



## Conditions générales de transport pour le transport international ferroviaire des voyageurs (CGT-CIV)

Etat 2004-11-10

### 1 Base légale

Le transport des voyageurs en service international est régi

- par les dispositions de la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) et notamment par les Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (CIV), faisant l'objet de l'appendice A de la convention susmentionnée,
- par le contrat de transport constitué par les présentes Conditions générales de transport (CGT-CIV) complétées par les conditions particulières de transport et les conditions tarifaires, ci-après désignées Conditions particulières et tarifaires (CPT).

La COTIF, les Règles uniformes CIV, les CGT-CIV ainsi que les CPT peuvent être consultées auprès du personnel des points de vente habilités à la vente de titres de transport internationaux ou de titres en liaison avec ces titres de transport internationaux.

### 2 Champ d'application

Les présentes CGT-CIV s'appliquent à tous les transports internationaux de voyageurs, bagages et véhicules régis par les Règles uniformes CIV. Le champ d'application précis pour chaque transporteur (relations et offres) est réglé par les CPT.

Pour les transports multimodaux fer/mer et fer/air non effectués sur la base d'un contrat de transport unique, les dispositions légales pour les transports maritimes et aériens, auxquelles ces transports sont soumis, s'appliquent.

### 3 Transporteurs

Sur les titres de transport ou les documents annexés, les transporteurs participant au transport sont indiqués sous forme d'un code numérique. Les transporteurs tiennent à disposition des voyageurs les explications relatives à ces codes numériques avec les noms et adresses des transporteurs concernés.

Seuls les transporteurs mentionnés sur le titre de transport avec leurs codes numériques répondent de l'exécution du contrat de transport envers le voyageur.

### 4 Validité et modification des CGT - CIV

Les présentes CGT-CIV sont applicables à partir de l'entrée en vigueur des nouvelles Règles uniformes CIV 1999. Elles sont portées à la connaissance des voyageurs sous toute forme de publication appropriée.

Le chiffre 13 entre en vigueur au 12 décembre 2004 pour les transporteurs qui ont adopté la Charte du transport des voyageurs par chemin de fer CER/UIC/CIT.

Des modifications pourront être applicables au plus tôt six jours après leur publication.

### 5 Titre de transport, réservation, prestations particulières

#### 5.1 Généralités

Un ou plusieurs titres de transport sont établis lors de la conclusion du contrat de transport et remis, en principe, au voyageur. Les titres de transport ne peuvent être vendus que par des transporteurs autorisés ou par les points de vente autorisés par ces derniers. Tout commerce ultérieur portant sur les titres de transport achetés est interdit.

Les titres de transport peuvent prendre la forme d'enregistrements de données électroniques dont la lecture est rendue possible sous forme de signes d'écriture lisibles.

Le droit d'être transporté n'existe que si le voyageur dispose d'un titre de transport valable.

Le titre de transport contient, outre l'indication du ou des transporteur(s) (conformément à l'article 3 des présentes CGT-CIV), les indications nécessaires pour prouver la conclusion et le contenu du contrat de transport ; il fixe les droits et les obligations de chacune des parties.

Les CPT déterminent les modalités de commande, de paiement et de délivrance des titres de transport. Pour des offres déterminées et/ou des parcours déterminés, un délai de commande spécifique peut être prévu.

En règle générale, les titres de transport sont délivrés au plus tôt 3 mois avant le premier jour de validité.

Le voyageur doit s'assurer, à la réception du ou des titres de transport, que celui ou ceux-ci ont été établis selon ses indications.

#### 5.2 Conditions d'utilisation

Les titres de transport liés à un train déterminé ou à une réservation ne sont en général valables que pour le train et la date désignés sur le titre. Les autres titres de transport internationaux sont valables 2 mois. Pour certaines offres tarifaires ou relations déterminées, les CPT peuvent prévoir une durée de validité différente.

Le voyage doit en principe être accompli pendant la durée de validité du titre de transport. En cas de force majeure ou si le voyageur ne peut pas commencer ou terminer son voyage par suite d'une suppression ou d'un retard de train ou du manquement d'une correspondance, la durée de validité sera prolongée autant que nécessaire.

Les CPT déterminent si le voyageur doit oblitérer lui-même son titre de transport dans la gare ou immédiatement après l'accès à bord du moyen de transport.

Un titre de transport non lié à un train déterminé ou à une réservation donne droit également au transport dans une catégorie de train inférieure ou dans une classe inférieure.

Les titres de transport ne permettent pas, en principe, l'utilisation des transports publics entre les différentes gares d'une même ville.

