



International Rail Transport Committee  
Comité international des transports ferroviaires  
Internationales Eisenbahntransportkomitee

Etat 10 décembre 2023

# **Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR)**

Valables à partir du 7 juin 2023



# Table des matières

	<b>Préambule .....</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Participation.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Conditions générales et particulières de transport.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Bases légales.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Contrat de transport.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Titres de transport et réservations.....</b>	<b>7</b>
5.1	Généralités .....	7
5.2	Achat .....	7
<b>6</b>	<b>Obligations du voyageur .....</b>	<b>8</b>
6.1	Avant le départ .....	8
6.2	Durant le voyage .....	8
<b>7</b>	<b>Colis à main .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Animaux .....</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>Bagages et véhicules.....</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>Retards .....</b>	<b>10</b>
10.1	Annulations et retards prévisibles .....	10
10.2	Retards effectifs .....	10
10.3	Traitement des remboursements et des indemnités.....	10
10.4	Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour .....	11
10.5	Exonération de la responsabilité en cas de retard .....	11
<b>11</b>	<b>Assistance en cas de retard ou d'annulation.....</b>	<b>12</b>
<b>12</b>	<b>Dommmages corporels.....</b>	<b>12</b>
<b>13</b>	<b>Dommmages matériels .....</b>	<b>12</b>
<b>14</b>	<b>Personnes handicapées ou personnes à mobilité réduite .....</b>	<b>12</b>
14.1	Délai de notification du besoin d'assistance .....	12
14.2	Conditions de voyage.....	13
14.3	Assistance en cas de retard ou d'annulation .....	13
14.4	Indemnisation relative à un équipement de mobilité, aux dispositifs d'assistance et aux chiens d'assistance.....	13
<b>15</b>	<b>Réclamations et plaintes .....</b>	<b>13</b>
15.1	Réclamations relatives aux dommmages corporels .....	13
15.2	Autres réclamations et plaintes .....	14

<b>16</b>	<b>Actions en justice</b> .....	<b>14</b>
16.1	Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être exercée .....	14
16.2	Extinction et prescription des actions .....	15
16.3	For .....	15
16.4	Droit applicable.....	15
<b>17</b>	<b>Dispositions transitoires et finales</b> .....	<b>15</b>

## Préambule

Les Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR) ont pour but de garantir l'application de conditions contractuelles uniformes dans le transport national et international ferroviaire des voyageurs, pour autant que cela soit approprié et possible.

Le contenu des GCC-CIV/PRR ainsi que la liste des entreprises qui les appliquent peuvent être consultés sur le site Internet du CIT [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org), ainsi que, en règle générale, dans les points de vente de ces entreprises offrant un conseil à la clientèle.

## 1 Participation

- 1.1 Toute entreprise de transport membre du CIT est partie aux GCC-CIV/PRR pour autant qu'elle n'ait pas fait de dénonciation ni formulé de réserve à son encontre.
- 1.2 Une entreprise de transport non membre du CIT peut adhérer aux GCC-CIV/PRR à tout moment moyennant une déclaration écrite adressée au Secrétariat général du CIT. L'adhésion prend effet le premier jour du deuxième mois suivant sa notification aux autres entreprises participantes.
- 1.3 Un retrait des GCC-CIV/PRR est possible pour le 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante, en observant un délai de préavis de six mois. Des réserves contre l'application de certains chapitres des GCC-CIV/PRR peuvent être formulées pour le 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante, en observant un délai de préavis de six mois. Les dénonciations et réserves doivent être adressées par écrit au Secrétariat général du CIT.
- 1.4 Les dénonciations et réserves peuvent être retirées à tout moment moyennant une déclaration écrite adressée au Secrétariat général du CIT. Les GCC-CIV/PRR ou le chapitre concerné prend dès lors effet pour l'entreprise concernée le premier jour du deuxième mois après la notification du retrait aux autres entreprises participantes.

## 2 Conditions générales et particulières de transport

- 2.1 Les GCC-CIV/PRR établissent des règles générales applicables dans les relations contractuelles entre le voyageur et le transporteur. Les règles qui dérogent aux GCC-CIV/PRR ([point 2.2](#) ci-dessous) ou qui ne sont valables que pour des liaisons, des catégories de trains ou des offres spécifiques font l'objet de conditions particulières de transport.
- 2.2 Les conditions particulières de transport peuvent déroger aux GCC-CIV/PRR. Lorsqu'elles dérogent aux GCC-CIV/PRR, elles mentionnent expressément le paragraphe et le point des GCC-CIV/PRR auxquels elles dérogent. Seules des dérogations en faveur du voyageur sont admises pour les [points 10.1](#), [10.2](#), [10.3.1](#), [10.3.4](#), [10.4](#), [10.5](#), [11](#), [12](#), [13](#), [14](#) et [15](#) des GCC-CIV/PRR, à moins que le Règlement sur les droits des voyageurs (PRR) ne soit pas applicable [dans les Etats non membres de l'Union européenne (UE) ou sur certains services de transport dans l'UE exemptés du PRR].
- 2.3 Les GCC-CIV/PRR ainsi que les conditions particulières de transport deviennent, par la conclusion du contrat de transport, partie intégrante de ce dernier ([point 4.2](#) ci-dessous).

