International Rail Transport Committee
Comité international des transports ferroviaires
Internationales Eisenbahntransportkomitee

Etat 13 décembre 2026

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

Valables à partir du 13 décembre 2026

Document accessible au public

Selon le point 2.6 b) des Statuts du CIT, le présent document est de nature **contraignante** et lie tous les membres du CIT ; un membre peut toutefois émettre une réserve lorsque l'application de ces dispositions va à l'encontre de ses intérêts (principe de l'opting out).

La liste des entreprises qui appliquent ce document est disponible sur le site Internet du CIT : www.cit-rail.org.

© 2026 Comité international des transports ferroviaires (CIT)
www.cit-rail.org

Le présent document est sous licence Creative Commons Attribution - Utilisation non commerciale 4.0 International. Pour obtenir plus d'informations sur cette licence, rendez-vous sur : https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.fr.

Supplément nº	Points modifiés	Applicable à partir du

Les versions antérieures sont disponibles ici : https://www.cit-rail.org/fr/voyageurs/produits/

Table des matières

1 Participation 5

2 Conditions de transport 5

3 Dispositions applicables à votre voyage 6

4 Votre contrat de transport 6

5 Titres de transport et réservations 7

5.1 Généralités 7

5.2 Achat de vos titres de transport 7

6 Vos obligations en tant que voyageur 8

6.1 Avant le début du voyage 8

6.2 Durant le voyage 9

7 Transport de vos colis à main 10

8 Voyage avec des animaux 10

9 Bagages enregistrés et véhicules 10

10 Que faire en cas de retards, d'annulations ou de correspondances manquées ? 10

10.1 Annulations de trains et retards prévus 10

10.2 Indemnisation en cas de retard 11

10.3 Traitement et calcul des remboursements et des indemnités 11

10.4 Vos droits en cas d'impossibilité de poursuivre votre voyage le même jour 12

10.5 Exonération de la responsabilité des transporteurs en cas de retard 12

11 Assistance en cas de retard ou d'annulation 13

12 Dommages corporels 13

13 Pertes et dommages causés à vos biens matériels 14

14 Personnes handicapées ou à mobilité réduite 14

14.1 Demande d'assistance 14

14.2 Conditions de voyage et assistance 14

14.3 Assistance en cas de retard ou d'annulation 15

14.4 Indemnisation relative aux équipements de mobilité, dispositifs d'assistance et chiens d'assistance 15

15 Réclamations et plaintes 15

15.1 Introduction de réclamations en cas de mort et de blessures 15

15.2 Introduction d’autres réclamations et plaintes 15

16 Actions en justice 16

16.1 Entreprises contre lesquelles l’action en justice peut être exercée 16

16.2 Délais de prescription des actions en justice 16

16.3 For 16

16.4 Droit applicable 16

17 Dispositions transitoires 17

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 appliquent les GCC-CIV/PRR peuvent être consultés sur le site Internet du CIT 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 effectuant des transports de voyageurs est partie aux GCC-CIV/PRR pour autant qu'elle ne les ait pas dénoncées ou qu'elle n'ait pas formulé de réserve à leur 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. Les GCC-CIV/PRR prennent effet pour ladite entreprise le premier jour du deuxième mois suivant la notification de l'adhésion aux autres entreprises participantes.

1.3 Chaque entreprise participante peut dénoncer les GCC-CIV/PRR en observant un délai de préavis de six mois ; la dénonciation prend effet le 1er janvier de l'année suivante. Des réserves contre l'application de certains chapitres des GCC-CIV/PRR peuvent être émises pour le 1er 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.
La liste des entreprises ayant dénoncé les GCC-CIV/PRR ou qui y dérogent peut être consultée sur le site Internet du CIT.

1.4 Les dénonciations et réserves peuvent être levées à tout moment moyennant une déclaration écrite adressée au Secrétariat général du CIT. Les dispositions des GCC-CIV/PRR ou le chapitre concerné par la réserve prennent effet pour l'entreprise concernée le premier jour du deuxième mois suivant la notification de la levée aux autres entreprises participantes.

2 Conditions de transport

2.1 Les présentes GCC-CIV/PRR régissent le cadre général de la relation contractuelle entre vous (« le voyageur ») et les entreprises ferroviaires agissant en tant que transporteurs contractuels (« les transporteurs »). Toute situation dérogeant aux GCC-CIV/PRR (**point 2.2** ci-dessous) ou valable uniquement pour des liaisons, des catégories de trains ou des offres spécifiques est définie dans les conditions particulières de transport. Un extrait des présentes GCC-CIV/PRR, résumant l'essentiel de leur contenu, est disponible sur www.cit-rail.org.

