

Conditions de Transport

Edition 01.02.2010

Partie 1: Conditions Générales

Partie 2: Conditions Particulières

Partie 3: Tarifs

Distribution: T31/003
Réserve: 10

Partie I: Conditions Générales

Table de matières

Tableau des suppléments en vigueur	3
Table de matières	4
Partie 1: Introduction générale.....	5
Introduction.....	6
Partie 2: Conditions Générales	7
Article 1: Conditions générales et particulières de transport	8
Article 2: Bases légales.....	8
Article 3: Contrat de transport	8
Article 4: Titre de transport et réservation	9
Article 5: Obligations du voyageur.....	9
Article 6: Colis à main.....	11
Article 7: Animaux.....	11
Article 8: Bagages et véhicules.....	11
Article 9: Retards	11
Article 10: Assistance en cas de retard	13
Article 11: Dommages corporels.....	13
Article 12: Dommages matériels.....	13
Article 13: Réclamations et plaintes.....	14
Article 14: Actions en justice.....	14

Partie 1: Introduction générale

Introduction

Le Comité International des transports ferroviaires a élaboré les Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR) pour lesquelles le règlement Européen 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires a été pris en considération. Ce sont les présentes Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs qui ont pour but de garantir l'application de conditions contractuelles uniformes dans le transport national et international des voyageurs par chemin de fer, pour autant que cela soit approprié et possible.

Les Conditions de transports de SNCB Mobility peuvent être consultées sur le site de la SNCB (www.sncb.be) ainsi que dans les points de vente du groupe SNCB desservis par du personnel.

L'ensemble des conditions applicables aux contrats de transport ferroviaire en service intérieur consiste en trois parties :

- Partie 1: « Conditions Générales »
- Partie 2: « Conditions Particulières »
- Partie 3: « Tarifs »

Les « Conditions Générales » dans la partie 1 reprennent intégralement les GCC-CIV/PRR susmentionnées. Les « Conditions particulières – transport des voyageurs et bagages accompagnés et prestations complémentaires en trafic intérieur » dans la partie 2 sont propres à SNCB Mobility et peuvent déroger aux « Conditions Générales » ; dans ce cas les « Conditions Particulières » prévalent. La troisième partie contient les tarifs appliqués en service intérieur.

Les différentes parties seront nommées respectivement « Conditions Générales », « Conditions Particulières » et « Tarifs ».

Partie 2: Conditions Générales

Article 1: Conditions générales et particulières de transport

- 1.1. 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 1.2 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.
- 1.2. 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 9.1, 9.2, 9.3.1, 9.3.4, 9.4, 9.5, 10.1, 11, 12, 13, 14 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).
- 1.3. 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 3.2 ci-dessous).

Article 2: Bases légales

Le transport des voyageurs par chemin de fer est régi par :

- a. les Règles uniformes concernant le Contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (CIV - Appendice A de la COTIF), et/ou
- b. le Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (PRR), et/ou
- c. le droit national,

dans la mesure où ils sont applicables ou s'il en a été convenu ainsi par contrat.

Article 3: Contrat de transport

- 3.1. 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.
- 3.2. Le contrat de transport se compose :
 - a. des GCC-CIV/PRR ;
 - b. des conditions particulières de transport du ou des transporteurs ; et
 - c. des données figurant sur le titre de transport (point 4.1.3 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.

- 3.3. 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.
- 3.4. Un titre de transport matérialise un contrat de transport, sauf dans les cas mentionnés aux points 3.5 et 3.6 ci-dessous.
- 3.5. Plusieurs titres de transport traditionnels émis sous forme papier matérialisent un contrat de transport unique, pour autant que cela soit indiqué clairement dans les conditions particulières de transport, s'ils sont émis simultanément en un même lieu pour un même voyage et s'ils :
 - a. sont placés ensemble dans une couverture ou une pochette prévue à cet effet, ou
 - b. sont agrafés ensemble de façon permanente, ou
 - c. sont chaînés par un code alphanumérique, ou
 - d. n'indiquent qu'un seul prix pour tout le transport, ou
 - e. sont liés entre eux d'une autre façon, conformément aux conditions particulières de transport.

Plusieurs e-billets matérialisent un contrat de transport unique lorsqu'ils sont liés électroniquement.

- 3.6. Un titre de transport unique peut aussi matérialiser plusieurs contrats de transport, pour autant que cela soit indiqué clairement dans les conditions particulières de transport.
- 3.7. Le transfert entre deux gares, par exemple entre les gares d'une même agglomération par un moyen de transport autre que le chemin de fer (bus, tram, métro, etc.), ou à pied, n'est pas couvert par le contrat de transport et est régi par le droit applicable au mode de transport concerné.