### 5.3 Nullité

Un titre de transport n'est pas valable lorsque

- il ne contient pas les indications, inscriptions et la signature éventuelle nécessaires,
- il est endommagé ou a été rendu illisible ou méconnaissable ou est modifié,
- la pièce d'identité et/ou le document justifiant les droits, le cas échéant avec photo, exigibles selon les CPT ne peuvent pas être présentés ou sont périmés,
- la durée de validité n'a pas encore commencé ou est expirée,
- il ne présente pas l'oblitération éventuellement prescrite par les CPT et rappelée sur le titre de transport ou si le voyageur n'a pas effectué les opérations lui incombant. Toutefois, les CPT peuvent prévoir des modalités de régularisation.

### 5.4 Itinéraires, détours

Pour les titres de transport liés à un train déterminé ou avec réservation, le parcours du train indiqué tient lieu d'indication de l'itinéraire.

Pour les autres titres de transport, l'itinéraire peut être modifié en cours de route moyennant le paiement éventuel d'un complément de prix. Dans ce cas, les CPT peuvent prévoir que

- les réductions accordées ne sont plus prises en considération;
- une taxe est perçue pour l'établissement du changement de parcours, même si le parcours est plus court;
- pour des offres tarifaires déterminées, les changements de parcours ne sont pas admis.

Un nouveau parcours plus court ne donne droit à aucun remboursement.

### 5.5 Changement dans une autre classe ou une autre catégorie de place ou de train

Les CPT déterminent les possibilités et conditions de changement de classe, de catégorie de place ou de train.

Pour les offres tarifaires liées à un train déterminé ou à une réservation, les changements ne sont pas admis.

### 5.6 Interruption du voyage

Les CPT déterminent si l'interruption du voyage est admise.

### 5.7 Modification du transporteur

En règle générale, chaque transporteur ne reconnaît que les titres de transport qui le lient conformément au contrat de transport.

Si plusieurs transporteurs offrent des prestations de transport sur le même parcours – le cas échéant à des conditions d'utilisation et à des prix différents – le passage éventuel d'un transporteur à un autre transporteur nécessite un accord entre eux repris dans les CPT.

### 5.8 Réservations

Les CPT prévoient dans quelles conditions la prestation de réservation de place assise ou couchée peut être assurée ou rendue obligatoire.

### 5.9 Prestations complémentaires

Les CPT prévoient dans quelles conditions des prestations de service complémentaires sont fournies.

## 6 **Tarification**

Le droit à la prestation de transport est subordonné au paiement par le voyageur du prix défini par le ou les transporteur(s) dans les CPT. Ce prix est en principe à payer avant le début du voyage. Lorsque la réglementation nationale le permet, il peut être exigé qu'en cas de paiement en espèces, la somme exacte due soit remise.

L'offre tarifaire peut consister en plusieurs séries de prix. Chaque prix peut être associé à une ou plusieurs prestations et peut être soumis à des conditions différentes.

Ces conditions peuvent consister notamment en :

- des conditions liées à la vente (date d'émission, de commande ou d'utilisation, canal de vente, mode de paiement, etc.),
- des conditions liées à l'itinéraire ou à la relation empruntée, p. ex. utilisation d'un train déterminé ou d'un train à réservation obligatoire,
- des conditions de limitation du nombre de places disponibles par offre de prix,
- des conditions de limitation de durée pour certaines offres tarifaires ou pour des moyens de transport déterminés,
- des conditions d'accès,
- des conditions de validité,
- des conditions d'échange et de remboursement.

En règle générale, les conditions susmentionnées diffèrent pour les voyageurs isolés et pour les voyageurs en groupe. Les conditions pour les voyages en groupe peuvent prévoir notamment des règles particulières pour la réservation, l'admission, le paiement et l'annulation.

Des conditions particulières, notamment un complément de prix, peuvent être prévues pour l'achat de titres de transport à bord des trains. Les modalités prévues dans ce cas sont précisées dans les CPT.

Les modifications apportées aux CPT entrent en vigueur conformément aux procédures et dans les délais d'annonce applicables dans chaque pays.

## 7 **Reprise et échange du titre de transport et remboursements**

### 7.1 Généralités

Reprise signifie qu'un titre de transport émis est repris, avant le début de validité, avec remboursement sans aucune déduction.

Echange signifie qu'un titre de transport émis est échangé avec ou sans taxe contre un autre titre de transport.

Remboursement signifie que le prix d'un titre de transport non utilisé ou partiellement utilisé est remboursé, totalement ou partiellement à partir du début de validité, en règle générale après déduction de frais.

