



Bruxelles, le 14 novembre 2019
(OR. en)

14047/19

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

TRANS 530

RAPPORT

Origine:	Secrétariat général du Conseil
Destinataire:	Comité des représentants permanents/Conseil
N° doc. préc.:	13848/19
N° doc. Cion:	ST 12442/17 + ADD 1
Objet:	Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires – Orientation générale

I. INTRODUCTION

1. La Commission a présenté la proposition visée en objet au Parlement européen et au Conseil le 27 septembre 2017. Ladite proposition a été présentée en recourant à la la technique de la refonte.
2. La Commission a proposé cette révision principalement pour remédier aux difficultés constatées notamment en ce qui concerne les situations de force majeure, le recours aux dérogations, les droits des personnes handicapées et à mobilité réduite et les billets dits directs.

II. TRAVAUX MENES PAR LES AUTRES INSTITUTIONS

3. Le Parlement européen, lors de sa huitième législature, a décidé que cette proposition était du ressort de la commission des transports et du tourisme (TRAN) et a désigné M. Bogusław Liberadzki (SD, PL) en tant que rapporteur.
4. Le 15 novembre 2018, le Parlement européen a adopté en première lecture sa position sur cette proposition.
5. M. Liberadzki est à nouveau confirmé en tant que rapporteur pour la neuvième législature du Parlement.
6. Le Comité économique et social européen a adopté son avis sur la proposition au cours de sa 531^e session plénière, le 18 janvier 2018. Le Comité européen des régions a décidé de ne pas rendre d'avis.
7. Le Bundesrat allemand, le Parlement espagnol, le Sénat de la République italienne, le Sénat roumain et le Parlement portugais ont adopté des avis concernant l'application des principes de subsidiarité et de proportionnalité.

III. TRAVAUX AU SEIN DU CONSEIL

8. Le 29 septembre 2017, le groupe "Transports terrestres" a entamé ses travaux sur la proposition par une présentation générale de celle-ci. L'analyse d'impact a été examinée le 5 octobre 2017.
9. Le 5 décembre 2017, le Conseil (TTE, Transports) a été informé du stade intermédiaire du premier examen de la proposition (document 14637/17). Le premier rapport sur l'état des travaux a été présenté au Conseil le 7 juin 2018 (doc. 8721/18), le deuxième le 3 décembre 2018 (doc. 14277/18) et le troisième le 6 juin 2019 (doc. 9333/19).

IV. QUESTIONS EN SUSPENS

10. Le groupe "Transports terrestres" a examiné plusieurs questions relatives à la proposition de la Commission et a élaboré des compromis sur ces questions. La présidence considère que le compromis actuel représente une solution équilibrée et cohérente à toutes ces questions.
11. Les considérants n'ont pas fait l'objet d'une analyse et d'un alignement systématiques; le groupe devrait le faire une fois l'orientation générale arrêtée.

V. CONCLUSION

12. Le Comité des représentants permanents est invité à approuver le texte de compromis et à le soumettre, tel qu'il est présenté à l'annexe du présent rapport, de manière à ce qu'une orientation générale puisse être dégagée lors du Conseil TTE (Transports) le 2 décembre 2019.
13. Le Conseil est invité à approuver une orientation générale. En outre, le Conseil est invité à demander au groupe "Transports terrestres" de finaliser les travaux, en alignant les considérants non inclus dans l'orientation générale, conformément aux articles et aux annexes du texte qui a fait l'objet d'un accord.

Proposition de **RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte)**(texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

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

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

vu la proposition de la Commission européenne,

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

vu l'avis du Comité économique et social européen¹,

vu l'avis du Comité des régions²,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

considérant ce qui suit:

[considérants non reproduits]

¹ JO C , , p. .

² JO C , , p. .

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Chapitre I

Dispositions générales

Article premier

Objet

Le présent règlement établit des règles applicables au transport ferroviaire en ce qui concerne:

- a) la non-discrimination entre les voyageurs pour ce qui est des conditions de transport;
- b) la responsabilité des entreprises ferroviaires et leurs obligations en matière d'assurance pour les voyageurs et leurs bagages;
- c) les droits des voyageurs en cas d'accident résultant de l'utilisation de services ferroviaires et entraînant la mort, des blessures ou la perte ou la détérioration de bagages;
- d) les droits des voyageurs en cas d'annulation ou de retard;
- e) les informations minimales à fournir aux voyageurs ;
- f) la non-discrimination à l'égard des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et l'assistance [...] à ces personnes;
- g) la définition et le contrôle des normes de qualité du service et la gestion des risques pour la sûreté personnelle des voyageurs;
- h) le traitement des plaintes;
- i) les règles générales en matière d'application.

Article 2

Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique dans toute l'Union aux voyages et services ferroviaires intérieurs et internationaux assurés par une ou plusieurs entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence conformément à la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil³.
1 bis. Les États membres peuvent exempter du champ d'application du présent règlement, à l'exception des articles 11 et 12, les services qui sont uniquement exploités pour leur intérêt historique ou leur vocation touristique.
1 ter. Les dérogations octroyées conformément à l'article 2, paragraphes 4 et 6, du règlement 1371/2007 avant le [JO: ajouter la date d'entrée en vigueur] restent valables jusqu'à leur date d'expiration. Les dérogations octroyées conformément à l'article 2, paragraphe 5, avant le [JO: ajouter date d'entrée en vigueur] restent valables jusqu'au [JO: ajouter la date d'application].
1 quater. Lorsqu'un État membre a octroyé une dérogation à ses services ferroviaires nationaux de voyageurs, conformément à l'article 2, paragraphe 4, du règlement 1371/2007, il peut renouveler cette dérogation jusqu'à deux fois pour une période maximale de cinq ans à chaque fois.
2. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, les États membres peuvent dispenser les services suivants de l'application du présent règlement:
 - a) les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs [...] **y compris de tels** services transfrontaliers à l'intérieur de l'Union;
 - b) les services ferroviaires internationaux de transport de voyageurs dont une partie importante, y compris au moins un arrêt prévu dans une gare, est effectuée en dehors de l'Union [...].

³ JO L 343 du 14.12.2012, p. 32.