## 3 Bases légales

- 3.1 Le transport ferroviaire de voyageurs est soumis aux dispositions suivantes, dans la mesure où elles sont applicables ou convenues sur une base contractuelle :
  - a) les Règles uniformes concernant le Contrat de transport international ferroviaire des voyageurs ([CIV](#) – Appendice A de la COTIF) et le Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses ([RID](#) - Appendice C de la COTIF), et/ou
  - b) le [Règlement \(UE\) 2021/782](#) du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (PRR), et/ou
  - c) le droit national.

- 3.2 Lorsque le transport de voyageurs faisant l'objet d'un contrat de transport unique inclut, en complément au transport ferroviaire, un transport par air, route, voie de navigation intérieure ou mer, chaque mode de transport est soumis au droit le régissant, dans la mesure où il est applicable ou s'il en a été convenu ainsi par contrat, sous réserve des articles 1 et 31 [CIV](#).

#### **4 Contrat de transport**

- 4.1 Par le contrat de transport, le(s) transporteur(s) participant à l'exécution du contrat s'engage(nt) à transporter le voyageur du lieu de départ au lieu de destination.

- 4.2 Le contrat de transport se compose :

- a) des GCC-CIV/PRR ;
- b) des conditions particulières de transport du ou des transporteurs ;
- c) des données figurant sur le titre de transport ([point 5.1.3](#) ci-dessous).

En cas de conflit entre les GCC-CIV/PRR et les conditions particulières de transport, ces dernières l'emportent. En cas de contradiction entre des clauses des conditions particulières de transport, la réglementation la plus avantageuse pour le voyageur l'emporte.

- 4.3 Le contrat de transport est constaté par le titre de transport traditionnel émis sous forme papier ou par le e-billet. Le titre de transport fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

- 4.4 Un titre de transport matérialise un contrat de transport, sauf dans les cas mentionnés aux [points 4.5](#) et [4.6](#) et [4.7](#) ci-dessous.

- 4.5 Un ou plusieurs billets achetés dans le cadre d'une seule transaction commerciale auprès d'une entreprise ferroviaire constituent un billet direct, sauf 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 le ou les billets représentent des contrats de transport distincts et si le voyageur en a été informé préalablement à l'achat.

- 4.6 Une transaction commerciale unique s'entend de l'achat simultané d'un ou plusieurs titres de transport par un même canal de distribution selon les horaires proposés par le transporteur, donnant lieu à un paiement unique.

La transaction commerciale n'est pas considérée comme unique si, en dépit de l'obligation de paiement unique :

- un client opère de sa propre initiative, sur un trajet qui n'a pas vocation à être scindé, une segmentation de ce voyage en plusieurs autres et/ou ;
- ne respecte pas le temps de correspondance entre les différents segments du voyage proposés dans l'offre selon l'horaire.

- 4.7 Le transfert entre deux gares d'une même agglomération par un moyen de transport autre que le chemin de fer (bus, tram, métro, taxi, vélo), ou à pied, n'est pas couvert par le contrat de transport ferroviaire et est régi par le droit applicable au mode de transport concerné.

- 4.8 Le transport par un autre mode de transport intervenant avant ou après le transport ferroviaire, ou entre deux services de transport ferroviaire, est inclus dans un contrat unique seulement s'il est matérialisé par un titre de transport unique, sous réserve des [points 4.5](#) et [4.6](#), ou si cela est prévu dans les conditions particulières de transport du ou des transporteur(s) concerné(s).