Seul le détenteur d'un titre non nominatif ou la personne dont le nom figure sur le titre de transport peut demander la reprise, l'échange ou le remboursement. Le titre de transport original doit être restitué.

Les reprises, échanges et remboursements peuvent être refusés si les titres de transport sont endommagés ou si les indications ont été rendues illisibles ou méconnaissables ou ont été modifiées ou lorsque la non-utilisation ne peut être vérifiée.

Pour des titres de transport non payés en espèces, le remboursement ne s'effectue en principe que par la voie du paiement initial.

En cas de reprise, de restitution de la différence et de remboursement, les transporteurs peuvent offrir le paiement sous forme de bons de voyage et prévoir à cet effet des conditions particulières.

Les reprises, échanges et remboursements de titres de transport électroniques font l'objet de dispositions spécifiques.

#### 7.2 Reprise

La reprise ne peut intervenir que dans un délai fixé par le transporteur et auprès du bureau d'émission.

Les CPT peuvent prévoir des dispositions particulières pour la reprise.

#### 7.3 Echange

L'échange ne peut intervenir que dans le délai fixé par les CPT. Le cas échéant, la différence de prix en faveur du voyageur est remboursée; dans le cas contraire, il doit payer la différence.

Les CPT peuvent prévoir des conditions particulières pour l'échange.

#### 7.4 Remboursement

Les titres de transport liés à un train déterminé ou à la réservation obligatoire ne peuvent pas être remboursés lors d'un abandon partiel de parcours.

Les demandes de remboursement de titres de transport non utilisés ou partiellement utilisés sont à introduire à partir du début de validité, mais au plus tard dans les trois mois après l'expiration de la validité. Elles doivent être présentées soit au bureau d'émission, soit à l'entreprise de transport qui a habilité ce bureau. Dans ce cas, le voyageur doit, avant l'expiration de la validité de son titre de transport, faire annoter celui-ci en conséquence par la gare où il renonce à tout ou partie du voyage. S'il ne peut apporter cette preuve, le voyageur doit justifier par d'autres moyens la non-utilisation effective de son titre de transport.

Si le voyageur s'adresse à un autre transporteur, il pourra obtenir auprès de celui-ci l'adresse à laquelle la demande doit éventuellement être envoyée.

Les CPT peuvent exclure le remboursement des titres de transport ou prévoir des dispositions particulières. Un délai de moins de trois mois pour l'introduction de la demande de remboursement peut notamment être prévu; il ne peut toutefois être inférieur à un mois.

Les transporteurs effectuent le remboursement dans un délai de trois mois au plus après réception de la requête et des pièces justificatives à fournir par le voyageur.

#### 7.5 Remplacement en cas de perte ou de vol

Le transporteur n'assume aucune responsabilité en cas de perte, vol ou utilisation illicite du titre de transport. Sous réserve d'autres dispositions, ces titres ne sont pas remplacés.

En cas d'altération des données d'un titre de transport électronique, les éventuelles procédures de remplacement font l'objet de dispositions spécifiques.

### 8 **Enfants**

Les enfants jusqu'à quatre ans révolus accompagnés d'un adulte voyagent en principe gratuitement, à condition qu'ils n'occupent pas une place distincte. En règle générale, chaque adulte peut voyager avec au maximum deux enfants ne payant pas de prix de transport.

Pour le transport des enfants âgés de 4 ans et plus et pour ceux de moins de 4 ans pour lesquels une place distincte est revendiquée, les CPT peuvent prévoir des prix enfants. Pour chaque transporteur, les conditions, les limites d'âge et, le cas échéant, le prix, sont prévus dans les CPT.

Des réductions supplémentaires pour enfants dans le cadre des CPT (p. ex. voyages en famille) sont réglées dans les dispositions tarifaires y afférentes et sont applicables pour les transporteurs participant à ces offres.

### 9 **Transport d'animaux**

De petits animaux domestiques vivants non dangereux peuvent être emmenés avec soi comme bagages à main dans des contenants, dans la mesure où aucun transporteur participant au contrat de transport n'exclut le transport d'animaux dans ses CPT.

Les contenants doivent être conçus de manière que tout préjudice pour les personnes et les objets soit exclu.

En règle générale, les chiens peuvent être emmenés avec soi sans être placés dans un contenant, à condition qu'ils soient tenus en laisse et qu'ils portent une muselière.

Les CPT définissent les prix de transport applicables aux animaux.

Pour les chiens d'aveugle, des conditions spécifiques peuvent être applicables.

Le voyageur doit surveiller les animaux qu'il emmène avec lui.

Les animaux domestiques, y compris les chiens, dangereux ou malades sont exclus du transport.