3. Les États membres notifient à la Commission les dérogations accordées conformément aux **paragraphes 1 bis, 1 quater** et [...] 2 [...].
4. [...] **Les articles 5, 10, 11 et 12, le chapitre V et les articles 27 et 28 s'appliquent pour les services dispensés conformément au paragraphe 1 quater [...]. L'article 5, l'article 10, paragraphes 2, 4 et 5, l'article 11, l'article 12, l'article 20, paragraphe 1, l'article 21, l'article 27 et l'article 28 s'appliquent pour les services dispensés conformément au paragraphe 2, point a).**

Article 3

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) "entreprise ferroviaire": une entreprise ferroviaire au sens de l'article 3, paragraphe 1, de la directive 2012/34/UE;
- 2) "gestionnaire de l'infrastructure": un gestionnaire de l'infrastructure tel que défini à l'article 3, **point 2)**, de la directive 2012/34/UE;
- 3) "gestionnaire des gares": une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion [...] **d'une ou de plusieurs gares ferroviaires** et qui peut être le gestionnaire de l'infrastructure⁴;
- 4) "voyagiste": un organisateur, autre qu'une entreprise ferroviaire, au sens de [...] **l'article 3**, points 8) et 9), de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil⁵;

⁴ ***Ajouter un nouveau considérant: Lorsque plusieurs gestionnaires des gares sont responsables d'une seule gare, il convient que les États membres aient la possibilité de désigner l'organisme chargé des responsabilités visées dans le présent règlement.***

⁵ Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).

- 5) "vendeur de billets": tout détaillant de services de transport ferroviaire qui [...] vend des billets **sur la base d'un contrat ou de tout autre arrangement entre le détaillant et [...]** l'entreprise ferroviaire [...];
- 6) "contrat de transport": un contrat de transport **ferroviaire** à titre onéreux ou gratuit entre une entreprise ferroviaire [...] et le voyageur en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services de transport;
- 7) "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;
- 8) "billet direct": un ou plusieurs billets [...] **au sens de l'article 3, paragraphe 35, de la directive 2012/34/UE;**
- 9) "service": un service ferroviaire de transport de voyageurs exploité entre des gares ferroviaires [...] selon un horaire. **Cela couvre également les services de transport offerts au titre d'un réacheminement;**
- 10) "voyage": le transport d'un voyageur entre une gare de départ et une gare d'arrivée [...];
- 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;
- 11 bis) "service ferroviaire urbain et suburbain de transport de voyageurs": un service ferroviaire de transport de voyageurs au sens de l'article 3, paragraphe 6, de la directive 2012/34/UE;**
- 11 ter) "service ferroviaire régional de transport de voyageurs": un service ferroviaire de transport de voyageurs au sens de l'article 3, paragraphe 7, de la directive 2012/34/UE;**
- 12) "service ferroviaire international de transport de voyageurs": un service ferroviaire international de transport de voyageurs au sens de l'article 3, paragraphe 5, de la directive 2012/34/UE;

- 13) "retard": la différence de temps entre l'heure à laquelle le voyageur devait arriver d'après l'horaire publié et l'heure de son arrivée réelle ou prévue à la [...] gare de destination finale ;
- 14) "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;
- 15) "correspondance manquée": une situation dans laquelle un voyageur manque un ou plusieurs services au cours d'un voyage ferroviaire, **vendu comme un billet direct**, à cause d'un retard ou de l'annulation d'un ou de plusieurs services précédents, **ou du départ d'un service avant l'heure de départ prévue**;
- 16) "personne handicapée" et "personne à mobilité réduite": toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique , mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite en raison de l'âge;
- 17) [...]

18) [...]

19) [...]

20) **"gare": un lieu, situé sur une ligne ferroviaire, où un service de transport ferroviaire de voyageurs peut commencer, s'arrêter ou se terminer.**

Chapitre II

Contrat de transport, informations et billets

Article 4

Services de transport

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

Article 5

Conditions non discriminatoires du contrat de transport⁶

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

⁶ ***Ajouter un nouveau considérant:*** Les États membres devraient interdire la discrimination sur le fondement de la nationalité du voyageur ou du lieu d'établissement de l'entreprise ferroviaire, du vendeur de billets ou du voyageur à l'intérieur de l'Union. Il convient cependant de ne pas interdire les tarifs sociaux, à condition qu'ils soient proportionnés et indépendants de la nationalité des voyageurs concernés. Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyagistes sont libres de déterminer leurs pratiques commerciales, y compris en ce qui concerne les offres spéciales et la promotion de certains canaux de vente.

Article 6

Bicyclettes

1. Les voyageurs sont autorisés à prendre leur bicyclette⁷ dans le train, **sous réserve des limitations figurant au paragraphe 3**, et moyennant éventuellement [...] une redevance raisonnable. **Dans les trains à réservation obligatoire, il est possible de faire une réservation pour le transport d'une bicyclette.**

Lorsqu'un voyageur a fait une réservation pour une bicyclette et que le transport de la bicyclette est refusé sans raison dûment justifiée, le voyageur a droit à un réacheminement ou à un remboursement, conformément à l'article 16, à une indemnisation, conformément à l'article 17, et à une assistance, conformément à l'article 18, paragraphe 2.

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

[...]

⁷ ***Ajouter un nouveau considérant: 13 bis)*** Il convient d'appliquer les droits et obligations relatifs au transport de bicyclettes dans les trains aux bicyclettes sur lesquelles il est possible de monter avant et après le voyage en train. Le transport de bicyclettes dans des emballages ou des sacs est couvert, le cas échéant, par les disposition du présent règlement relatives aux bagages.

3. **Les entreprises ferroviaires peuvent limiter le droit d'emporter des bicyclettes pour des raisons de sécurité ou des raisons opérationnelles, en particulier en raison des capacités limitées pendant les heures de pointe, ou lorsque le matériel roulant ne le permet pas. Les entreprises ferroviaires peuvent également limiter le transport de bicyclettes sur la base du poids ou de la dimension de celles-ci. Elles publient, sur leur site internet officiel, leurs conditions pour le transport de bicyclettes, y compris des informations actualisées sur la disponibilité des capacités, en utilisant les applications télématiques visées dans le règlement (UE) n° 454/2011 de la Commission.**
4. **Les États membres peuvent exiger que les entreprises ferroviaires élaborent des plans sur la façon d'accroître et d'améliorer le transport de bicyclettes, ainsi que sur d'autres solutions encourageant l'utilisation combinée du train et du vélo, et qu'elles tiennent ces plans à jour.**

Article 7

Exclusion des exonérations et stipulations de limitations

1. Les obligations envers les voyageurs résultant du présent règlement ne peuvent pas faire l'objet d'une limitation ou d'une exonération, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.
2. Les entreprises ferroviaires peuvent offrir des conditions contractuelles **de transport** plus favorables au voyageur que celles fixées dans le présent règlement.