## 5 Titres de transport et réservations

### 5.1 Généralités

- 5.1.1 Les transporteurs ou leurs associations déterminent la forme et le contenu des titres de transport ainsi que les langues et les caractères dans lesquels ils doivent être imprimés et remplis.
- 5.1.2 Les e-billets sont régis par des conditions particulières de transport. Ils peuvent être convertis en signes d'écriture lisibles.
- 5.1.3 En principe, le titre de transport désigne le ou les transporteurs participant à l'exécution du contrat de transport, l'entreprise émettrice du titre de transport, le parcours, le prix, la durée de validité du titre de transport, les conditions générales de transport et conditions particulières de transport applicables, ainsi que, le cas échéant, le nom du voyageur, la date du voyage, le numéro du train et la place réservée. L'entreprise émettrice du titre de transport et les transporteurs sont en général identifiés par des codes, dont la liste est disponible sur [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org).
- 5.1.4 Les conditions particulières de transport stipulent dans quels cas la réservation est possible ou obligatoire.
- 5.1.5 Les conditions et les modalités des réductions (par exemple pour les enfants, les voyages en groupe, etc.) sont réglées dans les conditions particulières de transport.
- 5.1.6 Les voyageurs sont autorisés à emporter leur bicyclette dans le train, sous réserve le cas échéant du paiement d'un prix raisonnable et des limites dues à des raisons de sécurité ou des raisons opérationnelles, en particulier en raison des capacités limitées applicables pendant les heures de pointe, lorsque le matériel roulant ne le permet pas ou si le transporteur décide de limiter le transport de bicyclettes sur la base du poids ou des dimensions de celles-ci.

### 5.2 Achat

- 5.2.1 Les titres de transport sont vendus soit directement aux points de vente du transporteur, soit indirectement à des points de vente agréés. Lorsqu'un transporteur qui ne participe pas à l'exécution du contrat de transport ou un tiers (p. ex. une agence de voyage) vend un titre de transport, il agit en qualité d'intermédiaire et n'assume pas de responsabilité résultant du contrat de transport.
- 5.2.2 En l'absence de guichet ou 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 voyageurs handicapés sont autorisés à acheter leur billet à bord du train sans supplément. Les transporteurs peuvent, dans leurs conditions particulières de transport, limiter ou refuser ce droit pour des motifs justifiables liés à la sûreté ou à la réservation obligatoire. En l'absence de personnel à bord du train, le transporteur conseille les personnes handicapées sur la possibilité d'achat d'un titre de transport et, si cette possibilité existe, les informe des modalités d'achat d'un tel titre.
- 5.2.3 Le titre de transport est transmissible s'il n'est pas nominatif et pour autant que le voyage n'ait pas encore commencé. Le commerce des titres de transport par les voyageurs est interdit.
- 5.2.4 Si le titre de transport peut être payé dans une monnaie autre que la monnaie nationale du transporteur ou que celle qu'il utilise, la monnaie de paiement et le taux de conversion doivent être publiés conformément aux conditions du transporteur.
- 5.2.5 La reprise et l'échange des titres de transport ainsi que le remboursement du prix du transport, en dehors des cas d'annulation de train ou de retard ([point 10.1.1](#) ci-dessous), sont réglés dans les conditions particulières de transport des transporteurs, celles-ci précisant les frais éventuels à payer. En principe, l'échange est considéré comme la résiliation du contrat de transport initial et la conclusion d'un nouveau contrat. Les titres de transport illisibles ou détériorés peuvent être refusés. Le mode de paiement du remboursement est identique à celui choisi pour l'achat du titre de transport. Le remboursement s'effectue, le cas échéant, sous forme de bons de voyage.
- 5.2.6 Sous réserve du droit national applicable, le voyageur qui utilise abusivement le système de vente des e-billets peut être exclu de toute utilisation ultérieure de ce système et des dispositifs permettant l'impression à domicile des e-billets.

5.2.7 Les titres de transport perdus ou volés ne sont ni remplacés ni remboursés.

## **6 Obligations du voyageur**

### **6.1 Avant le départ**

6.1.1 Le voyageur doit régler le prix du transport avant le voyage et s'assurer que le titre de transport a été établi selon ses indications.

6.1.2 Le voyageur n'a plus droit à aucune réduction une fois le titre de transport acheté, à moins que les conditions particulières de transport n'en disposent autrement.

6.1.3 Les conditions particulières de transport indiquent si le voyageur doit valider le titre de transport avant de monter à bord du train.

6.1.4 Le titre de transport n'est pas valable lorsque des indications devant être inscrites par le voyageur font défaut, lorsque la validation obligatoire n'a pas été effectuée par le voyageur ou lorsque le titre de transport a été manipulé a posteriori ou falsifié. Les conditions particulières de transport indiquent la procédure à suivre dans ces cas.

6.1.5 Le voyageur doit racheter un titre de transport si les données électroniques ou le certificat de sécurité d'un e-billet sont illisibles. Il pourra envoyer son e-billet à l'entreprise émettrice en vue de clarifier la situation ou d'obtenir un remboursement.

6.1.6 Les conditions particulières de transport indiquent si et à quelles conditions les enfants peuvent voyager seuls.

### **6.2 Durant le voyage**

6.2.1 Le voyageur doit embarquer à bord du train avant l'heure de départ indiquée dans l'horaire publié, afin de garantir le départ ponctuel du train. S'il ne se présente pas pour l'embarquement avant l'heure de départ du train ou, le cas échéant, dans le laps de temps précédant le départ du train et indiqué dans les conditions particulières de transport, l'accès au train ne sera plus garanti.