2.2 Les transporteurs peuvent établir des conditions particulières de transport qui diffèrent des GCC-CIV/PRR. Dans ce cas, ils indiquent expressément à quelles dispositions des GCC-CIV/PRR dérogent ces conditions particulières. Des dérogations aux points 10.1, 10.2, 10.3.1, 10.3.4, 10.4, 10.5, 11, 12, 13, 14 ou 15 des GCC-CIV/PRR ne sont admises que si elles respectent les dispositions obligatoires du Règlement sur les droits des voyageurs (PRR) et des Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs [CIV – Appendice A à la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF)], à moins que le PRR ne soit pas applicable, comme par exemple dans les Etats non membres de l'Union européenne (UE) ou sur certains services de transport au sein de l'UE exemptés du PRR.

2.3 Les GCC-CIV/PRR ainsi que les conditions particulières de transport font partie intégrante du contrat de transport conclu entre vous et le ou les transporteurs (voir le **point 4.2** ci-dessous). Par conséquent, elles sont légalement contraignantes et s'appliquent à votre voyage.

3 Dispositions applicables à votre voyage

3.1 Lorsque vous voyagez en train, votre voyage est régi par un ensemble de règles qui définissent vos droits, votre sécurité et vos obligations. Les paragraphes ci-dessous présentent les principaux règlements pouvant s'appliquer à votre voyage, en fonction de votre itinéraire et de votre contrat de transport.

a) Si vous voyagez au sein de l'UE ou vers cette dernière, votre contrat de transport est régi par le Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (PRR). Ce dernier est complété par son annexe I, les Règles uniformes CIV (Appendice A à la COTIF) et le Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID – Appendice C à la COTIF), et/ou

b) Si vous voyagez en dehors de l'UE, les Règles uniformes CIV s'appliquent directement.

c) Le RID (Appendice C à la COTIF) s'applique également pour tous les voyages internationaux. Voir aussi le **point 7.2** ci-dessous.

d) Votre voyage peut aussi être régi par des dispositions du droit national concerné.

3.2 Lorsque votre voyage en train est complété par d'autres modes de transport, tels qu'un transport par air, route, voie de navigation intérieure ou mer (par exemple si votre billet de train inclut des correspondances en avion ou en bus à destination ou en provenance de la gare de départ ou d'arrivée), les règles régissant chacun de ces modes de transport s'appliquent séparément aux parties concernées de votre voyage.

3.3 Cependant, si votre voyage multimodal fait partie d'un contrat de transport unique, il est possible que les Règles uniformes CIV s'appliquent à l'ensemble de ce voyage dès lors que les articles 1 ou 31 CIV sont applicables.

4 Votre contrat de transport

4.1 Le contrat de transport est l'accord par lequel le ou les transporteurs concernés s'engagent à vous transporter du lieu de départ au lieu de destination.

4.2 Le contrat comprend les éléments suivants :

a) les présentes Conditions générales de transport (GCC-CIV/PRR) ;

b) les conditions particulières de transport du ou des transporteurs ; et

c) les indications détaillées figurant sur votre titre de transport (**point 5.1.2.**).

4.3 En cas de conflit entre les GCC-CIV/PRR et les conditions particulières de transport du transporteur, ces dernières l'emportent. S'il existe des contradictions entre les clauses des conditions particulières de transport du transporteur, la réglementation la plus avantageuse pour vous s'applique.

4.4 Votre titre de transport est la confirmation de votre contrat de transport ; il peut s'agir d'un document papier ou électronique. Légalement, votre titre de transport fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

4.5 En règle générale, un titre de transport matérialise un contrat de transport, sauf dans les cas mentionnés aux **points 4.7**, **4.10** **et** **4.11** ci-dessous.

4.6 Un ou plusieurs titres de transport achetés dans le cadre d'une seule transaction commerciale constituent un titre de transport direct. Ils sont donc considérés comme un seul et même contrat de transport.

4.7 La règle décrite précédemment ne s'applique pas s'il est clairement indiqué sur le ou les titres de transport, sur un autre document ou par voie électronique, d'une manière qui vous permet d'enregistrer les informations et d'y accéder ultérieurement, que le ou les titres de transport représentent des contrats distincts et si vous en avez été informé avant de réaliser votre achat.

4.8 Une transaction commerciale unique au sens du **point 4.6** signifie que vous achetez simultanément un ou plusieurs titres de transport, par un même canal de distribution, selon les horaires proposés par le transporteur, et que vous effectuez un paiement unique.

4.9 Attention : un paiement unique n'est pas considéré comme une transaction commerciale unique si l'une des deux conditions ci-dessous est remplie :

a) vous choisissez de scinder en plusieurs segments distincts un voyage global déjà planifié, ou

b) vous ne respectez pas le temps de correspondance entre les différents segments du voyage proposés dans l'offre selon l'horaire.

4.10 Si votre voyage fait intervenir des modes de transport autres que le chemin de fer, veuillez noter que le transport par chacun de ces différents modes de transport fait systématiquement l'objet d'un contrat de transport distinct, et ce même si le trajet dans son ensemble est couvert par un titre de transport unique. Les exceptions à cette règle sont mentionnées expressément dans les conditions particulières de transport du ou des transporteurs concernés.

