

Droits et obligations des voyageurs ferroviaires

Résumé du règlement européen n° 2021/782

(mise à jour au 01/01/2025)

Depuis l'entrée en vigueur le 7 juin 2023 du règlement européen n° 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (« le Règlement européen »), vous disposez de nouveaux droits applicables à votre voyage en train.

Ces droits dépendent du type de service ferroviaire que vous empruntez (TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS, TER ou Transilien).

1. Dispositions applicables aux services TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS, TER et Transilien :

Information sur votre voyage

Les entreprises ferroviaires vous tiennent informés de leurs offres (trains et billets), ainsi que des retards et autres incidents susceptibles de se produire et d'affecter leurs services liés à votre voyage.

Droit d'acheter votre billet sans difficulté :

Les entreprises ferroviaires délivrent les billets aux voyageurs par au moins un des moyens de vente suivants : guichets, autres points de vente ou distributeurs de titres de transport, téléphone, internet ou toute autre technologie de l'information largement disponible ou dans certaines conditions à bord des trains.

Droit au transport pour les voyageurs à mobilité réduite

Si vous êtes en situation de handicap ou que votre mobilité est réduite, vous devez pouvoir voyager sans difficulté. Les billets et réservations doivent vous être proposés sans frais supplémentaires. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gare doivent mettre en place et appliquer des règles d'accès non discriminatoires.

Informations sur l'accessibilité des services pour les voyageurs à mobilité réduite

Sur demande, les gestionnaires de gares, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets doivent vous communiquer des informations sur l'accessibilité de la gare et des installations associées et des services ferroviaires ainsi que les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord.

Assistance aux personnes à mobilité réduite

Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gare doivent vous délivrer une assistance pour embarquer/débarquer du train dès lors que celle-ci a été réservée au plus tard 24 heures à l'avance selon les modalités prévues par les Conditions Générales de l'entité en charge de fournir l'assistance. Selon votre demande, l'assistance peut s'effectuer en gare de départ de votre train, dans les gares où interviennent vos correspondances, ainsi qu'à la gare d'arrivée de votre train.

Voyager en toute sécurité

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires d'infrastructure et les gestionnaires de gare ont l'obligation de prendre les mesures appropriées dans leurs domaines respectifs pour garantir la sûreté des voyageurs dans les gares et à bord des trains et en concertation avec les autorités publiques.

Obligation d'assurance des entreprises ferroviaires

Les entreprises ferroviaires ont l'obligation d'être correctement assurées pour couvrir leur responsabilité envers les voyageurs et leurs bagages.

Responsabilité en cas de blessures ou décès d'un voyageur, ou concernant les bagages et les équipements de mobilité

À condition que les causes de l'accident ne soient pas dues à des circonstances qui lui sont extérieures, l'entreprise ferroviaire doit indemniser le voyageur blessé ou les ayants droits du voyageur décédé pour les préjudices consécutifs aux blessures ou au décès survenus dans le train, ainsi qu'à la montée ou à la descente.

L'entreprise ferroviaire est également responsable :

- De la perte ou la détérioration des bagages à main en cas de blessure ou décès du voyageur ;
- Lorsqu'elle provoque la perte ou l'endommagement d'un équipement de mobilité d'une personne à mobilité réduite tel qu'un fauteuil roulant ou un dispositif d'assistance.

Droit de réclamation

Vous pouvez déposer une réclamation auprès de l'entreprise ferroviaire concernée par votre voyage en utilisant les outils de l'entreprise ferroviaire disponible sur sncf-voyageurs.com ou ouigo.com ou [Transilien.com](https://transilien.com) ou le formulaire type de la commission européenne. Toute réclamation autre que celles liées à un dommage corporel doivent être transmises dans un délai de 3 mois à compter de la fin du voyage en train.

Médiation

Dans l'hypothèse où la réponse apportée par le service relation client de l'entreprise ferroviaire ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse de celui-ci dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la demande écrite, vous pouvez recourir à un processus de médiation, gratuit et confidentiel :

- en saisissant la Médiatrice SNCF Voyageurs par courrier à l'adresse suivante : Médiatrice SNCF Voyageurs - TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou en ligne sur le site : <https://mediation-sncf.force.com/>
- et/ou en accédant à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>.

