un système d'indemnisation pour les voyageurs en cas de retard, qui soit lié à la responsabilité de l'entreprise ferroviaire, sur la même base que le système international prévu par la COTIF et en particulier son appendice CIV relatif aux droits des voyageurs.
- (15) Lorsqu'un État membre dispense une entreprise ferroviaire de l'application des dispositions du présent règlement, il devrait, en consultation avec les organisations représentant les voyageurs, encourager ladite entreprise à prendre des dispositions en vue d'octroyer une compensation et une assistance lors d'une perturbation majeure d'un service ferroviaire.
- (16) 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.
- (17) Il est dans l'intérêt des voyageurs ferroviaires que des mesures adéquates soient prises, en accord avec les autorités publiques, pour garantir leur sécurité personnelle dans les gares ainsi qu'à bord des trains.
- (18) Les voyageurs ferroviaires devraient pouvoir déposer auprès de toute entreprise ferroviaire concernée une plainte relative aux droits et aux obligations prévus par le présent règlement et être en droit de recevoir une réponse dans un délai raisonnable.
- (19) Les entreprises ferroviaires devraient définir, gérer et contrôler les normes de qualité du service pour les services ferroviaires de transport de voyageurs.
- (20) Le contenu du présent règlement devrait être réexaminé en ce qui concerne l'ajustement des montants financiers à l'inflation et les exigences en matière d'informations et de qualité du service à la lumière des évolutions du marché ainsi que des effets du présent règlement sur la qualité du service.
- (21) Il y a lieu que le présent règlement s'applique sans préjudice de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données <sup>(1)</sup>.
- (22) 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.
- (23) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir le développement des chemins de fer communautaires et l'instauration de droits des voyageurs, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc être mieux réalisés au niveau communautaire, la Communauté peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (24) Le présent règlement a pour but d'améliorer les services ferroviaires de transport de voyageurs dans la Communauté. 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 la Communauté.
- (25) Dans certains États membres, les entreprises ferroviaires pourraient rencontrer des difficultés dans la mise en œuvre de l'ensemble des dispositions du présent règlement, lors de son entrée en vigueur. Par conséquent, les États membres devraient pouvoir temporairement dispenser de l'application des dispositions du présent règlement les services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs à longue distance. La dispense temporaire ne devrait toutefois pas s'étendre aux dispositions du présent règlement relatives à l'accès au voyage ferroviaire des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ni aux dispositions concernant le droit pour les personnes qui souhaitent acheter un billet de train de le faire sans difficultés excessives, ni aux dispositions relatives à la responsabilité des entreprises ferroviaires en ce qui concerne les voyageurs et leurs bagages, à l'obligation des entreprises d'être assurées de manière adéquate, et à l'exigence pour ces entreprises de prendre les mesures nécessaires en vue d'assurer la sécurité personnelle des voyageurs dans les gares et les trains ainsi que de gérer les risques.

<sup>(1)</sup> JO L 281 du 23.11.1995, p. 31. Directive modifiée par le règlement (CE) n° 1882/2003 (JO L 284 du 31.10.2003, p. 1).

- (26) Les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs ont un caractère différent des services à longue distance. Par conséquent, à l'exception de certaines dispositions qui devraient s'appliquer à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs dans l'ensemble de la Communauté, les États membres devraient pouvoir temporairement dispenser les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs de l'application des dispositions du présent règlement.
- (27) Il y a lieu d'arrêter les mesures nécessaires pour la mise en œuvre du présent règlement en conformité avec la décision 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999 fixant les modalités de l'exercice des compétences d'exécution conférées à la Commission <sup>(1)</sup>.
- (28) Il convient en particulier d'habiliter la Commission à arrêter des mesures d'exécution. Ces mesures ayant une portée générale et ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement, ou de le compléter par l'ajout de nouveaux éléments non essentiels, elles doivent être arrêtées selon la procédure de réglementation avec contrôle prévue à l'article 5 bis de la décision 1999/468/CE,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

#### CHAPITRE I

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### Article premier

#### Objet

Le présent règlement établit des règles en ce qui concerne:

- les informations que doivent fournir les entreprises ferroviaires, la conclusion de contrats de transport, l'émission de billets et la mise en œuvre d'un système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires;
- la responsabilité des entreprises ferroviaires et leurs obligations en matière d'assurance pour les voyageurs et leurs bagages;
- les obligations des entreprises ferroviaires envers les voyageurs en cas de retard;
- la protection des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite voyageant en train et l'assistance à ces personnes;
- la définition et le contrôle des normes de qualité du service, la gestion des risques pour la sécurité personnelle des voyageurs ainsi que le traitement des plaintes; et
- les règles générales en matière d'exécution.

<sup>(1)</sup> JO L 184 du 17.7.1999, p. 23. Décision modifiée par la décision 2006/512/CE (JO L 200 du 22.7.2006, p. 11).

#### Article 2

#### Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique dans toute la Communauté à tous les voyages et services ferroviaires assurés par une ou plusieurs entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence conformément à la directive 95/18/CE du Conseil du 19 juin 1995 concernant les licences des entreprises ferroviaires <sup>(2)</sup>.

2. Le présent règlement ne s'applique pas aux services de transport et aux entreprises ferroviaires qui n'ont pas obtenu une licence au titre de la directive 95/18/CE.

3. À partir de l'entrée en vigueur du présent règlement, les articles 9, 11, 12, et 19, l'article 20, paragraphe 1, et l'article 26 s'appliquent dans l'ensemble de la Communauté à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs.

4. Sauf en ce qui concerne les dispositions visées au paragraphe 3, un État membre peut, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, octroyer une dérogation pendant une période ne dépassant pas cinq ans, renouvelable deux fois pour une période maximale de cinq ans à chaque fois, à l'application des dispositions du présent règlement en ce qui concerne les services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs.

5. Sauf en ce qui concerne les dispositions visées au paragraphe 3, un État membre peut déroger à l'application des dispositions du présent règlement en ce qui concerne les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs. Afin de faire la distinction entre les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs, les États membres appliquent les définitions figurant dans la directive 91/440/CEE du Conseil du 29 juillet 1991 relative au développement de chemins de fer communautaires <sup>(3)</sup>. Pour l'application de ces définitions, les États membres utilisent les critères suivants: distance, fréquence des services offerts, nombre d'arrêts prévus, matériel roulant employé, systèmes de billetterie, variations du nombre de voyageurs entre les services en heures de pointe et en heures creuses, codes des trains et horaires.

6. Pour une durée maximale de cinq ans, un État membre peut, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, accorder une dérogation, qui peut être renouvelée, à l'application de certaines dispositions du présent règlement à des services ou à des voyages spécifiques, parce qu'une partie importante du service ferroviaire de transport de voyageurs, y compris au moins un arrêt prévu dans une gare, est effectuée en dehors de la Communauté.

7. Les États membres notifient à la Commission les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4, 5 et 6. La Commission prend les mesures appropriées si une dérogation n'est pas jugée conforme aux dispositions du présent article. Au plus tard le 3 décembre 2014, la Commission soumet au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4, 5 et 6.

<sup>(2)</sup> JO L 143 du 27.6.1995, p. 70. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2004/49/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 164 du 30.4.2004, p. 44).

<sup>(3)</sup> JO L 237 du 24.8.1991, p. 25. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2006/103/CE (JO L 363 du 20.12.2006, p. 344).