Article 8

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, notamment dans des formats accessibles aux personnes handicapées conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive (UE) 2019/882⁸ et dans les règlements 454/2011 et 1300/2014 de la Commission, et avant leur mise en œuvre, les décisions d'interrompre des services, que ce soit de façon permanente ou temporaire.

Article 9

Informations sur les voyages⁹

1. Sur demande, 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. [...].
2. Les entreprises ferroviaires [...] fournissent au voyageur, pendant le voyage [...], au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie II. **Lorsque le gestionnaire des gares à une gare de correspondance dispose de ces informations, il les communique également aux voyageurs.**

⁸ Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p.70).

⁹ **Ajouter un nouveau considérant: La taille des vendeurs de billets varie considérablement des petites aux grandes entreprises, et certains d'entre eux ne proposent leurs services qu'en ligne ou hors ligne. Dès lors, l'obligation de fournir des informations sur les voyages aux passagers devrait être proportionnelle à la capacité du vendeur de billets.**

3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont communiquées sous la forme la plus appropriée, **dans la mesure du possible sur la base d'informations en temps réel sur le voyage**, notamment en utilisant [...] des technologies de communication **appropriées**. Une attention particulière est accordée à ce que ces informations soient accessibles aux personnes handicapées conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive (UE) **2019/882** et les règlements **454/2011** et **1300/2014** de la **Commission**.
4. [...] Les gestionnaires de l'infrastructure **diffusent** [...] aux entreprises ferroviaires et aux **gestionnaires des gares** [...] des données en temps réel relatives aux **arrivées et aux départs des trains** [...], de manière non discriminatoire **et sans retard excessif**. **Sur demande, les vendeurs de billets ont accès à ces données en temps réel.**

Article 10

Disponibilité des billets [...] et des réservations

1. Les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets proposent des billets et, pour autant qu'ils soient disponibles, des billets directs, **tels que visés à l'article 10 bis**, et des réservations. [...].
2. Sans préjudice des paragraphes 3 et 4, les entreprises ferroviaires [...] **vendent, directement ou en passant par des vendeurs de billets ou des voyageurs**, les billets aux voyageurs via au moins un des [...] **moyens** de vente suivants:
 - a) guichets, **autres points de vente** ou distributeurs de titres de transport;
 - b) téléphone, internet ou toute autre technologie de l'information largement disponible;
 - c) à bord des trains.

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

3. [...]
4. En l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport 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 distributeurs de titres de transport sont mis à disposition.
5. En l'absence de guichet, [...] de distributeur de titres de transport accessible dans la gare de départ, **et d'autres moyens accessibles permettant d'acheter un billet à l'avance**, les personnes handicapées [...] sont autorisées à acheter leur billet à bord du train sans supplément, **à moins que cela ne soit limité ou refusé pour des raisons liées à la sûreté ou des raisons de réservation obligatoire. En l'absence de personnel à bord du train, l'entreprise ferroviaire informe les personnes handicapées sur la nécessité et les modalités d'achat du billet. Les États membres peuvent exiger que les personnes handicapées soient reconnues comme telles conformément à leurs législations et pratiques nationales.**

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

6. [...]

Article 10 bis

Billets directs¹⁰

1. **Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyagistes s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, [...] de proposer des billets directs pour les services ferroviaires nationaux et internationaux de voyageurs, [...], en particulier pour les services exploités par une unique entreprise ferroviaire. Les entreprises ferroviaires coopèrent entre elles en vue de proposer des billets directs le plus largement possible, pour les services ferroviaires nationaux et internationaux de voyageurs.**
2. **Pour les voyages qui comportent une ou plusieurs correspondances, il est indiqué au voyageur préalablement à l'achat d'un ou de plusieurs billets si ce ou ces billets sont des billets directs.**

¹⁰ ***Ajouter un nouveau considérant:* Les billets directs permettant aux passagers de voyager sans discontinuité, il convient donc de faire des efforts raisonnables afin d'offrir ces billets pour les services nationaux, internationaux, urbains, suburbains et régionaux, y compris pour les services ferroviaires exemptés du présent règlement. Dans le cadre du calcul de la période de retard en vue d'une indemnisation pour ces services ferroviaires, il devrait être possible d'exclure les retards qui sont survenus au cours des parties du voyage ne faisant pas partie du champ d'application du présent règlement.**

3. **Le ou les billets achetés dans le cadre d'une seule transaction commerciale auprès d'une entreprise ferroviaire constituent un billet direct et l'entreprise ferroviaire est responsable, conformément aux articles 16, 17 et 18, dans le cas où le voyageur manque une ou plusieurs correspondances . Cela ne s'applique pas s'il est clairement indiqué sur le ou les billets qu'ils représentent des contrats de transport distincts et si le voyageur en était informé préalablement à l'achat, conformément au paragraphe 2.**

4. **Lorsqu'un ou plusieurs billets ont été achetés dans le cadre d'une seule transaction commerciale et que le vendeur de billets ou le voyageur a combiné les billets de sa propre initiative, le vendeur de billets ou le voyageur qui a vendu le ou les billets est responsable du remboursement et de l'indemnisation à hauteur de 50 % du montant payé lors de cette transaction pour le ou les billets, si le voyageur manque une ou plusieurs correspondances. Cela ne s'applique pas s'il est indiqué sur les billets, sur un autre document, ou par voie électronique de manière à permettre au voyageur de reproduire les informations en vue de s'y référer ultérieurement, que les billets représentent des contrats de transport distincts et si le voyageur en était informé préalablement à l'achat.**

Les vendeurs de billets ou les voyageurs sont responsables du traitement des demandes et des plaintes éventuelles des voyageurs au titre du présent paragraphe. Le remboursement et l'indemnisation visés au premier alinéa sont effectués dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande. Le droit visé au présent paragraphe est sans préjudice du droit national applicable octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis.