Tous les détails sur le processus de médiation figurent sur le site internet de la Médiation SNCF Voyageurs via le lien suivant : <https://mediation.sncf-voyageurs.com>

Organisme national chargé de l'application du règlement

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) est compétente pour recevoir vos réclamations concernant un manquement aux obligations mises à la charge des entreprises ferroviaires par le règlement 2021/782.

Sans préjudice de votre droit de recourir à une procédure de médiation, vous pouvez, après avoir introduit sans succès une réclamation auprès de l'entreprise ferroviaire, saisir la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) dans un délai de 3 mois à compter de la réception des informations sur le rejet de la réclamation initiale.

2. Dispositions applicables uniquement aux services TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS et TER :

Trajets en correspondance : billet direct ou contrats de transport distincts

Un ou plusieurs billets achetés dans le cadre d'un paiement unique auprès d'une entreprise ferroviaire ou d'un vendeur de billets 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.

Cette information vous est communiquée par le vendeur de billet (entreprise ferroviaire ou distributeur) sur vos billets ou dans un document associé à vos billets décrivant les conditions devant être réunies pour être éligible au billet direct.

Si ces conditions sont respectées, votre voyage sera considéré comme un billet direct de votre point de départ à votre point d'arrivée finale. A défaut de remplir ces conditions, les trajets en correspondance constituent des contrats de transport distincts.

Information sur le réacheminement disponible en cas de situation perturbée

En cas de retard prévisible au départ supérieur à 60 minutes, il incombe au transporteur ferroviaire 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.

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.

En cas de retard prévisible de plus de 60 minutes

En cas de retard prévisible de plus de 60 minutes à la gare d'arrivée indiquée sur votre titre de transport ou sur votre billet direct, vous avez le choix entre :

- Renoncer à votre trajet et vous faire rembourser le titre de transport pour la partie non effectuée de votre voyage, ainsi que pour la partie déjà effectuée si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport à votre projet de voyage initial, ainsi que, s'il y a lieu le retour gratuit jusqu'au lieu de départ, ou
- Poursuivre votre trajet ou être réacheminé à votre destination finale le plus tôt possible ou à une date ultérieure à votre convenance.

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.

En cas de retard avéré de plus de 60 minutes à destination

Si vous n'avez pas renoncé à votre voyage et que vous arrivez au lieu de destination défini sur votre titre de transport ou votre billet direct avec 60 minutes de retard ou plus, vous avez le droit à une compensation dans les proportions suivantes :

- Pour un retard de 60 à 119 minutes : 25 % du prix du billet ou du billet direct le cas échéant ;
- Pour un retard de 120 minutes et plus : 50 % du prix du billet ou du billet direct le cas échéant.

Le montant pris en compte pour le calcul de votre compensation 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 pour un billet direct.

La compensation vous sera versée sous forme de bons mais vous pouvez demander que celle-ci vous soit versée en espèces. La compensation doit être payée dans le mois qui suit votre demande. En règle générale, elle n'est versée que si son montant est supérieur ou égal à 4 euros. Des règles particulières s'appliquent aux abonnements.

Il est important de noter que SNCF Voyageurs maintient une compensation mieux-disante que celle du Règlement européen pour ses services TGV INOUI, INTERCITÉS à partir de 30 minutes de retard dans le cadre de la Garantie G30 et pour les trains internationaux qu'elle opère en propre ou en coopération avec d'autres entreprises ferroviaires.

Prise en charge en cas de retard ou annulation

Les entreprises ferroviaires doivent vous proposer gratuitement l'assistance rendue nécessaire selon les circonstances et en fonction de leurs possibilités matérielles :

- Une collation et/ou des rafraichissements ;
- Un hébergement et un transport jusqu'à celui-ci ;
- Un transport de substitution en cas d'impossibilité de poursuivre le transport ferroviaire.

Une attention particulière sera apportée aux personnes à mobilité réduite.

Versement d'une avance en cas d'accident ferroviaire

En cas d'accident en relation avec l'exploitation ferroviaire, l'entreprise ferroviaire exécutant le contrat de transport au moment de l'accident devra verser une avance de 21 000 € aux ayant droits des voyageurs décédés dans un délai de quinze jours après l'identification de la personne physique ayant droit à l'indemnisation ; en cas de blessure, le montant de l'avance correspond aux frais raisonnables et justifiés et sera proportionnel à vos besoins économiques immédiats.

Pour plus de renseignements, vous pouvez également consulter le site suivant :

https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_fr.htm