4.11 Par conséquent, les transferts entre deux gares par un mode de transport autre que le chemin de fer (bus, tram, métro, taxi, vélo, par exemple), ou à pied, ne sont pas couverts par le contrat de transport ferroviaire. Ces transferts sont soumis aux dispositions légales applicables au mode de transport concerné.

4.12 Veuillez noter que les règles énoncées aux **points 4.7 à 4.10** restent applicables et peuvent prévoir des exceptions au principe selon lequel un titre de transport unique matérialise un contrat de transport unique.

5 Titres de transport et réservations

5.1 Généralités

5.1.1 Les titres de transport électroniques sont régis par des conditions particulières de transport. Toutes les informations qu'ils contiennent sont affichables sous une forme écrite lisible.

5.1.2 En principe, votre titre de transport indique le ou les transporteurs liés par le contrat de transport, l'entreprise émettrice du titre de transport, le parcours, le prix, la durée de validité, les conditions de transport applicables ainsi que, le cas échéant, votre nom, la date du voyage, le numéro du train et la place réservée.

Les entreprises émettrices de titres de transport et les transporteurs sont généralement identifiés par des codes, dont la liste est disponible sur https://www.cit-rail.org/fr/cit-tools/.

5.1.3 Les conditions particulières de transport indiquent si les réservations sont facultatives ou obligatoires.

5.1.4 Les conditions et les modalités des réductions (par exemple pour les enfants ou les groupes) sont précisées également dans les conditions particulières de transport.

5.1.5 Vous pouvez emporter votre bicyclette dans le train lorsque c'est autorisé. Le ou les transporteurs peuvent vous facturer des frais pour le transport des bicyclettes. Par ailleurs, ce transport est soumis à des contraintes opérationnelles et de sécurité, en particulier des limites de capacités (notamment pendant les heures de pointe), des limites techniques du matériel roulant ou encore des restrictions liées au poids ou aux dimensions des bicyclettes. Voir aussi le **point 7.5** ci-dessous.

5.2 Achat de vos titres de transport

5.2.1 Vous pouvez acheter les titres de transport soit directement aux points de vente du transporteur, soit à des points de vente agréés.

5.2.2 Lorsque les titres de transport sont vendus par des tiers (par exemple des agences de voyage ou des transporteurs qui ne participent pas à l'exécution de votre voyage), ces derniers agissent uniquement en qualité d'intermédiaires et ne peuvent être tenus responsables de problèmes survenant lors du transport en lui-même.

5.2.3 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 titre de transport à l'avance, vous pouvez acheter votre titre de transport à bord du train sans supplément si vous êtes une personne handicapée.

Ce droit peut être limité ou refusé dans les **conditions particulières de transport du transporteur**, mais uniquement pour des motifs justifiés, tels que des exigences de sécurité ou la réservation obligatoire des places.

En l'absence de personnel à bord du train, vous serez informé sur la nécessité d'acheter un titre de transport et sur les modalités.

5.2.4 Les titres de transport non nominatifs sont transmissibles à une autre personne pour autant que le voyage n'ait pas encore commencé.

5.2.5 Vous n'êtes pas autorisé à vendre vos titres de transport pour réaliser un profit.

5.2.6 Si vous avez la possibilité de payer le prix du titre de transport dans une monnaie autre que la monnaie nationale du transporteur ou que celle qu'il utilise, le transporteur vous informe du taux de change et des conditions applicables.

5.2.7 La reprise, l'échange et le remboursement des titres de transport (en dehors des cas d'annulation de train ou de retard, voir le **point 10.1.1** ci-dessous) sont réglés dans les conditions particulières de transport du transporteur. Des frais peuvent s'appliquer.

En principe, l'échange d'un titre de transport est considéré comme la résiliation du contrat de transport initial et la conclusion d'un nouveau contrat.

Les reprises, les échanges et les remboursements peuvent être refusés lorsque les titres de transport sont détériorés ou illisibles.

Les remboursements s'effectuent par le mode de paiement initial ou, le cas échéant, sous forme de bons de voyage.

5.2.8 Veuillez noter qu'en cas d'abus de votre part des systèmes de vente des titres de transport électroniques, vous pouvez être exclu de tout accès à ces systèmes et aux dispositifs permettant l'impression à domicile des titres de transport électroniques.

5.2.9 Malheureusement, les titres de transport perdus ou volés ne peuvent être ni remplacés ni remboursés.

6 Vos obligations en tant que voyageur

6.1 Avant le début du voyage

6.1.1 Vous devez régler le prix du transport à l'avance et vous assurer que votre titre de transport est établi correctement, selon vos indications.

6.1.2 Une fois votre titre de transport acheté, vous n'avez plus droit à aucune réduction de prix, à moins que les conditions particulières de transport n'en disposent autrement.

6.1.3 Les conditions particulières de transport indiquent si vous devez valider votre titre de transport avant de monter à bord du train.

6.1.4 Votre titre de transport est valable uniquement si toutes les indications et validations requises ont été fournies et si le titre de transport n'a été ni modifié ni falsifié a posteriori.