6.2.2 Le voyageur doit être muni d'un titre de transport valable durant tout son voyage. Il doit le présenter au personnel ferroviaire sur demande et le conserver jusqu'à la sortie de la gare de destination. Les voyageurs sans titre de transport valable sont éventuellement tenus de payer une surtaxe, en sus du prix du transport. A défaut, ils peuvent être exclus du transport.

6.2.3 Le voyageur muni d'un titre de transport particulier (par ex. titre nominatif, à prix réduit, dématérialisé ou acheté par un mode de paiement spécifique) doit être à tout moment en mesure de prouver son identité et son droit à bénéficier d'un tel titre, conformément aux conditions particulières de transport.

6.2.4 Le personnel ferroviaire peut retirer les titres de transport à des fins de contrôle. Dans ce cas, un titre de transport de remplacement ou une quittance est remis au voyageur.

6.2.5 Sous réserve des conditions particulières de transport, le voyageur ne peut pas interrompre et reprendre son voyage librement.

6.2.6 Le titre de transport donne droit au transport dans la classe indiquée et, le cas échéant, à la place réservée. Les conditions particulières de transport régissent les cas où seules des voitures de la classe inférieure sont disponibles sur une partie du voyage. Le voyageur doit occuper la place réservée dans les 15 minutes suivant le départ du train de la gare à partir de laquelle la réservation a été faite, sous peine de perdre son droit.

6.2.7 Un voyageur ne peut utiliser qu'une seule place. Les places réservées aux personnes à mobilité réduite ou aux familles avec enfants doivent être laissées à leur disposition.

6.2.8 Le voyageur doit obtempérer aux directives du personnel des transporteurs, des gestionnaires des gares et des gestionnaires d'infrastructure. Le voyageur doit se conformer aux prescriptions concernant l'utilisation des installations et des équipements, en particulier les conditions d'accès à l'enceinte des gares et aux trains.



- 6.2.9 Le voyageur doit se conformer à toutes les formalités douanières, policières et sanitaires ou les formalités imposées par toute autre autorité administrative, y compris à l'exigence d'obtenir un visa. Si le transporteur prend à sa charge les frais de retour ou d'un (éventuel) séjour préalable au retour pour le voyageur sans document d'entrée valable, le transporteur conserve un droit de recours contre ce voyageur. Vis-à-vis de ce voyageur, le transporteur peut refuser le remboursement des parties non utilisées des titres de transport pour leur voyage initialement prévu sur la base des conditions particulières de transport.
- 6.2.10 Il est interdit de fumer dans les espaces non-fumeurs, même avec le consentement des autres voyageurs.
- 6.2.11 Le transporteur peut sanctionner le voyageur pour l'utilisation abusive des dispositifs d'alarme et d'urgence en se fondant sur les dispositions du droit national applicable.
- 6.2.12 Le voyageur qui présente un danger pour la sécurité de l'exploitation ou des autres voyageurs ou qui incommode de manière intolérable les autres voyageurs peut être exclu du transport sans droit au remboursement du prix du transport.

## **7 Colis à main**

- 7.1 Le voyageur peut prendre avec lui des colis à mains faciles à transporter, affectés à un but de voyage et dont l'encombrement n'excède pas les limites de l'espace prévu pour les bagages. Il doit les surveiller et, si la réglementation l'exige, les étiqueter. Les colis à main ne doivent pas gêner les autres voyageurs, ni entraver l'exploitation ferroviaire, ni causer de dommages, par exemple aux autres voyageurs, aux autres colis à main ou au matériel ferroviaire. Les conditions particulières de transport prévoient les sanctions à appliquer le cas échéant.
- 7.2 Le transport des marchandises dangereuses est régi par le Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID – Appendice C à la COTIF) et, en particulier, par [la sous-section 1.1.3.8](#) de son annexe ([www.otif.org](http://www.otif.org)). En général seuls sont admis les matières et les objets dans leur emballage d'origine qui sont destinés à un usage personnel ou privé, ou pour la pratique d'un loisir ou d'un sport. A titre d'information, consulter l'Avis relatif au transport des marchandises dangereuses dans les trains de voyageurs sur [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org).
- 7.3 Il est interdit de transporter des armes et des munitions à bord. Les exceptions et leurs modalités sont fixées dans les conditions particulières de transport.
- 7.4 Les objets trouvés doivent immédiatement être signalés au personnel ferroviaire. Le transporteur peut inspecter les colis à main laissés sans surveillance ainsi que leur contenu. Il est autorisé à les décharger du train et à les détruire au cas où lui-même ou les autorités l'estimeraient nécessaire pour la sécurité de l'exploitation ou celle des voyageurs.
- 7.5 Lorsque des emplacements désignés pour les bicyclettes sont disponibles à bord du train, les voyageurs rangent leur bicyclette dans ces emplacements. Que de tels emplacements soient disponibles ou non, les voyageurs doivent garder leur bicyclette sous surveillance et faire de leur mieux pour s'assurer que leur bicyclette ne cause aucune atteinte ni aucun dommage aux autres voyageurs, aux équipements de mobilité, aux bagages ni n'interfère avec les opérations ferroviaires. Le transport de bicyclettes en tant que colis à main est en outre soumis aux conditions particulières de transport.

