



Finances



Achats



E-commerce



Santé



Tourisme



Véhicules



Immobilier



Justice



VOYAGER EN TRAIN DANS L'UNION EUROPÉENNE

QUELS SONT VOS DROITS ?

Cofinancé par
l'Union européenne



Protection des
consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France

Sommaire

- 02 Réserver un billet de train : conseils pratiques
- 03 Retard de train : quels sont vos droits ?
- 05 Annulation de train : remboursement ou indemnisation ?
- 05 Retard ou annulation de train : vous avez droit à une assistance
- 08 Vos bagages en train restent sous votre responsabilité
- 09 Assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite
- 10 Comment formuler une réclamation ?

Si vous voyagez en train en France comme dans l'Union européenne (UE), vous avez des droits en cas de retard ou d'annulation de train. Le nouveau règlement 2021/782 s'applique à tous les voyages en train nationaux et transfrontaliers depuis le 7 juin 2023. Toutes les informations utiles et pratiques dans cette brochure.

Juin 2023

Réserver un billet de train conseils pratiques

- Vérifiez les **délais de correspondance** notamment si vous devez changer de gare dans une grande ville et que vous êtes chargés ou avec de jeunes enfants.
- Si **vous achetez vos billets sur un réseau étranger**, renseignez-vous avant le départ sur les conditions d'utilisation des billets : enregistrement en gare, compostage, documents à présenter au moment des contrôles (carte de paiement, document d'identité, preuve pour les tarifs réduits...)
- Si vous voyagez **au-delà des frontières françaises** veillez à prendre votre passeport ou votre carte d'identité valide. Selon les trains, il n'y a pas de contrôle systématique au départ mais des équipes de douaniers ou policiers peuvent faire des contrôles inopinés en cours de voyage.
- Les **mineurs** sont également tenus de voyager avec un document d'identité valide et une autorisation de sortie du territoire s'ils voyagent sans leurs parents. Renseignez-vous avant le départ selon le pays de destination mais aussi les pays traversés.
- Certains trajets peuvent faire l'objet d'un **billet physique** qu'il faudra alors retirer en gare. Pensez à vérifier avant le départ.



Retard de train

quels sont vos droits ?

Votre train est arrivé avec plus d'une heure de retard à destination ?
Vous avez droit à une **indemnisation** !

Le montant de cette indemnisation est de :

- **25% du prix du billet** pour un **retard** de **1h à 2h** à l'arrivée ;
- **50% du prix du billet** pour un **retard** de **plus de 2h** à l'arrivée.

ATTENTION

Le transporteur peut refuser de vous verser la compensation si le retard était connu avant l'achat du billet ou si le problème de voyage est dû à votre comportement ou à **une circonstance exceptionnelle** (suicide sur les voies, intempéries, collision avec un animal...).



ET SI JE RATE MA CORRESPONDANCE À CAUSE DE CE RETARD ?

Si vous ratez votre correspondance, vos droits dépendent de la façon dont vous avez acheté vos billets.

- **Si vous avez acheté vos billets auprès d'un seul et même transporteur** : vous avez droit au réacheminement et à une compensation (sauf si le retard du train est dû à des circonstances exceptionnelles) OU au remboursement de votre billet non utilisé.
- **Si vous avez acheté vos billets en une fois auprès d'une agence ou d'une plateforme de réservation et les trajets étaient opérés par des transporteurs différents** : si aucune alternative gratuite ne vous est proposée par les transporteurs, le vendeur des billets doit vous rembourser vos trajets non utilisés et vous verser une compensation de 75 % du prix des billets. Attention, si le vendeur vous précise au moment de la réservation que les billets réservés sont des contrats de transport séparés, la pénalité de 75 % n'est pas due. Vous n'aurez droit qu'à une compensation pour le train retardé.
- **Si vous avez acheté vos billets séparément** : vos trains n'étant pas connectés, vous avez droit au remboursement du premier billet OU au réacheminement sur un autre train ainsi qu'à une compensation pour ce premier train. Mais vous n'aurez droit ni au remboursement, ni à la compensation pour ce deuxième trajet raté.

Annulation de train remboursement ou indemnisation ?

Si votre train est annulé par le transporteur, vous avez le choix entre :

- **Le remboursement** du prix de votre billet. En cas de correspondance, vous avez droit aussi à un retour gratuit vers votre gare de départ.
- **Un autre train pour rejoindre votre destination**, sans frais supplémentaires, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais.

