



Conseil de
l'Union européenne

Bruxelles, le 27 septembre 2017
(OR. en)

**Dossier interinstitutionnel:
2017/0237 (COD)**

**12442/17
ADD 1**

**TRANS 370
CODEC 1477
CONSOM 307**

PROPOSITION

Origine:	Pour le Secrétaire général de la Commission européenne, Monsieur Jordi AYET PUIGARNAU, Directeur
Date de réception:	27 septembre 2017
Destinataire:	Monsieur Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, Secrétaire général du Conseil de l'Union européenne
N° doc. Cion:	COM(2017) 548 final - ANNEXES 1 à 5
Objet:	ANNEXES de la Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (Refonte)

Les délégations trouveront ci-joint le document COM(2017) 548 final - ANNEXES 1 à 5.

p.j.: COM(2017) 548 final - ANNEXES 1 à 5



COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 27.9.2017
COM(2017) 548 final

ANNEXES 1 to 5

ANNEXES

de la

Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil

sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

(Refonte)

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

ANNEXES

↓1371/2007/EC Annexe I

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

Païement 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 incommoder 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'inobservation 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 témérement 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 témérement 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;
- b) 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;
- b) 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.

↓ 1371/2007/CE Annexe II ⇒ nouveau

ANNEXE II

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

Part 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 ⇒ conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive XXX ⇐
- ~~Accessibilité et e~~ 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~~

↴ nouveau

I. Exigences concernant les entreprises ferroviaires

Au plus tard le 30 juin de chaque année, les entreprises ferroviaires publient sur leur site internet le rapport sur la qualité du service correspondant à l'exercice précédent et le transmettent à l'organisme national chargé de l'application et à l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer en vue de leur publication sur son site internet. L'entreprise publie sur son site internet le rapport dans sa ou ses langues nationales officielles et, si possible, également dans d'autres langues de l'Union, y compris un résumé en anglais.

Les rapports sur la qualité du service comprennent au minimum les informations suivantes:

- 1) Ponctualité des services et principes généraux concernant la réaction des entreprises ferroviaires face à des perturbations des services
 - a) retards
 - i) retard moyen global des services en pourcentage pour chaque catégorie de service (international, national longue distance, régional et urbain/périurbain);
 - ii) pourcentage de services retardés au départ;
 - iii) pourcentage de services retardés à l'arrivée:
 - pourcentage de retards de moins de 60 minutes;

- pourcentage de retards durant entre 60 et 119 minutes;
- pourcentage de retards de 120 minutes ou plus;

b) annulations de services

annulation de services en pourcentage pour chaque catégorie de service (international, national longue distance, régional et urbain/périurbain);

c) application du règlement en ce qui concerne les retards et les annulations de services:

- i) nombre de passagers ayant reçu soins et assistance;
- ii) coût de la fourniture de ces soins et assistance;
- iii) nombre de passagers ayant bénéficié d'une indemnisation;
- iv) coût de l'indemnisation octroyée.

2) Enquête de satisfaction de la clientèle

Ensemble minimal de catégories à inclure:

- i) ponctualité des trains
- ii) informations fournies aux passagers en cas de retard;
- iii) exactitude et disponibilité des informations à bord des trains;
- iv) qualité de la maintenance/état des trains;
- v) niveau de sûreté à bord des trains;
- vi) propreté à l'intérieur du train;
- vii) fourniture d'informations utiles tout au long du voyage;
- viii) disponibilité de toilettes de bonne qualité dans chaque train;
- ix) niveau élevé de propreté et d'entretien des gares;
- x) accessibilité des trains et des installations à bord, y compris des toilettes;
- xi) nombre d'incidents et qualité de l'assistance effectivement fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite à bord conformément à l'article 24, indépendamment du fait qu'une demande d'assistance ait été introduite préalablement ou non.

3) Traitement des plaintes

- i) nombre de plaintes et résultats;
- ii) catégories des plaintes;

- iii) nombre de plaintes traitées;
- iv) délai moyen de réponse;
- v) améliorations possibles, actions entreprises.

4) Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite

nombre de cas d'assistance pour chaque catégorie de service (international, national longue distance, régional et urbain/périurbain).

5) Perturbations

existence et une brève description des plans d'urgence et des plans de gestion des crises.