## **8 Animaux**

- 8.1 Le voyageur peut prendre un animal à bord si le transporteur le permet. Dans ce cas, les modalités de transport sont fixées dans les conditions particulières de transport.
- 8.2 Sous réserve du droit applicable, aucune restriction ne s'applique aux chiens d'aveugle et aux chiens d'assistance identifiables comme tels.

## 9 Bagages et véhicules

Dans la mesure où le transport de bagages enregistrés et de véhicules est proposé par un ou plusieurs transporteurs, les conditions particulières de transport correspondantes sont applicables.

## 10 Retards

### 10.1 Annulations et retards prévisibles

10.1.1 Si un train est annulé ou en retard ou si un refus a été opposé à un voyageur ayant effectué une réservation pour une bicyclette sans raison dûment justifiée et si le transporteur peut, par expérience, prévoir objectivement que le lieu de destination défini dans le contrat de transport sera atteint avec 60 minutes de retard *ou plus*<sup>1</sup>, le voyageur peut, dans les conditions énoncées au [point 10.1.3](#) ci-dessous :

- a) exiger le remboursement du prix du transport correspondant au voyage qui n'a pas été effectué ou à la partie du voyage qui n'a pas été effectuée et/ou à la partie qui a été effectuée mais qui est devenue sans aucun intérêt, ainsi que le retour gratuit jusqu'au lieu de départ, ou
- b) poursuivre son voyage à la prochaine occasion, si nécessaire en empruntant un itinéraire différent, ou à une date ultérieure à la convenance du voyageur.

10.1.2 En cas de poursuite du voyage ou de retour au lieu de départ, il incombe au transporteur de proposer des transports alternatifs. Si cependant le transporteur l'a accepté au préalable, les voyageurs peuvent organiser eux-mêmes leur réacheminement, auquel cas le transporteur remboursera aux voyageurs les frais qu'ils auront encourus.

Par ailleurs, si le transporteur ne communique pas les possibilités de réacheminement aux voyageurs dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, les voyageurs ont le droit d'organiser leur réacheminement par eux-mêmes, sous réserve de faire appel à des prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. Le transporteur rembourse ensuite aux voyageurs les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'ils ont supportés.

10.1.3 Si le titre de transport est également valable pour le voyage retour et que le voyageur effectue ce trajet comme prévu, seule la partie du prix du transport qui correspond au voyage aller lui sera remboursée.

### 10.2 Retards effectifs

10.2.1 Lorsque le voyageur ne fait valoir aucune des prétentions mentionnées au [point 10.1.1 a\)](#) ci-dessus et qu'il arrive au lieu de destination défini dans le contrat de transport avec 60 minutes ou plus de retard, le transporteur l'indemnise à hauteur de 25 % du prix du transport tel que défini au [point 10.3.1](#) ci-dessous. Pour un retard de 120 minutes ou plus, l'indemnité est égale à 50 % du prix du transport tel que défini au [point 10.3.1](#) ci-dessous. Le présent article s'applique sous réserve des dispositions des [points 10.5.1](#) et [10.5.2](#) ci-dessous.

10.2.2. A la demande du voyageur, le personnel du transporteur dont le train a subi un retard ou tout autre personnel dûment autorisé lui remet une attestation constatant ce retard.

### 10.3 Traitement des remboursements et des indemnités

10.3.1 Le montant pris en compte pour le calcul des indemnités est le prix indiqué sur le titre de transport ou le montant cumulé indiqué sur les titres de transport représentant un contrat de transport unique (billet direct). Les conditions particulières de transport s'appliquent aux billets à prix réduit, offres promotionnelles, billets avec réservation intégrée, abonnements et offres de libre parcours.

10.3.2 Le prix du transport pris en compte pour les remboursements et les indemnités comprend les frais accessoires (réservations, suppléments, etc.) mais exclut les éventuels frais de service.

---

<sup>1</sup> Supplément No 1 du 10 décembre 2023.

