



International Rail Transport Committee
Comité international des transports ferroviaires
Internationales Eisenbahntransportkomitee

Accord concernant la poursuite du voyage (AJC)

Fiche d'information relative à l'Accord concernant la poursuite du voyage en trafic international ferroviaire de voyageurs (AJC)

Date : 1er septembre 2024

La présente fiche d'information relative à l'Accord concernant la poursuite du voyage en trafic international ferroviaire de voyageurs (AJC) a pour but d'informer les voyageurs qui souhaitent recevoir des informations spécifiques sur le contenu de cet accord et sur les avantages qu'ils peuvent en retirer. L'AJC a pour principal objectif d'aider les voyageurs à atteindre leur destination finale en cas de retard ou d'annulation de leur train, lorsqu'ils manquent leur train de correspondance pour lequel ils avaient effectué une réservation.

Grâce à la présente fiche, le public devrait être mieux à même de comprendre l'accord conclu entre les entreprises ferroviaires participantes sous la forme d'un geste commercial.

Qu'est-ce que l'AJC et quelles sont les entreprises ferroviaires participantes ?

- L'AJC est une solution mise en place par plusieurs entreprises ferroviaires dans le but d'offrir aux voyageurs avec des contrats de transport séparés et successifs la possibilité de continuer leur voyage sous certaines conditions à titre de geste commercial. Dans ce contexte, il s'agit d'une offre volontaire de la part des entreprises ferroviaires qui diffère des droits dont les voyageurs peuvent se prévaloir en vertu du Règlement européen sur les droits des voyageurs (pour en savoir plus, voir le lien ci-après : https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/voyageur-rights/rail/index_fr.htm).
- Veuillez noter que toutes les entreprises ferroviaires ne participent pas à l'AJC et que vous ne pouvez en bénéficier que si votre transport est assuré par les entreprises ferroviaires suivantes :
BLS et/ou CFF (Suisse), CD (République tchèque), CFL (Luxembourg), DB (Allemagne), DSB (Danemark), Eurostar International Limited¹ (Royaume-Uni, France, Belgique et Pays-Bas), HŽPP (Croatie), MÁV Passenger Transport et/ou GYSEV (Hongrie), NS (Pays-Bas), ÖBB (Autriche), PKP IC (Pologne), Renfe (Espagne), SJ (Suède), SNCB/NMBS (Belgique), SNCF (France), SZ (Slovénie), THI Factory² (France, Belgique, Allemagne et Pays-Bas), Trenitalia (Italie), ZSSK (Slovaquie).
- Parfois, certaines entreprises ferroviaires concèdent d'autres gestes/accords à l'égard des voyageurs au-delà de l'AJC. Dans ce cas, sachez que vous pouvez le cas échéant profiter de ces autres accords (parmi lesquels le service « HOTNAT »). Le personnel des entreprises ferroviaires concernées vous aiguillera vers la solution la plus adaptée à votre cas.

Quand l'AJC s'applique-t-il à mon voyage et quels bénéfices puis-je en retirer ?

- Vous êtes un voyageur et vous avez prévu d'effectuer un voyage international ou, en d'autres termes, vous avez réservé différents titres de transport séparés pour voyager entre différents pays. L'achat relatif au voyage international peut avoir eu lieu dans le cadre d'une ou de plusieurs transactions commerciales séparées. Si vous pouvez certes disposer de différents titres de transport nationaux pour ce voyage, il vous faut savoir qu'il constitue, dans son intégralité, un voyage international.
- L'AJC vous apporte son soutien si vous avez conclu plusieurs contrats de transport pour les différents services ferroviaires qui constituent ce voyage. Dans ce cas, vous aurez probablement reçu différents titres de transport pour le voyage.

Veuillez noter que si vous avez conclu pour la totalité du voyage un contrat unique couvrant les différents services ferroviaires (dans le jargon technique, un « titre de transport direct »), vous pouvez dès lors vous prévaloir des droits conférés par le

¹ Eurostar International Limited (EIL) et THI Factory (THIF) exploitent leurs trains en utilisant la marque commerciale « Eurostar ».

² Eurostar International Limited (EIL) et THI Factory (THIF) exploitent leurs trains en utilisant la marque commerciale « Eurostar ».