Les conditions particulières de transport indiquent la procédure à suivre dans ces cas.

6.1.5 Si votre titre de transport électronique est illisible (par exemple en raison de données électroniques indéchiffrables ou d'un certificat de sécurité), vous devez racheter un titre de transport. Vous pouvez ensuite contacter l'entreprise émettrice du titre de transport en vue de clarifier la situation ou d'obtenir un remboursement.

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

6.2 Durant le voyage

6.2.1 Vous devez embarquer à bord du train avant l'heure de départ indiquée dans l'horaire publié ou, le cas échéant, dans le laps de temps précédant le départ du train et indiqué dans les conditions particulières de transport ou sur le titre de transport. Si vous vous présentez trop tard pour l'embarquement, votre voyage à bord de ce train n'est plus garanti.

6.2.2 Vous devez être muni d'un titre de transport valable durant la totalité de votre voyage et le présenter au personnel ferroviaire sur demande. Vous devez conserver votre titre de transport jusqu'à la sortie de la gare de destination. Si vous voyagez sans titre de transport valable, vous serez éventuellement tenu de payer une surtaxe, en sus du prix du transport. A défaut, la poursuite de votre voyage pourra vous être refusée.

6.2.3 Si vous êtes muni d'un titre de transport particulier (titre nominatif, à prix réduit, électronique ou acheté par un mode de paiement spécifique, par exemple), vous devez à tout moment être en mesure de prouver votre identité et votre droit à bénéficier d'un tel titre, conformément aux conditions particulières de transport.

6.2.4 Vous ne pouvez pas interrompre et reprendre votre voyage librement, à moins que cela soit autorisé par les conditions particulières de transport.

6.2.5 Votre titre de transport donne droit au transport dans la classe indiquée et à une place ou dans un espace correspondant à votre réservation. Les cas où seules des voitures de la classe inférieure sont disponibles sur une partie ou sur la totalité du voyage sont régis par les conditions particulières de transport. Vous devez solliciter la place réservée dans les 15 (quinze) minutes suivant le départ du train de la gare pour laquelle la réservation a été faite, sous peine de perdre votre droit à occuper cette place.

6.2.6 Vous ne pouvez utiliser qu'une seule place. Les places réservées aux voyageurs handicapés ou à mobilité réduite ainsi qu'aux familles avec enfants doivent être laissées à leur disposition. Si vous ne faites pas partie de l'un de ces groupes de personnes, veuillez leur céder ces places.

6.2.7 Vous devez obtempérer aux directives du personnel des transporteurs, des gestionnaires des gares et des gestionnaires de l'infrastructure, ce qui inclut les prescriptions concernant l'utilisation des gares et des équipements, mais aussi les conditions d'accès aux trains.

6.2.8 Vous devez vous conformer à toutes les règles douanières, policières, sanitaires ou migratoires, y compris aux exigences relatives aux visas. Si le transporteur doit prendre à sa charge les frais de votre retour ou d'un séjour préalable à votre retour en raison de documents d'entrée manquants ou non valables, il peut vous réclamer le remboursement de ces frais. Dans de tels cas, conformément aux conditions particulières de transport, le transporteur peut refuser le remboursement des titres de transport non utilisés ou des parties de ces titres non utilisées.

6.2.9 Il est interdit de fumer à bord des trains et dans les gares, à l'exception des zones fumeurs dédiées au sein des gares.

6.2.10 L'utilisation abusive des dispositifs d'alarme et d'urgence peut être sanctionnée conformément au droit national applicable.

6.2.11 Si vous présentez un danger pour la sécurité ou incommodez de manière intolérable les autres voyageurs, vous pouvez être exclu du transport. Dans de tels cas, vous n'avez pas droit au remboursement du prix du transport.

7 Transport de vos colis à main

7.1 Vous pouvez prendre avec vous des colis à main à condition qu'ils soient faciles à transporter et appropriés à votre voyage, et qu'ils rentrent dans les espaces prévus pour les bagages.

Vous êtes chargé de surveiller vos colis à main et de les étiqueter si la réglementation l'exige. Les colis à main ne doivent pas gêner les autres voyageurs, ni entraver l'exploitation ferroviaire, ni causer de dommages.

Les règles précises sont fixées dans les conditions particulières de transport.

7.2 Le transport des marchandises dangereuses est régi par le RID (Appendice C à la COTIF) et, en particulier, par le point 1.1.3.8 de son annexe (www.otif.org). En règle générale, vous pouvez transporter uniquement les matières et les objets dans leur emballage d'origine et qui sont destinés à un usage personnel ou ménager, ou pour la pratique d'un loisir ou d'un sport. A titre d'information, veuillez consulter l'Avis concernant le transport de marchandises dangereuses dans les trains de voyageurs sur www.cit-rail.org.

7.3 Les armes et les munitions ne sont pas autorisées à bord des trains.

Les exceptions et les procédures applicables sont fixées dans les conditions particulières de transport.