10.3.3 Les remboursements et les indemnités peuvent être effectués sous forme de bons. Généralement, ces bons ne peuvent être utilisés qu'auprès du transporteur qui les a émis et/ou pour la prestation de service de transport désignée. Sur demande du voyageur, le transporteur effectue le remboursement ou l'indemnisation en argent selon les modalités choisies par le transporteur, c'est-à-dire soit par virement, soit par crédit, soit en espèces.

10.3.4 Les demandes de remboursement et d'indemnités sont réglées dans un délai d'un mois à compter de leur dépôt auprès du service compétent ([point 15.2.1](#)). En principe les montants inférieurs à 4 EUR ne sont pas remboursés. Les éventuels frais de virement sont à la charge du transporteur.

#### 10.4 Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour

Lorsque le voyageur ne peut pas poursuivre son voyage le même jour conformément au contrat de transport, en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, ou si un refus a été opposé à un voyageur ayant effectué une réservation pour une bicyclette sans raison dûment justifiée, ou si la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, le transporteur :

- a) sous réserve du [point 10.5.3](#) ci-dessous, rembourse les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et ;
- b) organise un hébergement adéquat, transfert compris, ou
- c) rembourse les frais raisonnables d'hébergement, transfert compris.

Dans les cas où l'hébergement devient nécessaire en raison des circonstances visées au [point 10.5.3](#), le transporteur peut limiter la durée de l'hébergement à un maximum de trois nuits.

Le transporteur peut proposer des transports alternatifs (bus, métro, taxi, etc.).

#### 10.5 Exonération de la responsabilité en cas de retard

10.5.1 Le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour les retards effectifs ([point 10.2](#) ci-dessus) dans la mesure où ils sont imputables à des prestations de transport qui :

- a) ont été fournies intégralement hors du territoire d'un Etat membre de l'UE, de la Suisse et de la Norvège ;
- b) ont été fournies en partie hors du territoire d'un Etat membre de l'UE, de la Suisse et de la Norvège, à condition que le retard se soit produit hors de ces Etats ;
- c) sont exemptées du PRR ;
- d) ne font pas partie intégrante du contrat de transport (bus, tram, métro, taxi, vélo entre les gares d'une même agglomération) ;
- e) ont été fournies par un autre mode de transport (air, route, voie de navigation intérieure ou mer) ; dans ce cas, chaque mode de transport est régi par ses propres règles de responsabilité pour les retards effectifs.

10.5.2 De plus, le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour les retards effectifs ([point 10.2](#) ci-dessus) lorsque le voyageur a été informé d'un retard éventuel avant l'achat du titre de transport ou lorsque le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à 60 minutes à l'arrivée au lieu de destination défini dans le contrat de transport.

10.5.3 Le transporteur est déchargé de son obligation de verser une indemnité conformément au [point 10.2.1](#) lorsque l'évènement est imputable :

- a) à des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la diligence requise dans le cas d'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ;
- b) à une faute du voyageur ;

- c) au comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise dans le cas d'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ; le gestionnaire de l'infrastructure ou une autre entreprise qui utilise la même infrastructure ferroviaire ne sont pas considérés comme des tiers.

## 11 Assistance en cas de retard ou d'annulation

Lorsque le retard prévu du train est de 60 minutes ou plus ou lorsque son annulation conduit à un retard de 60 minutes ou plus, le transporteur prend toutes les mesures raisonnablement exigibles et proportionnées pour améliorer la situation des voyageurs. En fonction du temps d'attente estimé, ces mesures comprennent si possible la distribution de boissons et de repas, ainsi que, conformément au [point 10.4](#) ci-dessus, la mise à disposition d'un hébergement et l'organisation d'une alternative de transport.

Une attention particulière est accordée aux personnes à mobilité réduite et handicapées selon les modalités décrites au [chapitre 14](#).

## 12 Dommages corporels

- 12.1 La responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures du voyageur est régie par les Règles uniformes [CIV](#), sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnité pour les dommages subis. Dans le cadre des transports nationaux à l'intérieur des Etats qui ne sont pas membres de l'UE, elle est régie par le droit national applicable. Sous réserve de l'article 31 [CIV](#), la responsabilité du transporteur maritime est régie par le droit maritime applicable.
- 12.2 En cas de mort et de blessure d'un voyageur dans un Etat membre de l'UE à l'occasion d'un service de transport qui n'est pas exempté du PRR, le transporteur responsable au sens de l'article 56 § 1 en relation avec l'article 26 § 5 [CIV](#) verse au voyageur ou à ses ayants droit une avance adéquate destinée à couvrir leurs besoins économiques immédiats. Le montant de cette avance est de 21 000 EUR par voyageur en cas de mort. En cas de blessure, le montant de l'avance correspond aux frais raisonnables et justifiés. Il ne peut être supérieur à 21 000 EUR par voyageur.
- 12.3 Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité pour l'évènement dont découle le dommage et l'avance est déduite des éventuelles sommes payées ultérieurement au titre de dommages-intérêts. Le remboursement de l'avance peut être exigé si le préjudice a été causé par la faute ou la négligence du voyageur ou si la personne qui a reçu l'avance n'est pas celle y ayant droit.
- 12.4 Pour autant que cela soit compatible avec la sauvegarde de ses intérêts, le transporteur qui décline sa responsabilité apporte un soutien adéquat au voyageur qui en fait la demande dans ses démarches en dommages-intérêts contre des tiers (le cas échéant, transmission de documents, consultation des rapports d'enquête, remise de documents, etc.).