Si le transporteur ne vous propose pas de réacheminement, vous pouvez lui **demandeur de prendre en charge** un moyen de vous rendre à destination, que ce soit en train ou un autre moyen de transport alternatif accepté par le **transporteur**.

Si le transporteur ne vous a toujours rien proposé **plus de 100 minutes** après l'heure de départ prévue de votre train, vous pouvez vous-même organiser votre voyage, c'est-à-dire prendre un autre train ou un bus qui vous amènera à destination, **même sans autorisation du transporteur**. Les frais occasionnés pourront alors être réclamés à l'entreprise ferroviaire (s'ils sont appropriés et raisonnables).

Si vous choisissez d'être réacheminé, vous aurez droit à la même compensation qu'en cas de retard selon votre heure d'arrivée à destination.

QUE FAIRE SI LA COMPAGNIE ME REFUSE L'ACCÈS À BORD AVEC MON VÉLO ?

Si vous souhaitez voyager avec votre bicyclette, il est possible de **réserver une place** dans les trains à réservation obligatoire. Vous devrez alors ranger votre vélo dans les emplacements prévus ou, si ce n'est pas possible, **le garder sous votre supervision**.

Si la compagnie refuse de transporter votre vélo **sans raison valable** (manque de place dans le train, poids du vélo, sécurité...), vous disposez des **mêmes droits** qu'en cas d'annulation de train (remboursement ou réacheminement + indemnisation, assistance).



Retard ou annulation de train vous avez droit à une assistance

En cas de **retard de plus d'une heure** ou une **annulation** de train, vous avez **droit à une assistance** qui consiste en :

- des **repas et boissons** en quantité raisonnable compte tenu du retard,
- un **hébergement** et un moyen de transport pour s'y rendre si le retard ou l'annulation de train empêche la poursuite du voyage le jour même,
- un **transport** par un autre moyen (ex : taxi, bus) vers la gare la plus proche lorsque le train est arrêté durablement en pleine voie.

ATTENTION

L'**hébergement** peut être **limité à 3 nuits maximum** si le retard ou l'annulation du train résulte :

- d'un cas de force majeure (intempéries, dégradation du fait d'un tiers...)
- de la faute du voyageur
- de la faute d'un tiers (à l'exception des autres sociétés de transport ou d'exploitation ferroviaire).

AUTRES DROITS

- Une indemnisation en cas de dommage corporel, décès ou perte de bagage suite à un accident du train.
- Accès, information et prise en charge pour les passagers à mobilité réduite.
- Être informé avant et pendant le voyage sur son déroulement ainsi que sur les droits des passagers.

Vos bagages en train restent sous votre responsabilité

Le transporteur est responsable que des bagages enregistrés (transportés via un système de livraison). Avant le départ, **étiquetez soigneusement vos valises et bagages à main** : toute valise qui ne serait pas identifiable peut être détruite et sans possibilité de dédommagement. Pensez également à prendre une photo du contenu de votre valise, ce qui permettra son identification en cas de perte.

NOS CONSEILS

- **Évitez les objets de valeur dans les bagages** qui seront placés hors de votre vue. Restez vigilant à vos bagages pendant les arrêts.
- Si vous avez oublié un objet dans le train, **contactez le service des objets trouvés de la gare de terminus**.
- En cas de **vol**, déposez plainte à la police. Pensez à contacter votre assurance de carte bancaire ou assurance voyage si vous en avez une.
- En cas de **voyage international**, renseignez-vous sur les droits et obligations des voyageurs à l'intérieur de l'UE auprès des services des douanes.

VOYAGE EN TRAIN VENDU PAR UNE COMPAGNIE AÉRIENNE

Vous deviez voyager de Lyon à Berlin via Paris avec un trajet en train de Lyon à Paris puis en avion de Paris à Berlin ? Si l'ensemble du transport (train + avion) a été vendu par la compagnie aérienne, **n'oubliez pas de vous enregistrer auprès du bureau de la compagnie aérienne** présent dans la **gare de départ**. A défaut, vous risquez d'être considéré comme absent et la suite de votre voyage sera annulée.

Assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite

Afin de garantir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite des conditions d'accès non discriminatoires au transport en train et une assistance adaptée, l'Union européenne a renforcé leurs droits. Si vous êtes concernés, sachez que :

- Lors de l'achat de vos billets, vous devez **être informés**, dans un format adapté et accessible, des modalités d'accès à la gare et aux trains, des équipements à bord du train, des conditions de transport de vos équipements nécessaires à votre mobilité (fauteuil roulant, béquilles...) ainsi que de vos droits en cas d'annulation et retard.
- Vous avez droit à une **assistance gratuite** dans la gare et dans le train, pour monter et descendre du train, prendre une correspondance ou pour utiliser les équipements disponibles à bord du train. Pour bénéficier de cette assistance en gare, informez le service d'assistance de la gare comme du transporteur, de vos besoins au moins 24 heures avant votre départ. Le transporteur ou le gestionnaire de gare vous donnera alors un rendez-vous au maximum une heure avant l'heure de départ du train afin de vous assister.

Le transporteur comme le gestionnaire de la gare ne peuvent pas vous refuser l'accès à bord du train ou exiger que vous soyez accompagné, en raison de votre handicap ou de vos problèmes de mobilité, sauf pour des raisons de sécurité. Si tel devait être le cas, ils doivent faire tout leur possible pour vous proposer une autre solution de transport en tenant compte de vos besoins d'accessibilité.

Si le transporteur ou le gestionnaire de gare provoque **la perte ou l'endommagement de vos équipements** ou la **perte ou la blessure de votre chien d'assistance**, le responsable doit vous **indemniser** dès que possible pour que vous puissiez réparer, remplacer ou traiter l'équipement ou le chien d'assistance affecté.

Il doit également vous **fournir** dans la mesure du possible un **équipement nécessaire** tant que vous n'avez pas perçu l'indemnisation vous permettant de le remplacer.

Comment formuler une réclamation?

En cas de problème au cours de votre voyage, vous disposez d'un délai de **3 mois** pour faire une réclamation auprès du transporteur. Celui-ci met généralement en place un formulaire en ligne sur son site internet.

Pour les cas de retard, de correspondance manquée ou d'annulation, vous pouvez utiliser le **formulaire standardisé** mis en place par la Commission européenne.

Une fois votre réclamation envoyée, l'entreprise ferroviaire a **1 mois pour vous répondre** (3 en cas de situation complexe). Si la réponse ne vous satisfait pas ou que vous n'en recevez pas dans un délai de 3 mois, vous pouvez saisir l'autorité de contrôle ou son médiateur.

QUI CONTACTER EN CAS DE PROBLÈME ?

- Retard, annulation de train, bagages enregistrés, perdus ou détériorés lors d'un voyage avec un transporteur ferroviaire européen ? Contactez le Centre Européen des Consommateurs France via son formulaire en ligne sur www.europe-consommateurs.eu
- Vous résidez en France et votre litige vous oppose à un transporteur français ? Contactez le service de Médiation SNCF et Mobilité ou une association de consommateurs française.

Protection des
consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France

Centre Européen des Consommateurs France

 Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl, Allemagne

 +49 (0) 78 51 / 99 14 80

0 820 200 999 Service 0,12 €/min
* prix appel

*Nos bureaux sont ouverts au public du mardi au
jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.*

www.europe-consommateurs.eu



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Hebergé par



Cofinancé par
l'Union européenne

Mentions légales

Editeur : Centre Européen de la Consommation | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl / Allemagne • Tel.: + 49 (0) 78 51 / 991 480 • Fax: + 49 (0) 78 51 / 99 14 811 • E-Mail: info@cec-zev.eu • Web: www.cec-zev.eu • **Mise à jour :** Septembre 2021

Cette brochure ne prétend pas être exhaustive mais vise à donner un aperçu des questions et des problèmes posés dans la thématique traitée. Bien que vérifiées, nous ne pouvons garantir l'exactitude des informations contenues dans cette brochure. • Copyrights vecteurs : train page 3 + bagage page 6 créés par Freepik.com, photos : pexels.com

© **Centre Européen de la Consommation** • Registre des associations du Tribunal d'instance de Fribourg-en-Brisgau, numéro VR 370391; Directrice Générale : Martine Mérieau

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et les opinions exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou du Conseil européen de l'innovation et de l'Agence exécutive pour les petites et moyennes entreprises (EISMEA). Ni l'Union européenne ni l'autorité subventionnaire ne peuvent en être tenues pour responsables.