A l'exception des chiens d'aveugle, les animaux ne peuvent pas accéder aux voitures-restaurant, aux voitures-bistro ou aux voitures dans lesquelles des repas sont servis à la place.

Dans les trains de nuit, des dispositions particulières sont applicables pour les petits animaux domestiques et les chiens.

### 10 **Bagages à main**

#### 10.1 Acceptation des bagages

Le voyageur est seulement autorisé à emporter des effets personnels affectés à un but de voyage. Les valeurs, les produits commerciaux ou transportés dans un but commercial ne peuvent pas être emmenés avec soi.

Les marchandises dangereuses ne peuvent être emmenées avec soi en tant que bagages à main que conformément aux prescriptions du Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID - Appendice C à la COTIF). Le voyageur ne peut emmener avec lui que les matières et objets conditionnés pour la vente au détail et destinés à son usage personnel ou domestique ou à ses activités de loisirs ou de sports.

Les armes et munitions sont exclues du transport en tant que bagages à main, à moins que les CPT ne le permettent et qu'elles ne prévoient les conditions dans lesquelles elles sont admises.

Les objets ou produits pouvant présenter une gêne pour les autres voyageurs ne sont pas acceptés.

Chaque voyageur ne peut pas emmener plus de 3 bagages, facilement transportables et compatibles avec les espaces de rangement prévus à cet effet dans les trains. La plus grande dimension de chacun des bagages doit être inférieure à 85 cm. Les CPT déterminent si plus de bagages, des bagages plus volumineux ou des objets encombrants (skis, planche à voile, vélos) sont admis. Le cas échéant, ces objets encombrants doivent être correctement emballés, démontés ou pliés. Le voyageur doit dans ce cas se renseigner au préalable, auprès du transporteur, sur les modalités particulières d'acceptation.

Seuls sont acceptés les bagages à main dont le conditionnement, la fermeture, le volume et la masse permettent le transport et le placement sans difficulté ni risque d'avarie. Les bagages ne doivent, en aucun cas, entraver la circulation dans les voitures.

#### 10.2 Obligations du voyageur

Les bagages à main sont transportés sous la seule surveillance du voyageur.

Le voyageur doit surveiller ses bagages à main. Ceux-ci doivent impérativement comporter l'indication claire et lisible du nom et de l'adresse du voyageur. Les bagages doivent pouvoir être inspectés par les autorités administratives et de douane à tout moment du voyage.

Le voyageur doit être présent lors de l'accomplissement des formalités administratives prescrites par la douane ou par d'autres autorités administratives.

Il appartient au voyageur de s'assurer qu'il est en règle avec les dispositions des autorités administratives et douanières des Etats traversés au cours de son voyage.

#### 10.3 Bagages abandonnés ou perdus

Tout bagage trouvé dans un train doit être signalé auprès du personnel d'accompagnement.

Le transporteur se réserve le droit d'ouvrir et de vérifier le contenu de tout bagage abandonné dans ses trains ou ses locaux. Le transporteur peut également, sans assumer pour cela aucune responsabilité, faire déplacer ou détruire tout bagage ou son contenu susceptibles, à son avis, de présenter un risque pour la sécurité ou d'entraîner des blessures ou des désagréments pour les personnes ou des dommages matériels.

Des frais pourront être facturés pour la restitution des objets ou bagages trouvés dans les trains et locaux, en fonction du type d'objet et de la période durant laquelle ils auront été gardés avant d'être réclamés. Le transporteur, l'entité ou la personne chargées par lui du stockage et de la garde des objets trouvés n'est pas responsable en cas de perte, dommage ou retard subi au cours du stockage, de la garde ou de l'acheminement vers le lieu de stockage, de garde ou, pour autant que cela soit prévu, vers le domicile de l'ayant droit.

#### 11 **Bagages enregistrés et véhicules**

Les transporteurs peuvent offrir un service de transport de bagages enregistrés et/ou de véhicules sur des relations déterminées. Les offres mises en place, les relations, les conditions particulières, les procédures ainsi que les prix sont contenus dans les CPT.

#### 12 **Dommages corporels et matériels**

La responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ainsi que pour la perte et l'avarie de colis à main, de bagages enregistrés et de véhicules est régie selon les Règles uniformes CIV.

#### 13 **Inobservation de l'horaire**

13.1 En cas de suppression, de retard ou de manquement d'une correspondance dans une relation internationale, le transporteur rembourse les frais raisonnables d'avertissement, de taxi et d'hébergement si :

- le voyageur ne peut poursuivre son voyage le même jour ou,
- la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible en raison des circonstances données.