## Article 3

**Définitions**

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) «entreprise ferroviaire»: une entreprise ferroviaire au sens de l'article 2 de la directive 2001/14/CE <sup>(1)</sup> et toute autre entreprise à statut public ou privé, dont l'activité est la fourniture de services de transport de marchandises et/ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise; cette expression englobe également les entreprises qui assurent uniquement la traction;
- 2) «transporteur»: l'entreprise ferroviaire contractuelle avec laquelle le voyageur a conclu le contrat de transport ou une série d'entreprises ferroviaires successives qui sont responsables en vertu de ce contrat;
- 3) «transporteur de remplacement»: une entreprise ferroviaire qui n'a pas conclu de contrat de transport avec le voyageur, mais à laquelle l'entreprise ferroviaire partie au contrat a confié, en tout ou en partie, l'exécution du transport ferroviaire;
- 4) «gestionnaire de l'infrastructure»: toute entité ou entreprise chargée en particulier de l'établissement et de l'entretien de l'infrastructure ferroviaire, ou d'une partie de celle-ci, telle qu'elle est définie à l'article 3 de la directive 91/440/CEE, ce qui peut comprendre également la gestion des systèmes de régulation et de sécurité de l'infrastructure; les fonctions du gestionnaire de l'infrastructure sur un réseau ou une partie de réseau peuvent être attribuées à des entités ou à des entreprises différentes;
- 5) «gestionnaire des gares»: une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion de gares ferroviaires et qui peut être le gestionnaire de l'infrastructure;
- 6) «voyagiste»: un organisateur ou un détaillant, autre qu'une entreprise ferroviaire, au sens de l'article 2, points 2) et 3), de la directive 90/314/CEE <sup>(2)</sup>;
- 7) «vendeur de billets»: tout détaillant de services de transport ferroviaire qui conclut des contrats de transport et vend des billets pour le compte d'une entreprise ferroviaire ou pour son propre compte;
- 8) «contrat de transport»: un contrat de transport à titre onéreux ou gratuit entre une entreprise ferroviaire ou un vendeur de billets et le voyageur en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services de transport;
- 9) «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;
- 10) «billet direct»: un ou plusieurs billets représentant un contrat de transport portant sur la prestation de services ferroviaires successifs par une ou plusieurs entreprises ferroviaires;
- 11) «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;
- 12) «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;
- 13) «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;
- 14) «système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires»: un système informatisé contenant des informations sur les services ferroviaires offerts par les entreprises ferroviaires; les informations relatives aux services pour voyageurs stockées dans ce système sont notamment les suivantes:
  - a) calendriers et horaires des services pour voyageurs;
  - b) disponibilité de sièges sur les services pour voyageurs;
  - c) tarifs et conditions particulières;
  - d) accessibilité des trains pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;
  - e) dispositifs à l'aide desquels il est possible d'effectuer des réservations ou d'émettre des billets ou des billets directs, pour autant qu'une partie ou la totalité de ces dispositifs soient mis à la disposition des usagers;
- 15) «personne handicapée» ou «personne à mobilité réduite»: toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les voyageurs;
- 16) «conditions générales de transport»: les conditions du transporteur, qui se présentent sous la forme de conditions générales ou de tarifs juridiquement applicables dans chaque État membre et qui, par la conclusion du contrat de transport, sont devenues partie intégrante de celui-ci;
- 17) «véhicule»: un véhicule motorisé ou une remorque transporté à l'occasion du transport de voyageurs.

<sup>(1)</sup> Directive 2001/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2001 concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la tarification de l'infrastructure ferroviaire (JO L 75 du 15.3.2001, p. 29). Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2004/49/CE.

<sup>(2)</sup> Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158 du 23.6.1990, p. 59).

## 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***Bicyclettes**

Les entreprises ferroviaires autorisent les voyageurs à emporter leur bicyclette dans le train, si elles sont faciles à manipuler, si cela ne porte pas préjudice au service ferroviaire spécifique et si le matériel roulant le permet, et moyennant un paiement éventuel.

*Article 6***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.

2. Les entreprises ferroviaires peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au voyageur que celles fixées dans le présent règlement.

*Article 7***Obligation d'information concernant l'interruption de 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 et avant leur mise en œuvre, les décisions d'interrompre des services.

*Article 8***Informations sur les voyages**

1. Sur demande, et sans préjudice de l'article 10, les entreprises ferroviaires 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. Les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour leur propre compte, ainsi que les voyageurs, fournissent ces informations lorsqu'elles sont disponibles.

2. Les entreprises ferroviaires fournissent au voyageur, pendant le voyage, au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie II.

3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont communiquées sous la forme la plus appropriée. Une attention particulière est accordée aux besoins des personnes souffrant d'une déficience auditive et/ou visuelle.