## 13 Dommages matériels

La responsabilité pour les bagages à main et les animaux sous la garde du voyageur est régie par les Règles uniformes [CIV](#), sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnité pour les dommages subis. Dans le cadre des transports nationaux à l'intérieur des Etats qui ne sont pas membres de l'UE, elle est régie par le droit national applicable. Dans les Etats membres de l'UE, en Suisse et en Norvège, la limitation de responsabilité prévue à l'article 34 [CIV](#) ne s'applique pas aux équipements de mobilité utilisés par des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

## 14 Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Sauf disposition contraire du présent chapitre, les droits et obligations mentionnés dans le présent document s'appliquent également aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

#### 14.1 Délai de notification du besoin d'assistance

14.1.1 *En principe, les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent notifier leur besoin d'assistance au moins 24 heures avant le début de leur voyage. Pour autant que le droit national autorise une prolongation du délai de notification visé à la première phrase, les transporteurs peuvent spécifier un délai de notification plus long pouvant aller jusqu'à 36 heures dans leurs conditions particulières de transport.*<sup>2</sup>

14.1.2 Elles doivent se conformer aux instructions données par les transporteurs pour pouvoir bénéficier des prestations d'assistance conformément aux règles d'accès des transporteurs.

14.1.3 *Le cas échéant, les transporteurs peuvent prévoir aussi*<sup>3</sup>*un délai de notification plus court.*

#### 14.2 Conditions de voyage

14.2.1 Si le transporteur exige qu'un voyageur soit accompagné à bord du train, son accompagnateur a le droit de voyager gratuitement et de s'asseoir, si possible, à côté de la personne handicapée ou à mobilité réduite.

14.2.2 Un chien d'assistance est autorisé à l'accompagner conformément au droit national applicable.

14.2.3 Pour autant qu'il y ait du personnel formé en service, le transporteur ou le gestionnaire de la gare fournit au départ, en transit ou à l'arrivée dans une gare desservie, une assistance gratuite de manière à ce que les personnes concernées puissent embarquer à bord du train, être transférées vers un service ferroviaire en correspondance pour lequel elles possèdent un billet ou descendre du train.

14.2.4 Dans les gares non dotées de personnel, le transporteur fournit une assistance gratuite à bord du train ainsi qu'au moment d'y monter et d'en descendre, si le train est accompagné par du personnel formé.

#### 14.3 Assistance en cas de retard ou d'annulation

Dans les cas de retard ou d'annulation visés au [chapitre 10](#), une attention particulière est accordée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ainsi qu'à leur chien d'assistance le cas échéant :

- avec la possibilité, pour les prestataires de services de transport de réacheminement, de fournir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite des services de remplacement qui sont adaptés à leurs besoins et qui diffèrent de ceux proposés aux autres voyageurs ;
- avec la mise à disposition de places appropriées à leurs besoins.

#### 14.4 Indemnisation relative à un équipement de mobilité, aux dispositifs d'assistance et aux chiens d'assistance

14.4.1 Lorsque le transporteur provoque la perte ou l'avarie d'un équipement de mobilité, y compris les fauteuils roulants, et de dispositifs d'assistance, ou la perte ou la blessure de chiens d'assistance utilisés par les personnes handicapées ou à mobilité réduite, il est responsable de cette perte, de cette avarie ou de cette blessure et octroie une indemnité sans tarder.

14.4.2 L'indemnisation comprend :

- a) le coût du remplacement ou de la réparation des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance perdus ou endommagés ;
- b) le coût du remplacement ou du traitement d'un chien d'assistance qui a été perdu ou blessé ; et
- c) les coûts raisonnables du remplacement temporaire des équipements de mobilité, des dispositifs d'assistance ou des chiens d'assistance, lorsque ce remplacement n'est pas assuré par le transporteur.

---

<sup>2</sup> Supplément No 1 du 10 décembre 2023.

<sup>3</sup> Supplément No 1 du 10 décembre 2023.