5. **La charge de la preuve que l'information mentionnée dans le présent article a été fournie incombe à l'entreprise ferroviaire, au voyageur ou au vendeur de billets qui a vendu le ou les 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 et couverture de la responsabilité [...]

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

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

1. Lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre, soit au départ soit en cas de correspondance manquée **ou d'annulation**, [...], à ce qu'un train arrive avec un retard de [...] 60 minutes **ou plus** à la destination finale prévue dans le contrat de transport, **l'entreprise ferroviaire assurant le service retardé ou annulé [...]** offre **immédiatement au voyageur [...]** le choix entre l'une des options suivantes **et prend les dispositions nécessaires à cet égard**:
 - a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées de leur voyage et pour la ou les parties déjà effectuées si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial des voyageurs, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais. [...];
 - b) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais;
 - c) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à leur convenance.

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

Sans préjudice du premier alinéa, l'entreprise ferroviaire peut convenir, sur demande du voyageur, que le voyageur conclue des contrats de transport avec d'autres prestataires de services de transport qui lui permettent d'atteindre la destination finale dans des conditions comparables, et qu'il obtienne un remboursement des coûts engendrés.

3. Les prestataires de services de transport de réacheminement accordent une attention particulière afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite un niveau d'accessibilité comparable pour le service de remplacement. **Les prestataires de services de transport de réacheminement peuvent fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des services de remplacement adaptés à leurs besoins qui soient différents de ceux proposés aux autres voyageurs.**
4. **Les remboursements visés au paragraphe 1, point a), et au paragraphe 2, second alinéa, sont effectués dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande. Les États membres peuvent exiger des entreprises ferroviaires qu'elles acceptent ces demandes par certains moyens de communication, à condition que ces demandes ne produisent pas d'effets discriminatoires.**

Article 17

Indemnisation [...]

1. Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du coût [...] conformément à l'article 16, le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination **finale** indiqués sur le [...] **billet ou billet direct a droit**, sans perdre son droit au transport, à une indemnisation de la part de l'entreprise ferroviaire. **Les voyageurs ont également droit à une indemnisation dans le cas d'une annulation ou d'un retard de soixante minutes ou plus entraînant un réacheminement, conformément à l'article 16, paragraphe 1, point b).** Dans ce cas, le retard est calculé sur la base de l'heure d'arrivée prévue à la destination finale, selon le billet ou le billet direct original, et de l'heure d'arrivée effective à la destination finale. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont les suivantes:
 - a) 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes;
 - b) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.
2. Le paragraphe 1 s'applique également aux voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement. S'ils sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant la durée de validité de la carte de transport ou de l'abonnement, ils [...] **ont droit à** une indemnisation adéquate conformément aux dispositions des entreprises ferroviaires en matière d'indemnisation. Ces dispositions fixent les critères applicables en matière de retard et de calcul de l'indemnisation. En cas de retards répétés de moins de 60 minutes pendant la durée de validité de la carte de transport ou de l'abonnement, les retards **peuvent être** [...] comptabilisés de façon cumulative et les voyageurs **peuvent être** [...] indemnisés conformément aux dispositions des entreprises ferroviaires en matière d'indemnisation.

3. **Sans préjudice du paragraphe 2**, l'indemnisation d'un retard est calculée par rapport au prix total que le voyageur a réellement payé pour le service ayant subi un retard. Lorsque le contrat de transport porte sur un voyage aller et retour, le montant de l'indemnisation à payer en cas de retard à l'aller ou au retour est calculé par rapport **au prix indiqué sur le billet pour ce trajet. Lorsque le prix des étapes individuelles du voyage n'est pas indiqué, l'indemnisation est calculée par rapport** à la moitié du prix payé pour le billet. De la même manière, le montant de l'indemnisation à payer en cas de retard du service dans le cadre de tout autre type de contrat de transport permettant d'effectuer plusieurs voyages ultérieurs est calculé proportionnellement au prix total.
4. Le calcul de la durée du retard ne tient pas compte des retards dont l'entreprise ferroviaire peut prouver qu'ils se sont produits en dehors des territoires de l'Union.
- 4 bis. Les États membres peuvent exiger des entreprises ferroviaires qu'elles acceptent des demandes d'indemnisation par certains moyens de communication, à condition que ces demandes ne produisent pas d'effets discriminatoires.**
5. 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.
6. L'indemnisation relative au prix du billet n'est pas grevée de coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres. Les entreprises ferroviaires peuvent fixer un seuil minimal au-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée. Ce seuil ne dépasse pas 4 EUR par billet .
7. 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.

- 8. Le voyageur n'a pas droit à une indemnisation en cas de retards, d'annulations et de correspondances manquées causés directement par, ou intrinsèquement liés à :**
- a) des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire, telles que des conditions météorologiques extrêmes ou des catastrophes naturelles majeures, que l'entreprise ferroviaire, bien qu'elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier;**
 - b) une faute du voyageur; ou**
 - c) le comportement d'un tiers que l'entreprise ferroviaire, bien qu'elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier, tel que les suicides, la présence de personnes sur la voie ferrée, le vol de câbles, les urgences à bord du train, les activités de maintien de l'ordre, le sabotage ou le terrorisme;**

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

[...]

Article 18

Assistance

1. En cas de retard de l'arrivée ou du départ, **ou d'annulation d'un service**, l'entreprise ferroviaire [...] ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues **du service ou du service de substitution**, dès que ces informations sont disponibles. **Lorsque les vendeurs de billets et les voyagistes disposent de ces informations, ils les communiquent également aux voyageurs.**
2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de [...] soixante minutes **ou plus**, **ou d'annulation d'un service**, l'entreprise ferroviaire exploitant le service retardé ou annulé offre gratuitement aux voyageurs [...]:
 - a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés compte tenu de critères tels que la distance à laquelle se trouve le fournisseur, le temps nécessaire pour effectuer la livraison et le coût;
 - b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible;
 - c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible.
3. Si le service ferroviaire **est interrompu et ne peut plus se poursuivre, ou ne peut plus être assuré dans un délai raisonnable**, les entreprises ferroviaires [...] **proposent** dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs **et prennent les dispositions nécessaires à cet égard.**
4. À la demande du voyageur, l'entreprise ferroviaire certifie [...] que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé [...].