7.4 Si vous perdez un objet, veuillez le signaler immédiatement au personnel ferroviaire. Les colis à main laissés sans surveillance peuvent être fouillés, déplacés ou détruits si cela s'avère nécessaire pour la sécurité des voyageurs ou celle de l'exploitation.

7.5 Lorsque des emplacements désignés pour les bicyclettes sont disponibles à bord du train, vous devez ranger vos bicyclettes dans ces emplacements.

Vous devez garder votre bicyclette sous surveillance permanente et prendre toutes les mesures raisonnables pour vous assurer qu'elle ne cause aucune atteinte ni aucun dommage aux autres voyageurs, aux équipements de mobilité et aux bagages, ni n'interfère avec l'exploitation ferroviaire. Les autres règles applicables au transport de bicyclettes sont définies dans les conditions particulières de transport.

8 Voyage avec des animaux

8.1 Vous pouvez voyager avec des animaux uniquement si le transporteur le permet.

Lorsque les animaux sont autorisés à bord, les modalités de transport sont fixées dans les conditions particulières de transport.

8.2 Les chiens d'assistance reconnus pour les personnes handicapées, notamment les personnes déficientes visuelles., sont autorisés. Ils doivent être clairement identifiables en tant que tels.

9 Bagages enregistrés 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 s'appliquent.

10 Que faire en cas de retards, d'annulations ou de correspondances manquées ?

10.1 Annulations de trains et retards prévus

10.1.1 Si votre train est annulé ou en retard et si vous pouvez raisonnablement tabler sur une arrivée avec 60 minutes de retard ou plus au lieu de destination défini dans votre contrat de transport, vous pouvez choisir l'une des options suivantes :

a) **Poursuite de votre voyage**

Dans la mesure du possible, le ou les transporteurs faciliteront la poursuite de votre voyage à bord de l'un de leurs autres trains disponibles, dans des conditions comparables à celles du voyage initial. Le trajet peut être effectué le plus tôt possible ou à une date ultérieure.

OU

b) **Remboursement suite à une interruption du voyage**

Vous pouvez également renoncer à votre voyage ou retourner gratuitement à votre lieu de départ, en utilisant un autre train exploité par le même transporteur, dans des conditions comparables à celles du voyage initial.

Dans ce cas, vous pouvez exiger le remboursement de la partie du voyage qui n'a pas été effectuée ou de la totalité du prix du transport si vous décidez de revenir au lieu de départ car votre voyage ne peut plus répondre à sa finalité initiale. Les modalités sont détaillées dans les conditions particulières de transport.

Notez bien que si votre titre de transport est également valable pour le voyage retour et que vous effectuez ce trajet comme prévu, seule la partie du prix du transport qui correspond au voyage aller vous est remboursée.

10.1.2 Veuillez noter que le transporteur concerné par la correspondance manquée doit vous proposer une solution de transport alternative adéquate afin que vous puissiez poursuivre votre voyage ou retourner à votre lieu de départ.

A défaut, le ou les transporteurs peuvent accepter que vous organisiez vous-même votre réacheminement. Dans de tels cas, ils vous remboursent, dans la limite du raisonnable, les coûts que vous avez supportés.

10.1.3 Si le transporteur ne vous communique aucune possibilité de réacheminement gratuite dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, vous pouvez organiser vous-même le réacheminement, mais uniquement en utilisant les transports publics (train, autocar ou bus). Les frais nécessaires et raisonnables vous seront alors remboursés.

10.1.4 Il en va de même si le transport réservé de votre bicyclette vous est refusé alors qu'elle répond aux conditions requises pour être transportée.

10.2 Indemnisation en cas de retard

10.2.1 Si vous subissez un retard à votre arrivée au lieu de destination indiqué sur votre titre de transport ou titre de transport direct (votre contrat de transport), vous pouvez être indemnisé de la manière suivante :

- Retard de 60 minutes ou plus : 25 % du prix du transport ;
- Retard de 120 minutes ou plus : 50 % du prix du transport.

Ces dispositions s'appliquent uniquement si vous n'avez pas opté pour un remboursement (point 10.1.1 b).

Veuillez noter que dans certains cas, les transporteurs sont exonérés de leur responsabilité de verser une indemnité (**point 10.5.3** ci-dessous).

10.2.2 Le transporteur du train retardé ou annulé est tenu de vous informer de la nécessité de recevoir une attestation du retard ou de l'annulation et de la manière de l'obtenir.

10.2.3 Les mêmes règles s'appliquent si vous disposez d'une réservation valable pour transporter une bicyclette et que l'on vous oppose un refus sans raison dûment justifiée.

10.3 Traitement et calcul des remboursements et des indemnités

10.3.1 Le calcul des indemnités est basé sur le prix indiqué sur le titre de transport. Si vous avez voyagé avec un contrat de transport unique (titre de transport direct) comprenant plusieurs titres de transport, le calcul se fonde sur le montant cumulé de ces titres de transport.

Les frais accessoires (réservations, suppléments, etc.) sont inclus dans le prix du transport considéré pour le calcul des remboursements et des indemnités. Les éventuels frais de service ne sont pas pris en compte.