## **15 Réclamations et plaintes**

### **15.1 Réclamations relatives aux dommages corporels**

- 15.1.1 L'ayant droit doit adresser les réclamations relatives à la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures du voyageur, par écrit, au transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle l'accident s'est produit, et ce dans un délai de douze mois à compter du moment où l'ayant-droit a eu connaissance du dommage. Lorsque cette partie du transport n'a pas été réalisée par le transporteur, mais par un transporteur substitué, l'ayant droit peut également adresser la réclamation à ce dernier.
- 15.1.2 Si le transport faisait l'objet d'un contrat unique et qu'il a été effectué par des transporteurs subséquents, la réclamation peut également être adressée au premier ou au dernier transporteur ainsi qu'au transporteur ayant dans l'Etat de domicile ou de résidence habituelle du voyageur son siège principal ou la succursale ou l'établissement qui a conclu le contrat.

### **15.2 Autres réclamations et plaintes**

- 15.2.1 L'ayant droit doit adresser les autres réclamations et les plaintes, par écrit, à l'entreprise émettrice du titre de transport ou à tout transporteur ayant participé à l'exécution du contrat de transport, et ce dans un délai de trois mois à compter de la fin du voyage en train. Le voyageur doit présenter le titre de transport original et tout autre document utile (par exemple une attestation de retard délivrée par le transporteur).
- 15.2.2 Le transporteur auquel la réclamation ou la plainte a été adressée donne une réponse motivée au voyageur au plus tard un mois à compter de la réception de la réclamation ou de la plainte. Le cas échéant, il transmet la réclamation ou la plainte à l'entreprise émettrice du titre de transport et en informe simultanément le voyageur. Le transporteur auquel la plainte a été adressée ou l'entreprise émettrice adresse au voyageur une réponse définitive au plus tard trois mois après la réception de la réclamation ou de la plainte.
- 15.2.3 Les transporteurs conservent les données nécessaires pour apprécier la plainte pendant toute la durée de la procédure du traitement de la plainte.
- 15.2.4 Le service compétent, son adresse ainsi que la langue de correspondance peuvent être consultés sur [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org), ainsi que sur les sites Internet des entreprises qui appliquent les GCC-CIV/PRR et, en règle générale, auprès de leurs points de vente avec conseil à la clientèle.

## **16 Actions en justice**

### **16.1 Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être exercée**

- 16.1.1 L'action judiciaire fondée sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ne peut être exercée que contre le transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle l'accident s'est produit. Lorsque cette partie du transport n'a pas été réalisée par le transporteur, mais par un transporteur substitué, l'ayant droit peut également exercer l'action en justice contre ce dernier.
- 16.1.2 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.
- 16.1.3 L'action judiciaire en remboursement et en indemnisation en cas de retard et les autres actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être exercées uniquement contre le premier ou le dernier transporteur ou contre le transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle s'est produit le fait générateur de l'action.
- 16.1.4 L'action judiciaire fondée sur les clauses du contrat de transport relatives à l'acheminement des bagages et des véhicules est régie par l'article 56 § 3 [CIV](#).

16.1.5 Si l'ayant droit a le choix entre plusieurs entreprises, son droit d'option s'éteint dès que l'action judiciaire est intentée contre l'une d'elles.

## 16.2 Extinction et prescription des actions

Les délais d'extinction et de prescription des actions prévus aux articles 58 à 60 [CIV](#) s'appliquent à toutes les actions en dommages-intérêts fondées sur *la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs et pour le transport des bagages* (trois ans pour les actions en dommages-intérêts fondées sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ; un an pour les actions *concernant le transport des bagages*). *Le délai de prescription pour toutes les autres actions nées du contrat de transport (telles qu'en cas de retard, de correspondance manquée et d'annulation) est régi par les conditions particulières de transport du transporteur ou, à défaut, par le droit national.*<sup>4</sup>

## 16.3 For

Les actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être ouvertes uniquement devant les juridictions des Etats membres de l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires (OTIF) ou de l'UE sur le territoire desquels le défendeur a son domicile ou sa résidence habituelle. D'autres juridictions ne peuvent être saisies.

## 16.4 Droit applicable

Lorsque le droit national de plusieurs Etats est applicable, seul celui de l'Etat où l'ayant droit fait valoir ses droits s'applique, y compris les règles relatives aux conflits de lois.

## 17 **Dispositions transitoires et finales**

La présente version des GCC-CIV/PRR entre en vigueur le 7 juin 2023 ; elle abroge et remplace la version précédente du 1<sup>er</sup> juillet 2019, ainsi que l'ensemble de ses suppléments.

---

<sup>4</sup> Supplément No 1 du 10 décembre 2023.