5. Lors de l'application des paragraphes 1, 2, 3 et 4, 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.

6. [...] **Lorsque des plans d'urgence sont établis conformément à l'article 13 bis, paragraphe 3, de la directive 2012/34/UE, les entreprises ferroviaires se concertent avec le gestionnaire des gares et le gestionnaire de l'infrastructure de manière à être préparés à l'éventualité d'une perturbation majeure et de retards importants entraînant l'immobilisation d'un nombre considérable de voyageurs dans la gare.**

Article 19

[...]

[...]

Chapitre V

Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite

Article 20

Droit au transport

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares, avec la participation active de [...] représentants de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, établissent ou mettent en place des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées, **y compris de leurs assistants personnels reconnus comme tels conformément aux pratiques nationales**, et de personnes à mobilité réduite [...]. [...] **Le gestionnaire des gares et l'entreprise ferroviaire définissent dans ces règles quelle entité est chargée de fournir l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite visée dans le règlement (UE) no 1300/2014 de la Commission.**

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 21

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

1. Sur demande, un gestionnaire des gares, une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur fournit aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations, notamment dans des formats accessibles conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans les règlements (UE) n° 454/2011 et n° 1300/2014 de la **Commission** et dans la directive (UE) 2019/882, sur l'accessibilité de la gare et des installations associées et des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant conformément aux règles d'accès visées à l'article 20, paragraphe 1, et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord.
2. Lorsqu'une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur exerce la dérogation prévue à l'article 20, paragraphe 2, il en communique, sur demande, les raisons par écrit à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date à laquelle la réservation ou l'émission du billet a été refusée ou à laquelle la condition d'accompagnement a été imposée. L'entreprise ferroviaire, le vendeur de billets ou le voyageur s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer à la personne concernée une autre option de transport compte tenu des besoins de celle-ci en matière d'accessibilité.
3. **Dans les gares non dotées de personnel, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent à ce que des informations aisément disponibles, notamment dans des formats accessibles conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans les règlements (UE) 454/2011 et 1300/2014 de la Commission et dans la directive (UE) 2019/882, soient affichées conformément aux règles d'accès visées à l'article 20, 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 22

Assistance dans les gares et à bord

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

- a) **L'assistant personnel, reconnu comme tel conformément aux pratiques nationales, peut bénéficier d'un tarif spécial et, le cas échéant, voyager gratuitement et s'asseoir, si possible, à côté de la personne handicapée.**

Lorsqu'une entreprise ferroviaire exige qu'une personne handicapée soit accompagnée à bord du train, conformément à l'article 20, paragraphe 2, son accompagnateur a le droit de voyager gratuitement et de d'asseoir, si possible, à côté de la personne handicapée.

Elles sont autorisées à être accompagnées d'un chien d'assistance conformément à toute législation nationale applicable;

- [...]b) **lorsqu'elles partent d'une gare dotée de personnel, y transitent ou y arrivent [...] elles reçoivent une assistance [...] gratuitement de manière à ce qu'elles puissent embarquer à bord du train, effectuer une correspondance vers un autre service ferroviaire pour lequel elles possèdent un billet, ou débarquer du train [...]. Cette assistance est disponible à tout moment lorsque du personnel formé est en service à la gare;**

c) **dans les gares non dotées de personnel, les entreprises ferroviaires fournissent une assistance gratuitement à bord du train ainsi qu'au moment d'y monter et d'y descendre, si du personnel formé est présent à bord du train;**

[...]d)en l'absence de personnel **d'accompagnement formé à bord d'un train et** à une gare, [...] des efforts raisonnables **sont déployés** pour permettre [...] aux personnes **handicapées** ou aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès au transport ferroviaire.

3. [...]

4. [...]

e) **l'entreprise ferroviaire s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'offrir un accès aux mêmes services à bord du train que ceux dont bénéficient les autres voyageurs, lorsque ces personnes ne peuvent pas avoir accès à ces services de façon autonome et sûre.**

5. **Les règles visées à l'article 20, paragraphe 1, établissent les modalités des droits visés au paragraphe 1.**

Article 23

[...]

[...]

Article 24

Conditions auxquelles est fournie l'assistance

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'assistance [...] **prévue aux articles 20 et 22**, conformément aux points suivants:

- a) l'assistance est fournie à condition que l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire des gares, le vendeur de billets ou le voyageur auprès duquel le billet a été acheté, **ou, le cas échéant, le point de contact unique visé au point f), se soit vu notifier par le voyageur, son représentant ou sa représentante**, au moins quarante-huit heures à l'avance, le besoin d'assistance du **voyageur. Ces notifications sont transmises à l'ensemble des entreprises ferroviaires et gestionnaires des gares intervenant dans le voyage.** Lorsqu'un billet ou un abonnement permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs, **et en tout cas au moins quarante-huit heures avant le premier besoin d'assistance. Le voyageur, son représentant ou sa représentante s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de notifier toute annulation de ces voyages ultérieurs au moins douze heures à l'avance.** [...];
- b) les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications. **Lorsque les vendeurs de billets ne sont pas capables de traiter ces notifications, ils indiquent d'autres points de vente ou d'autres moyens d'effectuer la notification;**
- c) si aucune notification n'est effectuée conformément au point a), l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette de voyager;

- d) [...] le gestionnaire des gares ou toute autre personne autorisée indique les endroits [...] où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent faire connaître leur arrivée à la gare et [...] demander une assistance;
- 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.
- f) Les États membres peuvent exiger que les gestionnaires des gares et les entreprises ferroviaires sur leur territoire coopèrent en vue de mettre en place et de gérer des points de contact uniques pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Les modalités de gestion des points de contact uniques sont définies dans les règles relatives à l'accessibilité visées à l'article 20, paragraphe 1. Ces points de contact uniques sont chargés de:**
- i) accepter les demandes d'assistance aux gares;**
 - ii) communiquer les demandes individuelles d'assistance aux gestionnaires des gares et aux entreprises ferroviaires; et de**
 - iii) fournir des informations relatives à l'accessibilité.**

Article 25

Indemnisation relative à l'équipement de mobilité, [...] aux dispositifs d'assistance et aux chiens d'assistance