*Article 9***Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations**

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

2. Sans préjudice du paragraphe 4, les entreprises ferroviaires délivrent les billets aux voyageurs via au moins un des canaux suivants:

- a) guichets ou guichets automatiques;
- b) téléphone, internet ou toute autre technologie de l'information largement disponible;
- c) à bord des trains.

3. Sans préjudice des paragraphes 4 et 5, les entreprises ferroviaires délivrent des billets pour les services prévus dans le cadre de contrats de service public via au moins un des canaux suivants:

- a) guichets ou guichets automatiques;
- b) à bord des trains.

4. Les entreprises ferroviaires offrent la possibilité d'obtenir des billets pour le service concerné à bord du train, à moins que cette possibilité ne soit limitée ou refusée pour des raisons liées à la sécurité ou à la lutte contre la fraude, des raisons de réservation obligatoire ou des motifs commerciaux raisonnables.

5. En l'absence de guichet ou de guichet automatique dans la gare de départ, les voyageurs doivent être informés dans la gare:

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

*Article 10***Systèmes d'information des voyageurs et de réservation**

1. Pour fournir les informations et émettre les billets visés par le présent règlement, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets utilisent le système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires, qui doit être établi selon les procédures visées au présent article.

2. Les spécifications techniques d'interopérabilité (STI) visées dans la directive 2001/16/CE sont appliquées aux fins du présent règlement.

3. Au plus tard le 3 décembre 2010, la Commission adopte, sur proposition de l'Agence ferroviaire européenne, les STI des applications télématiques au service des voyageurs. Les STI permettent la fourniture des informations mentionnées à l'annexe II et l'émission des billets conformément au présent règlement.

4. Les entreprises ferroviaires adaptent leur système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires selon les exigences fixées dans les STI, conformément à un plan de mise en œuvre défini dans les STI.

5. Sous réserve des dispositions de la directive 95/46/CE, une entreprise ferroviaire ainsi qu'un vendeur de billets ne divulguent aucune information à caractère personnel sur des réservations à d'autres entreprises ferroviaires et/ou vendeurs de billets.

### CHAPITRE III

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

##### Article 11

#### 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 12

#### Assurance

1. L'obligation exposée à l'article 9 de la directive 95/18/CE s'entend, dans la mesure où elle concerne la responsabilité relative aux voyageurs, comme imposant à une entreprise ferroviaire d'être assurée de manière adéquate ou d'avoir pris des dispositions équivalentes pour pouvoir couvrir les responsabilités qui lui incombent en vertu du présent règlement.

2. Au plus tard le 3 décembre 2010, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur la fixation d'un montant d'assurance minimal pour les entreprises ferroviaires. Le cas échéant, ce rapport est assorti de propositions ou de recommandations appropriées en la matière.

##### Article 13

#### 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 délai, 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 14

#### 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 15

#### 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 16

#### Remboursement et réacheminement

Lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un train arrive avec plus de soixante minutes de retard à la destination finale prévue dans le contrat de transport, les voyageurs ont immédiatement le choix entre:

- 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 des voyageurs, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais. Le remboursement s'effectue dans les mêmes conditions que le paiement de l'indemnisation visée à l'article 17; ou
- b) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais; ou
- c) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à leur convenance.

*Article 17***Indemnisation relative au prix du billet**

1. Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du billet conformément à l'article 16, le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur le billet peut, sans perdre son droit au transport, exiger une indemnisation 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.

Les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant sa durée de validité peuvent demander une indemnisation adéquate conformément aux dispositions des entreprises ferroviaires en matière d'indemnisation. Ces dispositions fixent les critères applicables en matière de retard et de calcul de l'indemnisation.

L'indemnisation d'un retard est calculée par rapport au prix 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 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 permettant d'effectuer plusieurs voyages ultérieurs est calculé proportionnellement au prix total.

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 des territoires dans lesquels le traité instituant la Communauté européenne est d'application.

2. 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.

3. 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.

4. Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation s'il a été informé 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 soixante minutes.

*Article 18***Assistance**

1. En cas de retard de l'arrivée ou du départ, 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, dès que ces informations sont disponibles.