II. Exigences concernant les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure

Les rapports sur la qualité du service comprennent au minimum les informations suivantes:

1) Informations et billets

- i) procédure pour le traitement des demandes d'informations dans la gare;
- ii) procédure et modalités pour la fourniture d'informations relatives aux horaires, tarifs et quais des trains; qualité des informations;
- iii) affichage d'informations sur les droits et obligations au titre du règlement et sur les coordonnées des organismes nationaux chargés de l'application;
- (iv) installations pour l'achat de billets;
- v) disponibilité de personnel à la gare pour fournir des informations et vendre des billets;
- iv) fourniture d'informations aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite.

2) Principes généraux en vue de faire face à des perturbations des services

- i) nombre de passagers ayant reçu soins et assistance;
- ii) coût de la fourniture de ces soins et assistance.

3) Description des mesures mises en place pour garantir la propreté des installations de la gare (toilettes, etc.)

- i) fréquence de nettoyage;
- ii) disponibilité de toilettes.

4) Enquête de satisfaction de la clientèle

Catégories à inclure au minimum:

- i) informations fournies aux passagers en cas de retard;
- ii) précision, disponibilité et accessibilité des informations sur les horaires et les quais des trains;
- iii) niveau de sûreté dans la gare;
- iv) temps nécessaire pour répondre aux demandes d'informations dans les gares;
- v) disponibilité de toilettes de bonne qualité dans la gare (notamment en matière d'accessibilité);
- vi) propreté et entretien des gares;
- vii) accessibilité des gares et des installations des gares;
- viii) nombre d'incidents et qualité de l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite dans la gare.

ANNEXE IV

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES POUR LES ORGANISMES NATIONAUX CHARGÉS DE L'APPLICATION

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

ANNEXE V

TABLEAU DE CORRESPONDANCE

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

Article 3, paragraphe 1

Article 3, paragraphes 2 et 3

Article 3, paragraphe 4

Article 3, paragraphe 5

Article 3, paragraphe 6

Article 3, paragraphe 7

Article 3, paragraphe 8

Article 3, paragraphe 9

Article 3, paragraphe 10

Article 3, paragraphe 11

Article 3, paragraphe 12

Article 3, paragraphe 13

Article 3, paragraphe 14

Article 3, paragraphe 15

Article 3, paragraphe 16

Article 3 , paragraphe 17

Article 4

Article 5

Article 6

Article 7

Article 8

Article 3, paragraphe 1

Article 3, paragraphe 2

Article 3, paragraphe 3

Article 3, paragraphe 4

Article 3, paragraphe 5

Article 3, paragraphe 6

Article 3, paragraphe 7

Article 3, paragraphe 8

Article 3, paragraphe 9

Article 3, paragraphe 10

Article 3, paragraphe 11

Article 3, paragraphe 12

Article 3, paragraphe 13

Article 3, paragraphe 14

Article 3, paragraphe 16

Article 3, paragraphe 17

Article 3, paragraphe 18

Article 3, paragraphe 19

Article 4

Article 5

Article 6

Article 7

Article 8

Article 9

Article 9, paragraphe 4

Article 9

Article 9, paragraphe 3

Article 10

Article 11

Article 12

Article 12, paragraphe 2

Article 13

Article 14

Article 15

Article 16

Article 17

Article 18

Article 19

Article 20

Article 21, paragraphe 1

Article 21, paragraphe 2

Article 22

Article 22, paragraphe 2

Article 23

Article 10

Article 10, paragraphes 5 et 6

Article 11

Article 12

Article 13

Article 14

Article 15

Article 16

Article 16, paragraphes 2 et 3

Article 17

Article 17, paragraphe 8

Article 18

Article 18, paragraphe 6

Article 19

Article 20

Article 21

Article 22, paragraphe 2 et article 23,
paragraphe 2

Article 22

Article 22, paragraphe 4

Article 23

Article 23, paragraphe 4

Article 24

Article 25

Article 26

Article 27

Article 27, paragraphe 3

Article 28

Article 29

Article 30

Article 31

Article 32

Article 33

Articles 34

Article 35

Article 36

Article 37

Annexe I

Annexe II

Annexe III

Article 24

Article 25, paragraphes 1, 2 et 3

Article 26

Article 27

Article 28

Article 28, paragraphe 3

Article 28, paragraphe 4

Article 29

Article 30

Article 31

Articles 32 et 33

Article 34

Article 34, paragraphes 1 et 3

Article 35

Article 36

Article 37

Article 38

Article 39

Article 40

Annexe I

Annexe II

Annexe III

Annexes IV à V