13.2 Pour un retard de plus d'une heure d'un train de jour international ou de plus de deux heures pour un train de nuit international, les transporteurs ayant conclu le contrat de transport et ayant adopté la Charte CER/UIC/CIT pour les services des voyageurs par chemin de fer remboursent au voyageur 20% du prix du titre de transport trajet simple quand

- le prix du titre de transport (y compris la réservation et les éventuels suppléments pour un trajet simple) s'élève à 50 euros au minimum,
- le début et la fin du voyage sont situés à l'intérieur de l'Union européenne, de la Norvège ou de la Suisse.

Le remboursement est effectué sous la forme d'un bon voyage ou d'une compensation équivalente.

13.3 Est déterminant pour l'appréciation de l'inobservation de l'horaire, l'écart entre l'heure d'arrivée effective et l'heure prévue à la gare de destination. Le voyageur fait valoir ses droits dans les deux mois après la fin du voyage auprès d'un transporteur ayant participé au transport, en présentant l'original du titre de transport valide et oblitéré plus la réservation. Si le transporteur le prévoit, et en l'absence de réservation, celle-ci peut être remplacée par une attestation de retard.

13.4 Les offres de libre parcours (InterRail, EuroDomino, Eurail, etc.) ainsi que les trains autos et les trains spéciaux sont exclus des remboursements décrits au chiffre 13.2.

13.5 En lieu et place des compensations, le voyageur peut également

- renoncer à la poursuite du voyage et demander le remboursement du billet pour le parcours non effectué ou
- renoncer à la poursuite du voyage, revenir à la gare de départ en utilisant le premier train approprié d'un transporteur participant et demander le remboursement total du prix de transport ou
- poursuivre le voyage avec un train des transporteurs participants, arrivant à destination avec le moins de retard possible.

13.6 Le voyageur ne peut prétendre à compensation si l'inobservation de l'horaire est imputable

- à 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 obvier,
- à des restrictions de trafic annoncées préalablement au voyage pour des travaux de construction ou d'entretien,
- à une faute du voyageur,
- 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 desquelles il ne pouvait remédier ; le gestionnaire d'infrastructure ou une autre entreprise utilisant la même infrastructure ne sont pas considérés comme des tiers.

## **14 Comportement des voyageurs dans les gares et les trains**

### **14.1 Généralités**

Les transporteurs / gestionnaires des gares / gestionnaires d'infrastructure peuvent prévoir des conditions d'accès à l'enceinte des gares et aux trains. Le voyageur a l'obligation de se conformer à leurs directives et à celles données par leur personnel.

Lorsque certains transporteurs prévoient une procédure de contrôle pour l'accès à leurs trains, les voyageurs ont l'obligation de s'y soumettre.

Les voyageurs ayant des titres de transport nominatifs ou des cartes de réduction sont tenus, lors des contrôles des titres de transport, de prouver leur identité, sur demande, au moyen d'une pièce d'identité officielle munie d'une photographie.

Chaque voyageur doit se comporter de manière à ne pas déranger les autres voyageurs.

Chaque voyageur ne peut occuper qu'une seule place assise. Dans les trains avec des compartiments pour les enfants en bas âge ou avec des places ou compartiments réservés aux personnes à mobilité réduite, les autres voyageurs doivent libérer ces places en cas de besoin.

Dans les espaces non-fumeurs, il est interdit de fumer, même avec le consentement des autres voyageurs.

Le voyageur ne peut actionner les équipements d'alarme et d'urgence qu'en cas de danger pour sa propre sécurité, ou pour la sécurité des autres voyageurs, d'autres personnes ou du train. En cas d'abus et sous réserve d'autres actions, le voyageur devra s'acquitter du montant prévu par les CPT pour ce genre de cas.

### **14.2 Exclusion du transport**

Les CPT peuvent prévoir que les voyageurs qui

- ne présentent pas de titre de transport valable et refusent le paiement immédiat du prix de transport ou de la surtaxe,
- représentent un danger pour la sécurité et le bon déroulement de l'exploitation ou pour la sécurité des autres voyageurs,
- dérangent les autres voyageurs de manière notable,

sont exclus du transport ou pourront en être exclus en cours de route, sans que ces personnes aient droit au remboursement du prix du titre de transport et du supplément.

## **15 Réclamations**

Les réclamations pour des motifs autres que les remboursements sont à présenter aux services-clientèle des transporteurs mentionnés dans l'annexe aux présentes CGT-CIV.

## **16 Définition du for**

Seuls sont compétents les tribunaux du siège du transporteur dont la responsabilité peut légalement être engagée par le voyageur.