2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de plus de soixante minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement:

- 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;
- 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;
- 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 ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires mettent en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

4. À la demande du voyageur, l'entreprise ferroviaire certifie sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé, selon le cas.

5. Lors de l'application des paragraphes 1, 2 et 3, l'entreprise ferroviaire concernée accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et des personnes qui les accompagnent.

## CHAPITRE V

**PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES  
À MOBILITÉ RÉDUITE***Article 19***Droit au transport**

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares établissent ou mettent en place des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, avec la participation active d'organisations représentatives des personnes handicapées et des 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 20

### Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite

1. Sur demande, une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur fournit aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant conformément aux règles d'accès visées à l'article 19, 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 et/ou un voyageur exerce la dérogation prévue à l'article 19, 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.

#### Article 21

### Accessibilité

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent, par le respect des STI pour les personnes à mobilité réduite, à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

2. En l'absence de personnel d'accompagnement à bord d'un train ou de personnel dans une gare, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de permettre aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès au transport ferroviaire.

#### Article 22

### Assistance dans les gares

1. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite part d'une gare dotée de personnel, y transite ou y arrive, le gestionnaire des gares lui fournit gratuitement l'assistance nécessaire pour embarquer dans le train pour lequel elle a acheté un billet ou débarquer d'un tel train, sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1.

2. Les États membres peuvent prévoir une dérogation au paragraphe 1 dans le cas des personnes voyageant au moyen de services faisant l'objet d'un contrat de service public attribué conformément à la législation communautaire, à condition que l'autorité compétente ait pris d'autres mesures ou dispositions qui permettent de garantir la fourniture de services de transport d'un niveau d'accessibilité équivalent ou supérieur.

3. Dans les gares non dotées de personnel, l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares veillent à ce que des informations aisément accessibles soient affichées conformément aux règles d'accès visées à l'article 19, 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 à bord

Sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, les entreprises ferroviaires fournissent gratuitement une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement.

Aux fins du présent article, on entend par assistance à bord les efforts faits, dans la mesure du raisonnable, pour permettre à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d'avoir accès aux mêmes services à bord du train que ceux dont bénéficient les autres voyageurs si son handicap est tel ou sa mobilité est réduite à un point tel qu'elle ne peut avoir accès à ces services de façon autonome et sûre.

#### Article 24

### Conditions auxquelles est fournie l'assistance

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyageurs coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'assistance prévue aux articles 22 et 23 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 se soit vu notifier, au moins quarante-huit heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite. Lorsque le billet permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs;
- b) les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyageurs prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications;
- 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 des pouvoirs d'autres entités en ce qui concerne les zones situées en dehors de la gare, le gestionnaire des gares ou toute autre personne autorisée indique les endroits, à l'intérieur et à l'extérieur de la gare, où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée à la gare et, au besoin, demander une assistance;
- 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 ne doit pas précéder de plus de soixante 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.

#### Article 25

#### **Indemnisation relative à l'équipement de mobilité ou à un autre équipement spécifique**

Si l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte ou de l'endommagement, total ou partiel, d'un équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique utilisé par les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite, aucune limite financière n'est applicable.

#### CHAPITRE VI

#### **SÉCURITÉ, PLAINTES ET QUALITÉ DU SERVICE**

#### Article 26

#### **Sécurité 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 sécurité défini par les autorités publiques pour assurer la sécurité 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 sécurité.

#### Article 27

#### **Plaintes**

1. Les entreprises ferroviaires établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations énoncés dans le présent règlement. Elles informent amplement les voyageurs de leurs coordonnées et de leur(s) langue(s) de travail.

2. Un voyageur peut déposer une plainte auprès de toute entreprise ferroviaire concernée. Dans un délai d'un mois, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur de la date pour laquelle il peut s'attendre à une réponse, laquelle doit lui être donnée dans un délai de moins de trois mois à compter de la date de sa plainte.