1. Lorsque les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares provoquent la perte ou l'endommagement **d'équipements de mobilité tels que** des fauteuils roulants, [...] **ou** de dispositifs d'assistance, [...] **ou la perte ou la blessure** de chiens d'assistance **certifiés** utilisés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, ils sont responsables et indemnisent cette perte ou cet endommagement.
2. L'indemnisation visée au paragraphe 1 équivaut au coût de remplacement ou de réparation des équipements **de mobilité** ou des dispositifs **d'assistance** perdus ou endommagés. **En ce qui concerne les chiens d'assistance, l'indemnisation visée au paragraphe 1 équivaut au coût de remplacement ou du traitement de la blessure.**
3. [...] **Lorsque le paragraphe 1 s'applique**, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares **s'efforcent**, [...] dans la mesure du raisonnable, [...] d'assurer le remplacement temporaire des [...] équipements **de mobilité** ou des dispositifs d'assistance qui sont **immédiatement nécessaires** [...]. La personne handicapée ou à mobilité réduite est autorisée à conserver [...] **cet** équipement ou dispositif de remplacement temporaire tant que l'indemnisation visée aux paragraphes 1 et 2 n'a pas été acquittée.

Article 26

Formation du personnel

Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares:

- a) veillent à ce que l'ensemble du personnel [...] fournissant, **dans le cadre de ses fonctions ordinaires**, une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, sache comment répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, notamment les personnes souffrant de déficiences mentales et intellectuelles;
- b) dispensent une formation **et des cours de remise à niveau réguliers** de sensibilisation aux besoins des personnes handicapées **et des personnes à mobilité réduite** pour tout le personnel travaillant dans la gare **et à bord des trains** qui est directement en contact avec les voyageurs.[...]

[...]

[...]

Chapitre VI

Sûreté, plaintes et qualité du service

Article 27

Sûreté personnelle des voyageurs

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

Article 28

Plaintes

1. Toutes les entreprises ferroviaires [...] et les gestionnaires des gares [...] dans les gares traitant en moyenne annuelle un volume supérieur à 10 000 voyageurs par jour établissent chacun un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations énoncés dans le présent règlement dans leur domaine de compétence respectif¹¹. Elles informent amplement les voyageurs de leurs coordonnées et de leur(s) langue(s) de travail. **Ce mécanisme ne s'applique pas au chapitre III.**¹²

¹¹ ***Ajouter un nouveau considérant:*** En vue d'un traitement efficace des plaintes, il convient que les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares aient le droit de mettre en place des mécanismes communs de services aux clients et de traitement des plaintes.

¹² ***Ajouter un nouveau considérant:*** Les dispositions du présent règlement ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs de déposer une plainte auprès d'un organisme national ou de demander réparation en justice en faisant appel à des procédures nationales.

2. **Dans le cadre des mécanismes visés au paragraphe 1**, les voyageurs peuvent déposer une plainte auprès de toute entreprise ferroviaire, [...] **ou** de tout gestionnaire [...] des gares [...] **concernant leurs domaines de compétence respectifs**. Les plaintes sont introduites dans les [...] **trois** mois qui suivent l'incident faisant l'objet de la plainte. Dans un délai d'un mois à compter de sa réception, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur **qu'il ou elle recevra une réponse** [...] dans un délai de moins de trois mois à compter de la date de réception de sa plainte [...]. Les entreprises ferroviaires [...] **et** les gestionnaires des gares [...] conservent [...] les données [...] nécessaires pour évaluer la plainte pendant **toute la durée de la procédure de traitement de la plainte, y compris les procédures de traitement des plaintes visées aux articles 33 et 34**, et les transmettent sur demande aux organismes nationaux chargés de l'application.
3. Les détails de la procédure de traitement des plaintes sont accessibles **publiquement**, **notamment** aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.
4. L'entreprise ferroviaire publie, dans le rapport [...] visé à l'article 29, 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 29

Normes de qualité du service

1. Les entreprises ferroviaires [...] établissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l'annexe III.
2. Les entreprises ferroviaires [...] évaluent leurs propres activités d'après les normes de qualité du service. Chaque année, les entreprises ferroviaires publient [...] un rapport sur la qualité du service [...] **sur leur site internet, au plus tard pour le 30 juin [JO: Ajouter l'année d'entrée en vigueur + 2 ans], et tous les deux ans par la suite.** [...] En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer.
3. **Les gestionnaires des gares établissent des normes de qualité du service sur la base des éléments pertinents énumérés à l'annexe III. Ils suivent les activités conformément à ces normes et permettent , sur demande, aux autorités publiques nationales d'avoir accès aux informations relatives à leurs activités.**

Chapitre VII

Information et contrôle de l'application

Article 30

Information des voyageurs sur leurs droits

1. Lorsqu'ils vendent des billets de transport ferroviaire, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes informent les voyageurs des droits et des obligations que leur confère le présent règlement. Afin de se conformer à cette obligation d'information, ils peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement préparé par la Commission dans toutes les langues officielles de l'Union et mis à leur disposition. En outre, ils accompagnent le billet d'un avis, sur support papier ou sous forme électronique ou par tout autre moyen, y compris dans des formats accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite conformément aux exigences énoncées dans la directive (UE) 2019/882 et dans le règlement (UE) n° 1300/2014 de la Commission. Cet avis précise où ces informations peuvent être obtenues en cas d'annulation, de correspondance manquée ou de retard important. **Lorsqu'il n'est pas possible d'accompagner le billet d'un avis, ils informent le voyageur par d'autres moyens.**

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

Article 31

Désignation des organismes nationaux chargés de l'application

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 article et de ses ou de leurs responsabilités.

Les obligations en matière de contrôle de l'application concernant les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure prévues dans le présent chapitre ne s'appliquent pas à Chypre et à Malte tant que ces pays ne disposeront pas de réseau ferroviaire sur leur territoire respectif.