En règle générale, les indemnités ne sont versées que lorsqu'elles s'élèvent au moins à 4 EUR par titre de transport. Le transporteur assume les éventuels frais bancaires ou commissions de transaction.

10.3.2 Les conditions particulières de transport s'appliquent pour le calcul des indemnités et des remboursements des titres de transport à prix réduit, offres promotionnelles, titres de transport avec réservation intégrée, abonnements et offres de libre parcours.

10.3.3 Les demandes de remboursements et d'indemnités sont généralement traitées dans un délai d'un mois à compter de leur dépôt auprès du service compétent (voir le **point 15.2.1**).

10.3.4 Les remboursements et les indemnités peuvent être versés sous forme de bons. Vous pouvez demander à les recevoir sous une forme monétaire choisie par le transporteur (par exemple, par virement bancaire, note de crédit ou en espèces).

Veuillez noter que les bons ne peuvent généralement être utilisés qu'auprès du transporteur qui les a émis et/ou pour des services définis.

10.4 Vos droits en cas d'impossibilité de poursuivre votre voyage le même jour

10.4.1 Si, en raison de l'annulation, du retard ou d'une correspondance manquée, vous ne pouvez raisonnablement pas poursuivre votre voyage le même jour, le transporteur qui vous a amené jusqu'à ce point du trajet ou dont le service a été annulé est tenu de vous venir en aide :

a) en organisant un hébergement gratuit (transferts compris), ou

b) s'il n'a pas organisé d'hébergement gratuit comme cela est décrit sous a), en remboursant les frais raisonnables d'hébergement (transferts compris), et

c) en remboursant les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes qui vous attendaient.

La durée de l'hébergement peut être limitée à un maximum de trois nuits si le point 10.5.3 s'applique.

10.4.2 Veuillez noter que les transporteurs peuvent vous proposer d'autres moyens de transport à la place d'un hébergement (bus, métro, taxi, etc.) si cela s'avère approprié.

10.5 Exonération de la responsabilité des transporteurs en cas de retard

10.5.1 Les transporteurs sont déchargés de leur responsabilité pour les retards effectifs (point 10.2 ci-dessus) si ceux-ci sont imputables à des services de transport qui :

a) ont été fournis intégralement hors du territoire d'un Etat membre de l'UE, de la Suisse et de la Norvège ;

b) ont été fournis 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 exemptés du PRR ;

d) ne font pas partie de votre contrat de transport (bus, tram, métro, taxi ou vélo entre les gares) ;

e) sont fournis par un autre mode de transport (dans ce cas, chaque mode de transport est régi par ses propres règles de responsabilité).

10.5.2 De plus, les transporteurs sont déchargés de leur responsabilité pour les retards effectifs (**point 10.2**) si vous avez été informé d'un retard éventuel avant l'achat de votre titre de transport ou lorsqu'après un réacheminement, vous arrivez à votre lieu de destination avec un retard inférieur à 60 minutes.

10.5.3 L'obligation de verser une indemnité selon le point 10.2.1 ne s'applique pas si le retard est imputable :

a) à des circonstances extraordinaires extérieures à l'exploitation ferroviaire (telles que des conditions météorologiques extrêmes, des catastrophes naturelles majeures ou de graves crises de santé publique) 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 de votre part, ou

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, comme la présence de personnes sur les voies, des vols de câbles, des urgences à bord des trains, des opérations de maintien de l'ordre et des actes de sabotage ou de terrorisme.

11 Assistance en cas de retard ou d'annulation

11.1 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 pour vous aider. Les mêmes règles s'appliquent si vous disposez d'une réservation valable pour transporter une bicyclette et que l'on vous oppose un refus sans raison dûment justifiée.

11.2 En fonction du temps d'attente estimé et dans les limites de ce qui est raisonnablement possible, ces mesures peuvent comprendre la distribution de boissons et de repas, ainsi que la mise à disposition d'un hébergement et l'organisation d'une solution de transport alternative, conformément au **point 10.4**.

11.3 Si vous êtes une personne handicapée ou à mobilité réduite, le transporteur déploie tous les efforts raisonnables pour vous assister et répondre à vos besoins (voir le **chapitre 14**).

12 Dommages corporels

Les accidents survenant lors de voyages en train peuvent avoir des conséquences graves. Le présent chapitre décrit la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures d'un voyageur durant un voyage en train.

12.1 La responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures d'un voyageur est régie par les Règles uniformes CIV et par toute autre disposition du droit national qui vous octroie, à vous ou à vos ayants droit, des droits supplémentaires.

Dans le cadre de transports nationaux à l'intérieur d'Etats non membres de l'UE, les dispositions correspondantes du droit national s'appliquent. Le transport maritime est régi par le droit maritime applicable, sous réserve de l'article 31 CIV (lorsque les véhicules ferroviaires sont transportés par ferry-boat).