3. L'entreprise ferroviaire publie, dans le rapport annuel visé à l'article 28, le nombre et les types de plaintes reçues, les plaintes traitées, les délais de réponse et les éventuelles mesures prises pour améliorer la situation.

#### Article 28

#### **Normes de qualité du service**

1. Les entreprises ferroviaires définissent 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. Chaque année, elles publient à cet égard un rapport d'évaluation, qui accompagne leur rapport annuel. Les rapports sur la qualité du service sont publiés sur le site internet des entreprises ferroviaires. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence ferroviaire européenne.

#### CHAPITRE VII

#### **INFORMATION ET APPLICATION**

#### Article 29

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

1. Lorsqu'ils vendent des billets de transport ferroviaire, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyageurs informent les voyageurs des droits et des obligations que leur confère le présent règlement. Afin de se conformer à cette obligation d'information, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyageurs peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement préparé par la Commission dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union européenne et mis à leur disposition.

2. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares informent les voyageurs de manière adéquate, dans la gare et à bord du train, des coordonnées permettant de contacter l'organisme ou les organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 30.

#### Article 30

#### **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.

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.

Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent paragraphe et de ses ou de leurs responsabilités.

2. Chaque voyageur peut porter plainte pour infraction alléguée au présent règlement auprès de l'organisme compétent désigné en vertu du paragraphe 1 ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre.

#### Article 31

### Coopération entre organismes chargés de l'application

Les organismes chargés de l'application visés à l'article 30 s'échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de coordonner leurs principes de décision dans toute la Communauté. La Commission les assiste dans cette tâche.

#### CHAPITRE VIII

### DISPOSITIONS FINALES

#### Article 32

### Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et prennent toute mesure nécessaire pour en assurer la mise en œuvre. Les sanctions prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces régime et mesures à la Commission, au plus tard le 3 juin 2010, et lui communiquent sans délai toute modification ultérieure les concernant.

#### Article 33

### Annexes

Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en adaptant les annexes, à l'exception de l'annexe I, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.

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

Fait à Strasbourg, le 23 octobre 2007.

Par le Parlement européen  
Le président  
H.-G. PÖTTERING

#### Article 34

### Dispositions modificatives

1. Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en le complétant et nécessaires à la mise en œuvre des articles 2, 10 et 12 sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.

2. Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en adaptant les montants financiers visés dans le présent règlement, autres que ceux visés à l'annexe I, en fonction de l'inflation, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.

#### Article 35

### Comité

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 11 bis de la directive 91/440/CEE.

2. Dans le cas où il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 bis, paragraphes 1 à 4, et l'article 7 de la décision 1999/468/CE s'appliquent, dans le respect des dispositions de l'article 8 de celle-ci.

#### Article 36

### Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre et les résultats du présent règlement, au plus tard le 3 décembre 2012, et notamment en ce qui concerne les normes de qualité du service.

Le rapport est fondé sur les informations qui doivent être fournies conformément au présent règlement et à l'article 10 ter de la directive 91/440/CEE. Il est assorti, le cas échéant, de propositions appropriées.

#### Article 37

### Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur vingt-quatre mois après la date de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Par le Conseil  
Le président  
M. LOBO ANTUNES

## 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 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 transportées 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

**Dommages-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. La période de validité des actions en dommages-intérêts fondées sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs est:
  - a) pour le voyageur, de trois ans à compter du lendemain de l'accident;
  - b) pour les autres ayants droit, de 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. La période de validité des autres actions nées du contrat de transport est d'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 témérairement 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. [...]

5. [...]

6. 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/OU 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 les tarifs les plus bas

Accessibilité, conditions d'accès et disponibilité à bord d'équipements pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

Accessibilité et conditions d'accès pour les bicyclettes

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

Toute activité susceptible d'interrompre ou de retarder les services

Disponibilité de services à bord

Procédures de réclamation pour les bagages perdus

Procédures de dépôt des plaintes

**Partie II: informations pendant le voyage**

Services à bord

Gare suivante

Retards

Correspondances principales

Questions relatives à la sécurité et à la sûreté

---

## 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

Annulations de services

Propreté du matériel roulant et des équipements des gares (qualité de l'air 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

---