Article 32

Tâches liées au contrôle de l'application

1. Les organismes nationaux chargés de l'application contrôlent attentivement le respect du présent règlement, **y compris conformément aux règlements 454/2011 et 1300/2014 de la Commission dans la mesure où ces règlements sont visés par le présent règlement**, et prennent les mesures nécessaires pour garantir que les droits des voyageurs sont respectés. À cette fin, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure fournissent à ces organismes les documents et informations utiles, à leur demande. Dans l'accomplissement de leurs fonctions, les organismes tiennent compte des informations qui leur sont transmises par l'organisme désigné conformément à l'article 33 pour traiter les plaintes, s'il s'agit d'un autre organisme. Ils peuvent également décider de mesures d'exécution fondées sur des plaintes individuelles transmises par un tel organisme.
2. Les organismes nationaux chargés de l'application publient **tous les deux ans** des statistiques concernant leur activité, et notamment les sanctions appliquées, au plus tard à la fin du mois [...] **de juin** de l'année civile suivante.
3. Les entreprises ferroviaires communiquent leurs coordonnées à l'organisme ou aux organismes nationaux chargés de l'application des États membres dans lesquels elles exercent leurs activités.

Traitement des plaintes par les organismes nationaux chargés de l'application ou d'autres organismes désignés

1. Sans préjudice des droits des consommateurs de chercher d'autres voies de recours conformément à la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil¹³, le voyageur peut, après avoir introduit sans succès une plainte auprès de l'entreprise ferroviaire [...] **ou** du gestionnaire des gares, [...] conformément à l'article 28, déposer une plainte auprès d'**un** organisme [...] **visé au paragraphe 2 dans un délai de trois mois à compter de la réception des informations sur le rejet de la plainte initiale. En l'absence de réponse dans un délai de trois mois à compter de l'introduction de la plainte initiale, le voyageur a le droit de déposer une plainte auprès de l'organisme visé au paragraphe 2.** [...] S'il y a lieu, cet **organisme** informe le plaignant de [...] **son** droit de porter plainte auprès d'organes de règlement extrajudiciaire des litiges en vue d'obtenir réparation à titre individuel.
2. Tout voyageur peut porter plainte pour infraction présumée au présent règlement **soit** auprès de l'organisme national chargé de l'application soit auprès de tout autre organisme désigné à cette fin par un État membre.
3. L'organisme accuse réception de la plainte dans un délai de deux semaines à compter de sa réception. La procédure de traitement des plaintes dure au maximum trois mois **à compter de la date de création du dossier de plainte**. Pour les affaires complexes, l'organisme peut [...] porter cette durée à six mois. Dans ce cas, il informe le voyageur des motifs de cette prolongation et de la durée probable de la procédure. Seules les affaires qui impliquent une procédure judiciaire peuvent durer plus de six mois. Lorsque l'organisme est également un organe de règlement extrajudiciaire des litiges au sens de la directive 2013/11/UE, les délais prévus par ladite directive prévalent.

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

¹³ Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 14).

4. Les plaintes des voyageurs concernant un incident impliquant une entreprise ferroviaire sont traitées par l'organisme [...], **visé au paragraphe 2**, de l'État membre qui a accordé la licence à cette entreprise.
5. Lorsqu'une plainte concerne une allégation de violations commises par un gestionnaire des gares ou par un gestionnaire de l'infrastructure, [...] **celle-ci est traitée par l'organisme, visé au paragraphe 2**, de l'État membre sur le territoire duquel l'incident s'est produit.
6. Dans le cadre de la coopération au titre de l'article 34, **les** organismes [...] peuvent déroger aux paragraphes 4 ou 5 lorsque, pour des motifs justifiés et notamment des questions de la langue ou de résidence, cela sert les intérêts des voyageurs.

Article 34

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

1. Lorsque plusieurs organismes sont désignés conformément aux articles 31 et 33, des mécanismes de communication sont mis en place afin d'assurer l'échange d'informations entre ces derniers, conformément au règlement (UE) 2016/679, afin d'aider l'organisme national chargé de l'application à s'acquitter de ses tâches de surveillance et de contrôle de l'application et afin que l'organisme de traitement des plaintes désigné en vertu de l'article 33 puisse collecter les informations nécessaires pour examiner les plaintes individuelles.
2. Les organismes nationaux chargés de l'application s'échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de la coordination. La Commission les assiste dans cette tâche.

3. [...] **Dans les 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.**

Chapitre VIII

Dispositions finales

Article 35

Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces régime et mesures à la Commission et lui communiquent sans délai toute modification ultérieure les concernant.

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

Article 36

Délégation de pouvoirs

La Commission est habilitée à adopter des actes délégués conformément à l'article 37, afin:

- i) d'adapter le montant financier visé à l'article 13, **paragraphe 2, [...] en vue de tenir compte de la variation de l'indice des prix à la consommation harmonisé au niveau de l'UE, à l'exclusion des prix de l'énergie et des denrées alimentaires non transformées, publié par la Commission (Eurostat);**

- ii) de modifier l'annexe I [...] afin de prendre en compte les modifications apportées aux règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV), telles que définies dans l'appendice A de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) [...].

Article 37

Exercice de la délégation

1. Le pouvoir d'adopter des actes délégués conféré à la Commission est soumis aux conditions fixées au présent article.
2. Le pouvoir d'adopter les actes délégués visés à l'article 36 est conféré à la Commission pour une période de cinq ans à partir de [*la date d'entrée en vigueur du présent règlement*]. La Commission élabore un rapport relatif à la délégation de pouvoir au plus tard neuf mois avant la fin de la période de cinq ans. La délégation de pouvoir est tacitement prorogée pour des périodes d'une durée identique, sauf si le Parlement européen ou le Conseil s'oppose à cette prorogation trois mois au plus tard avant la fin de chaque période.
3. La délégation de pouvoir peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen ou par le Conseil. La décision de révocation met fin à la délégation de pouvoir qui y est précisée. Elle prend effet le jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne* ou à une date ultérieure qui y est précisée. Elle ne porte pas atteinte à la validité des actes délégués déjà en vigueur.
4. Avant l'adoption d'un acte délégué, la Commission consulte les experts désignés par chaque État membre, conformément aux principes définis dans l'accord interinstitutionnel du 13 avril 2016 "Mieux légiférer"¹⁴.
5. Aussitôt qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie au Parlement européen et au Conseil simultanément.

¹⁴ Accord interinstitutionnel entre le Parlement européen, le Conseil de l'Union européenne et la Commission européenne "Mieux légiférer" (JO L 123 du 12.5.2016, p. 1).

6. Un acte délégué adopté en vertu du présent article n'entre en vigueur que si le Parlement européen ou le Conseil n'a pas exprimé d'objections dans un délai de deux mois à compter de la notification de cet acte au Parlement européen et au Conseil ou si, avant l'expiration de ce délai, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas exprimer d'objections. Ce délai est prolongé de deux mois à l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.