12.2 En cas de mort et de blessures d'un voyageur dans un Etat membre de l'UE, le transporteur responsable au sens de l'article 56 § 1 en relation avec l'article 26 § 5 CIV verse une avance adéquate destinée à couvrir les besoins économiques immédiats, à moins que le service soit exempté du PRR :

a) En cas de mort, une avance d'un montant de 21 000 EUR est versée à l'ayant droit ou aux ayants droit.

b) En cas de blessures, une avance correspondant aux frais raisonnables et nécessaires, allant jusqu'à 21 000 EUR par voyageur, peut être versée.

12.3 Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité de la part du transporteur. L'avance sera ensuite déduite des éventuelles sommes payées ultérieurement au titre de dommages-intérêts.

Le transporteur peut exiger le remboursement de l'avance 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 l'ayant droit.

12.4 Même lorsque le transporteur décline sa responsabilité, il vous apporte, dans la mesure du raisonnable et si vous en faites la demande, un soutien adéquat à vous ou à vos ayants droit dans vos demandes d'indemnisation contre des tiers (par exemple en fournissant des documents ou des rapports).

13 Pertes et dommages causés à vos biens matériels

13.1 La responsabilité du transporteur pour la perte ou les dommages causés à vos colis à main ou aux animaux qui voyagent avec vous est régie par les Règles uniformes CIV .

13.2 Les dispositions du droit national peuvent s'appliquer en sus si elles vous octroient une indemnité plus élevée pour les dommages subis.

13.3 Dans le cadre de transports nationaux dans des Etats non membres de l'UE, la responsabilité est régie par le droit national applicable.

13.4 Si vous êtes une personne handicapée ou à mobilité réduite voyageant dans un Etat membre de l'UE, en Suisse ou en Norvège, les limitations de responsabilité prévues à l'article 34 CIV ne s'appliquent pas aux équipements de mobilité (comme les fauteuils roulants), dispositifs d'assistance ou chiens d'assistance.

14 Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Conformément au PRR, vous disposez, en tant que personne handicapée ou à mobilité réduite, de droits et de protections spécifiques lorsque vous voyagez en train.

Sauf disposition contraire du présent chapitre, les droits et obligations généraux énoncés dans les présentes GCC-CIV/PRR s'appliquent également à vous.

14.1 Demande d'assistance

14.1.1 Si vous avez besoin d'assistance pendant votre voyage, vous devez en principe le notifier au transporteur au moins 24 heures avant le départ.

Dans certains cas, le transporteur peut prévoir un délai de notification plus court.

14.1.2 Veuillez suivre les instructions du transporteur concernant la manière et le lieu pour demander de l'assistance afin que celui-ci puisse vous apporter le soutien dont vous avez besoin.

14.2 Conditions de voyage et assistance

14.2.1 Si le transporteur exige que vous soyez accompagné durant le voyage, votre accompagnateur a le droit de voyager gratuitement et d'être placé, si possible, à côté de vous.

14.2.2 Vous pouvez voyager avec votre chien d'assistance. Veuillez noter que les conditions d'éligibilité pour être accompagné par un chien d'assistance sont fixées dans les réglementations et législations nationales.

14.2.3 Dans les gares dotées de personnel, le transporteur ou le gestionnaire de la gare fournit une assistance gratuite pour embarquer, changer de train entre deux correspondances et descendre du train, pour autant qu'il y ait du personnel formé en service.

14.2.4 Dans les gares non dotées de personnel, une assistance gratuite est fournie à bord du train ainsi qu'au moment d'y monter et d'en descendre, pour autant qu'il y ait du personnel formé à bord du train.

14.3 Assistance en cas de retard ou d'annulation

Si votre voyage est retardé ou annulé dans les conditions décrites au chapitre 10, le transporteur accorde une attention particulière à vos besoins, ainsi qu'à ceux de votre chien d'assistance.

Cela peut inclure les mesures suivantes :

— proposer des possibilités de voyage alternatives qui sont adéquates pour vous, et

— proposer une solution d'hébergement adaptée à vos besoins.

14.4 Indemnisation relative aux équipements de mobilité, dispositifs d'assistance et chiens d'assistance

Le transporteur est responsable de la perte ou de l'avarie de votre équipement de mobilité (par exemple un fauteuil roulant) ou de vos dispositifs d'assistance, mais aussi de la perte ou de la blessure de votre chien d'assistance, lorsque cette perte, cette avarie ou cette blessure est imputable au transporteur.

L'obligation d'indemnisation qui en résulte comprend :

a) les frais de réparation ou de remplacement des équipements de mobilité ou dispositifs d'assistance avariés ou perdus,

b) les frais de remplacement ou de traitement d'un chien d'assistance qui a été perdu ou blessé, et

c) les frais raisonnables liés au remplacement temporaire, si celui-ci n'est pas assuré par le transporteur.