Article 4: Titre de transport et réservation

4.1. Généralités

- 4.1.1. 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.
- 4.1.2. Les e-billets sont régis par des conditions particulières de transport. Ils peuvent être convertis en signes d'écriture lisibles.
- 4.1.3. 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 et sur www.railpassenger.info.
- 4.1.4. Les conditions particulières de transport stipulent dans quels cas la réservation est possible ou obligatoire.
- 4.1.5. 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.

4.2. Achat

- 4.2.1. Les titres de transport sont vendus soit directement par les points de vente du transporteur, soit indirectement par 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 aucune responsabilité résultant du contrat de transport.
- 4.2.2. 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 passagers est interdit.
- 4.2.3. 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.
- 4.2.4. 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 9.1.1 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.
- 4.2.5. 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.
- 4.2.6. Les titres de transport perdus ou volés ne sont ni remplacés ni remboursés.

Article 5: Obligations du voyageur

5.1. Avant le départ

- 5.1.1. 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.
- 5.1.2. 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.
- 5.1.3. Les conditions particulières de transport indiquent si le voyageur doit valider le titre de transport avant de monter à bord du train

- 5.1.4. 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 ce cas.
- 5.1.5. 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 obtenir un remboursement.
- 5.1.6. Les conditions particulières de transport indiquent si et à quelles conditions les enfants peuvent voyager seuls.
- 5.1.7. Les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent notifier leur besoin d'assistance au moins 48 heures à l'avance. Elles doivent se conformer aux instructions données par les transporteurs pour pouvoir bénéficier des prestations d'assistance conformément aux règles d'accès des transporteurs. Les transporteurs peuvent prévoir, le cas échéant, un délai de notification plus court.
- 5.2. Durant le voyage
- 5.2.1. 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.
- 5.2.2. 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.
- 5.2.3. 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.
- 5.2.4. Sous réserve des conditions particulières de transport, le voyageur ne peut pas interrompre et reprendre son voyage librement.
- 5.2.5. 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, sous peine de perdre son droit.
- 5.2.6. 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.
- 5.2.7. 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.
- 5.2.8. Le voyageur doit se conformer à toutes les formalités douanières ou administratives.
- 5.2.9. Il est interdit de fumer dans les espaces non-fumeurs, même avec le consentement des autres voyageurs.
- 5.2.10. 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.
- 5.2.11. 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.

Article 6: Colis à main

- 6.1. 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.
- 6.2. 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 les publications du CIT en la matière (www.citrail.org). 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. Le transport de vélos en tant que colis à main est soumis aux conditions particulières de transport.

Article 7: Animaux

- 7.1. 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.
- 7.2. Sous réserve du droit applicable, aucune restriction ne s'applique aux chiens d'aveugle et aux chiens d'assistance identifiables comme tels.

Article 8: 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.

Article 9: Retards

- 9.1. Annulations et retards prévisibles
 - 9.1.1. Si un train est annulé ou si le transporteur peut, par expérience, prévoir objectivement que le lieu de destination défini dans le contrat de transport sera atteint avec plus de 60 minutes de retard, le voyageur peut, dans les conditions énoncées au point 9.1.3 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, mais au plus tard dans un délai de 48 heures.
 - 9.1.2. 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.
 - 9.1.3. Le retour gratuit jusqu'au lieu de départ ou la poursuite du voyage ne sont possibles qu'avec les transporteurs participant à l'exécution du contrat de transport. Le retour ou la poursuite du voyage se déroulent dans des conditions comparables au voyage initial.

9.2. Retards effectifs

- 9.2.1. Lorsque le voyageur ne fait valoir aucune des prétentions mentionnées au point 9.1.1 let. a cidessus 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 9.3.1 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 9.3.1 ci-dessous. Le présent article s'applique sous réserve des dispositions du point 9.5 ci-dessous.
- 9.2.2. 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.
- 9.2.3. Le voyageur fait valoir son droit à indemnisation dans un délai de deux mois à compter de la fin du voyage en train, en présentant le titre de transport original à l'entreprise émettrice du titre de transport ou à l'un des transporteurs participant à l'exécution du contrat de transport. Si le transporteur lui a délivré une attestation de retard, celle-ci doit aussi être présentée.