Règlement (UE) 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (PRR). Pour en savoir plus à ce sujet, voir le lien ci-après : https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/voyageur-rights/rail/index_fr.htm.

- Dans votre chaîne de voyage, un train a été retardé ou annulé, ce qui a pour conséquence de vous faire manquer l'une des correspondances suivantes.
- Au lieu où vous devez changer de train, il est important d'avoir prévu un « délai de correspondance raisonnable », c'est-à-dire un délai suffisant pour atteindre le train suivant. Veuillez ici tenir compte de votre situation et de vos besoins spécifiques mais aussi des particularités de la gare. Il serait difficile d'édicter ici une règle fixe et définitive pour chaque cas, mais si vous voulez vous assurer d'avoir prévu un délai suffisant, nous vous recommandons de consulter les horaires ferroviaires officiels et d'ajouter aux prévisions quelques minutes supplémentaires pour plus de sécurité.
- Si toutes ces conditions sont remplies, vous aurez la possibilité de prendre un autre train de l'entreprise ferroviaire dont vous avez manqué les services et au nom de laquelle est libellé votre titre de transport. Vous pourrez, dans la plupart des cas, identifier cette entreprise ferroviaire également par sa dénomination et son logo qui figurent sur le billet³.

Il ne vous sera malheureusement pas possible de négocier avec une autre entreprise ferroviaire pour rejoindre votre destination par d'autres moyens.

Il se peut que des entreprises ferroviaires ne puissent s'arranger pour vous permettre d'emprunter l'un des trains suivants s'ils sont tous complets ou si certains services sont exclus de l'AJC. Le personnel des entreprises ferroviaires impliquées pourra toutefois vous apporter son concours.

- L'AJC vous autorise uniquement à poursuivre votre voyage à bord d'un train, à l'exclusion de tout remboursement des frais d'hôtel, de taxi, du prix du titre de transport et de toute indemnisation, et les entreprises ferroviaires ne sont aucunement tenues de vous offrir des repas ou des rafraîchissements.

Que dois-je me procurer ?

- Vous recevrez une confirmation du retard ou de l'annulation de l'entreprise ferroviaire dont le train a été retardé ou annulé. Vous pouvez utiliser cette confirmation ainsi que le titre de transport initial du train concerné par le retard⁴. Le personnel du train retardé ou annulé vous aidera sur ces questions. Veuillez présenter cette confirmation ainsi que le titre de transport initial au personnel de l'entreprise ferroviaire dont vous avez manqué le train.

Quelles sont les informations que le personnel ferroviaire doit me communiquer et à qui puis-je demander de l'aide ?

- En principe, vous pouvez vous adresser au contrôleur des titres de transport, au chef de train, au personnel de la gare, au bureau des réservations, au service d'assistance, etc. pour recevoir une aide ou des conseils.
- Le personnel est formé pour vous guider au travers de la procédure de l'AJC. Il est toutefois important que vous sachiez ce que vous devez demander à ce personnel pour :

³ Il y a aussi ce qu'on appelle des codes des transporteurs qui identifient l'entreprise ferroviaire sur le billet. Vous trouverez une liste de ces codes ici : <https://www.cit-rail.org/fr/cit-tools/codes-des-transporteurs/>.

⁴ Veuillez noter que dans certains cas, aucune confirmation de retard ou d'annulation distincte ne pourra être émise par les entreprises ferroviaires concernées. Dans ce cas, en lieu et place d'une telle confirmation, d'autres moyens appropriés (un nouveau titre de transport et/ou une nouvelle réservation) seront donnés au voyageur en vue de la poursuite de son voyage.

- la confirmation du retard ou de l'annulation que vous présenterez avec le titre de transport initial à la ou aux entreprises ferroviaires dont vous avez manqué le train.
- les conditions spécifiques auxquelles la ou les entreprises ferroviaires soumettent la poursuite du voyage (par ex. la nécessité d'une réservation, etc. ; l'exclusion de certains services).

Si le personnel auquel vous vous adressez n'est pas la bonne personne, renseignez-vous sur la personne compétente.

Questions et suggestions

- Si vous avez encore des questions, veuillez svp. vous rendre [ici](#) (liste des contacts des entreprises ferroviaires).

Bien que la présente fiche ait été préparée avec le plus grand soin, des erreurs ne peuvent pas être exclues. Nous vous prions de nous en excuser.

* * * * *