15 Réclamations et plaintes

15.1 Introduction de réclamations en cas de mort et de blessures

15.1.1 En cas de mort et de blessures d'un voyageur, toute réclamation relative à la responsabilité du transporteur doit être adressée au transporteur responsable de la partie du voyage au cours de laquelle l'accident s'est produit. L'ayant droit ou les ayants droit doivent déposer leur demande par écrit dans un délai de 12 (douze) mois à compter du moment où ils ont eu connaissance du préjudice. Lorsque la partie du voyage concernée a été réalisée par un autre transporteur en tant que « transporteur substitué », les ayants droit peuvent également adresser la réclamation à ce dernier.

15.1.2 Si votre service de transport a été effectué par différents transporteurs (en tant que « transporteurs subséquents ») dans le cadre d'un contrat unique, vous pouvez adresser votre réclamation au premier ou au dernier transporteur. Vous pouvez également l'introduire auprès du transporteur ayant son siège dans le pays où vous résidez, ou y détenant une succursale ou un établissement, et avec lequel vous avez conclu le contrat de transport. Votre réclamation sera ensuite transmise au transporteur responsable conformément au point 15.1.1 ci-dessus.

15.2 Introduction d'autres réclamations et plaintes

15.2.1 Pour toute autre réclamation ou plainte (comme par exemple en cas de retards ou de problèmes liés à la qualité du service), vous devez contacter par écrit l'entreprise émettrice de votre titre de transport ou tout transporteur ayant participé à l'exécution du contrat de transport. Vous devez effectuer cette démarche dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la fin de votre voyage en train. Veillez à transmettre 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 répond à votre réclamation ou plainte dans un délai de 1 (un) mois. Le cas échéant, il peut transmettre votre réclamation ou plainte à l'entreprise émettrice du titre de transport et vous en informer. La protection de vos données est respectée tout au long de cette procédure. Vous

recevrez une réponse définitive de la part du transporteur ou de l'entreprise émettrice du titre de transport dans un délai de 3 (trois) mois.

15.2.3 Les transporteurs conservent les données nécessaires pour examiner votre réclamation ou plainte pendant toute la durée de la procédure de traitement.

15.2.4 Pour obtenir des informations sur les services compétents en matière de traitement des réclamations ou des plaintes, leurs coordonnées et les langues de correspondance, vous pouvez consulter www.cit-rail.org ou les sites Internet ou les services clientèle des transporteurs qui appliquent les présentes GCC-CIV/PRR.

16 Actions en justice

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

16.1.1 En cas de mort et de blessures, toute action en justice relative à la responsabilité du transporteur doit être adressée au transporteur responsable de la partie du voyage au cours de laquelle l'accident s'est produit. Lorsque la partie du voyage concernée a été réalisée par un autre transporteur en tant que « transporteur substitué », vous ou vos ayants droit pouvez aussi adresser la réclamation à ce dernier.

16.1.2 Les actions en remboursement et en indemnisation en cas de retards ou d'annulations peuvent être exercées uniquement contre le transporteur qui a effectué la partie du transport au cours de laquelle s'est produit le premier fait générateur de l'action.

16.1.3 Vous pouvez exercer d'autres actions en restitution d'une somme payée pour votre transport contre le transporteur qui a perçu cette somme ou contre celui au profit duquel elle a été perçue.

16.1.4 Les réclamations relatives aux bagages enregistrés ou véhicules sont régies par l'article 56 § 3 CIV. Cela signifie que si un bagage enregistré ou un véhicule est transporté par des transporteurs subséquents, vous pouvez également réclamer auprès du transporteur devant livrer le bagage ou le véhicule s'il est inscrit avec son consentement sur le bulletin de bagages ou sur le bulletin de transport, même s'il n'a pas reçu le bagage ou le véhicule.

16.1.5 Une fois que vous ou votre ayant droit a intenté une action contre un transporteur, vous ne pouvez plus opter pour un autre transporteur a posteriori.

16.2 Délais de prescription des actions en justice

Les actions en vertu des points 10, 11 et 13.4 sont régies par les conditions particulières de transport du transporteur ou par le droit national applicable.

Pour les autres actions nées de votre contrat de transport, le délai de prescription est régi par les dispositions de l'article 60 CIV.

16.3 For

Les actions en justice fondées sur le contrat de transport peuvent être intentées uniquement devant les juridictions de l'Etat sur le territoire duquel le défendeur a son domicile ou sa résidence habituelle.

En d'autres termes, si vous intentez une action en justice, vous devez le faire devant une cour ou un tribunal de l'Etat où se situe le siège principal du transporteur ou la succursale ou l'agence avec laquelle vous avez conclu le contrat.

16.4 Droit applicable

Lorsque le droit national de plusieurs Etats est applicable, le droit de l'Etat dans lequel est intentée l'action ou la réclamation s'applique, y compris les règles relatives aux conflits de lois.

17 Dispositions transitoires

La présente version des GCC-CIV/PRR entre en vigueur le 13 décembre 2026 ; elle abroge et remplace la version précédente du 14 décembre 2025, ainsi que l'ensemble de ses suppléments.

Erik Evtimov, Dr. iur.
10 Nov 2026
SES Simple electronic signature
Signed on Skribble.com