9.3. Traitement des remboursements et des indemnisations

- 9.3.1. Le montant pris en compte pour le calcul des indemnisations est le prix du transport qui correspond au train ayant subi un retard.
- Lorsque le titre de transport n'indique pas distinctement ce prix, le montant pris en compte est celui que le voyageur aurait dû payer pour un voyage limité à ce train. Les conditions particulières de transport s'appliquent aux billets à prix réduit, offres promotionnelles, billets avec réservation intégrée, abonnements et offres de libre parcours.
- 9.3.2. Le prix du transport pris en compte pour les remboursements et les indemnisations comprend les frais accessoires (réservations, suppléments, etc.) mais exclut les éventuels frais de service.
- 9.3.3. Les remboursements et les indemnisations peuvent être effectués sous forme de bons. Généralement, ces bons sont valables un an et 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.
- 9.3.4. Les demandes de remboursement et d'indemnisation sont réglées dans un délai d'un mois à compter de leur dépôt auprès du service compétent (point 9.2.3). En principe les montants inférieurs à 4 EUR ne sont pas remboursés. Les éventuels frais de virement sont à la charge du transporteur.

9.4. Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour

Sous réserve du point 9.5.2 ci-dessous, 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 que la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, le transporteur rembourse les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et :

- organise un hébergement adéquat, transfert compris, ou
- rembourse les frais raisonnables d'hébergement, transfert compris.

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

9.5. Exonération de la responsabilité en cas de retard

- 9.5.1. Le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour les retards effectifs (point 9.2 ci-dessus) dans la mesure où ils sont imputables à des prestations de transport qui :
- ont été fournies intégralement hors du territoire d'un Etat membre de l'UE, de la Suisse et de la Norvège;
 - 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 ;
 - sont exemptées du PRR ;

- ne font pas partie intégrante du contrat de transport (bus, tram, métro, etc. par exemple entre les gares d'une même agglomération) ;
 - ont été fournies en mer ou sur des voies de navigation intérieures.
- 9.5.2. De plus, le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour les retards effectifs (point 9.2 ci-dessus) ainsi que pour l'impossibilité de poursuivre le voyage le même jour (point 9.4 ci-dessus) lorsque le voyageur a été informé d'un retard éventuel avant l'achat du titre de transport, 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 ou lorsque l'événement est imputable :
- 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;
 - à une faute du voyageur ;
 - 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 – en cas d'impossibilité de poursuivre le voyage le même jour (point 9.4 ci-dessus) – une autre entreprise qui utilise la même infrastructure ferroviaire ne sont pas considérés comme des tiers ;
 - à des restrictions de trafic consécutives à des grèves, dans la mesure où les informations nécessaires ont été portées à la connaissance du voyageur.

Article 10: Assistance en cas de retard

Lorsque le retard prévu est 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 9.4 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.

Article 11: Dommages corporels

- 11.1. 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 indemnisation 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.
- 11.2. 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 lu 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.
- 11.3. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité 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.
- 11.4. 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.).

Article 12: 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 indemnisation 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.

Article 13: Réclamations et plaintes

13.1. Réclamations relatives aux dommages corporels

- 13.1.1. 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.
- 13.1.2. 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.

13.2. Autres réclamations et plaintes

- 13.2.1. Les autres réclamations et les plaintes peuvent être adressées à l'entreprise émettrice du titre de transport ou à tout transporteur ayant participé à l'exécution du contrat de transport.
- 13.2.2. Le transporteur auquel 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 au transporteur susceptible de voir sa responsabilité engagée et en informe simultanément le voyageur. Le transporteur adresse au voyageur une réponse définitive au plus tard trois mois après la réception de la réclamation ou de la plainte.
- 13.2.3. Le service compétent, son adresse ainsi que la langue de correspondance peuvent être consultés sur www.cit-rail.org et sur www.railpassenger.info, ainsi que sur les sites Internet des entreprises qui appliquent les GCCIV/PRR et, en règle générale, auprès de leurs points de vente avec conseil à la clientèle.

Article 14: Actions en justice

14.1. Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être engagée

- 14.1.1. 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 engager l'action en justice contre ce dernier.
- 14.1.2. 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.
- 14.1.3. L'action judiciaire en remboursement et en indemnisation pour cause 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.
- 14.1.4. 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.
- 14.1.5. 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.

14.2. For

- 14.2.1. 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, son siège principal ou la succursale ou l'établissement qui a conclu le contrat de transport. D'autres juridictions ne peuvent être saisies.

14.3. Droit applicable

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