Article 38

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 cinq ans après l'adoption du présent règlement.

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

Article 39

Abrogation

Le règlement (CE) n° 1371/2007 est abrogé **avec effet au [JO: ajouter la date d'entrée en vigueur + 24 mois]**.

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

Article 40

Entrée en vigueur

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

Il est applicable à partir du [JO: ajouter la date d'entrée en vigueur + 24 mois].

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

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen

Le président

Par le Conseil

Le président

ANNEXE I

Extrait des règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV)

Appendice A

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

TITRE I

DISPOSITIONS GENERALES

Article 3

Définitions

Aux fins des présentes règles uniformes, le terme:

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

TITRE II

CONCLUSION ET EXÉCUTION DU CONTRAT DE TRANSPORT

Article 6

Contrat de transport

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

Article 7

Titre de transport

1. Les Conditions générales de transport déterminent la forme et le contenu des titres de transport ainsi que la langue et les caractères dans lesquels ils doivent être imprimés et remplis.
2. Doivent au moins être inscrits sur le titre de transport:
 - a) le transporteur ou les transporteurs;
 - b) l'indication que le transport est soumis, nonobstant toute clause contraire, aux présentes règles uniformes; cela peut se faire par le sigle CIV;
 - c) toute autre indication nécessaire pour prouver la conclusion et le contenu du contrat de transport et permettant au voyageur de faire valoir les droits résultant de ce contrat.
3. Le voyageur doit s'assurer, à la réception du titre de transport, que celui-ci a été établi selon ses indications.
4. Le titre de transport est cessible s'il n'est pas nominatif et si le voyage n'a pas commencé.
5. Le titre de transport peut être établi sous forme d'enregistrement électronique des données, qui peuvent être transformées en signes d'écriture lisibles. Les procédés employés pour l'enregistrement et le traitement des données doivent être équivalents du point de vue fonctionnel, notamment en ce qui concerne la force probante du titre de transport représenté par ces données.

Article 8

Paiement et remboursement du prix de transport

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

Article 9

Droit au transport. Exclusion du transport

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

Article 10

Accomplissement des formalités administratives

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

Article 11

Suppression et retard d'un train. Correspondance manquée

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

TITRE III

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

Chapitre I

Dispositions communes

Article 12

Objets et animaux admis

1. Le voyageur peut prendre avec lui des objets faciles à porter (colis à main) ainsi que des animaux vivants, conformément aux Conditions générales de transport. Par ailleurs, le voyageur peut prendre avec lui des objets encombrants conformément aux dispositions particulières, contenues dans les Conditions générales de transport. Sont exclus du transport les objets ou animaux de nature à gêner ou à 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;
 - 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 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 conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive (UE) 2019/882 et dans les règlements (UE) 454/2011 et 1300/2014 de la Commission
- **Disponibilité et conditions d'accès pour les bicyclettes**
- Disponibilité de sièges [...] 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, **y compris la disponibilité du personnel pour l'assistance aux voyageurs**
- **Informations préalables à l'achat indiquant au voyageur si le ou les billets constituent un billet direct**
- Procédures de réclamation pour les bagages perdus
- Procédures de dépôt des plaintes

Partie II: Informations pendant le voyage

- Services 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 et contrôle de la température dans les voitures, hygiène des équipements sanitaires, etc.)

Enquête de satisfaction de la clientèle

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

Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

[...]

[...]

[...]

ANNEXE IV

[...]

[...]

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, paragraphe 1
Article 3, paragraphes 2 et 3	----
Article 3, paragraphe 4	Article 3, paragraphe 2
Article 3, paragraphe 5	Article 3, paragraphe 3
Article 3, paragraphe 6	Article 3, paragraphe 4
Article 3, paragraphe 7	Article 3, paragraphe 5
Article 3, paragraphe 8	Article 3, paragraphe 6
Article 3, paragraphe 9	Article 3, paragraphe 7
Article 3, paragraphe 10	Article 3, paragraphe 8
----	Article 3, paragraphe 9
----	Article 3, paragraphe 10
Article 3, paragraphe 11	Article 3, paragraphe 11
----	Article 3, paragraphe 12

Article 3, paragraphe 12	Article 3, paragraphe 13
Article 3, paragraphe 13	Article 3, paragraphe 14
Article 3, paragraphe 14	----
Article 3, paragraphe 15	Article 3, paragraphe 16
Article 3, paragraphe 16	Article 3, paragraphe 17
Article 3, paragraphe 17	Article 3, paragraphe 18
----	Article 3, paragraphe 19
Article 4	Article 4
----	Article 5
Article 5	Article 6
Article 6	Article 7
Article 7	Article 8
Article 8	Article 9
----	Article 9, paragraphe 4
Article 9	Article 10
Article 9, paragraphe 3	----
----	Article 10, paragraphes 5 et 6
Article 10	----
Article 11	Article 11

Article 12	Article 12
Article 12, paragraphe 2	----
Article 13	Article 13
Article 14	Article 14
Article 15	Article 15
Article 16	Article 16
----	Article 16, paragraphes 2 et 3
Article 17	Article 17
----	Article 17, paragraphe 8
Article 18	Article 18
----	Article 18, paragraphe 6
----	Article 19
Article 19	Article 20
Article 20	Article 21
Article 21, paragraphe 1	----
Article 21, paragraphe 2	Article 22, paragraphe 2 et article 23, paragraphe 2
Article 22	Article 22
Article 22, paragraphe 2	----
----	Article 22, paragraphe 4

Article 23	Article 23
----	Article 23, paragraphe 4
Article 24	Article 24
Article 25	Article 25, paragraphes 1, 2 et 3
----	Article 26
Article 26	Article 27
Article 27	Article 28
----	Article 28, paragraphe 3
Article 27, paragraphe 3	Article 28, paragraphe 4
Article 28	Article 29
Article 29	Article 30
Article 30	Article 31
----	Articles 32 et 33
Article 31	Article 34
----	Article 34, paragraphes 1 et 3
Article 32	Article 35
Article 33	----
Article 34	Article 36

Article 35

Article 37

Article 36

Article 38

Article 39

Article 37

Article 40

Annexe I

Annexe I

Annexe II

Annexe II

Annexe III

Annexe III

Annexes IV à V