



Voyager en train : Les règles à connaître

Vous voyagez en train ? Pour que votre trajet se déroule dans les meilleures conditions, il est important de connaître vos droits en tant que passager¹.

La réglementation applicable

Le règlement n° 2021/782 concernant les droits des passagers ferroviaires s'applique aux voyages et services ferroviaires dans l'ensemble de l'UE assurés par une ou plusieurs entreprises ferroviaires titulaires ayant obtenu une licence.

Ce règlement est applicable dans son intégralité :

- aux trajets internationaux de transport ferroviaire de voyageurs (par exemple un trajet Paris-Milan ou Paris-Bruxelles);
- aux services intérieurs de transport ferroviaire de voyageurs (ligne TGV ou trains d'équilibre du territoire – TET)

Ce règlement est applicable partiellement aux services de transports ferroviaires urbains et suburbains ainsi qu'aux services de transports

régionaux (TER). Ces services sont assujettis néanmoins à un socle de règles impératives et relatives :

- à des conditions de transport et à des tarifs non discriminatoires (article 5)
- à la disponibilité des billets et des réservations (article 11),
- à la responsabilité du transporteur à l'égard du voyageur (article 13),
- au droit au transport des personnes handicapées et à mobilité réduite (article 21 et article 22),
- au traitement des plaintes (articles 28)
- à la sécurité personnelle des voyageurs (article 76).

A cela s'ajoute l'application aux TER des dispositions suivantes :

- Emport de vélos dans les trains (article 6),

¹ Le cadre légal a été récemment révisé afin d'améliorer les droits des passagers ferroviaires, le nouveau règlement 2021/782 entre en vigueur le 7 juin 2023

- Informations sur les billets directs et remboursement/indemnisation en cas de retard/annulation (article 12),
- Remboursement des coûts supportés pour la poursuite du voyage (article 18.3),
- Garanties supplémentaires pour les personnes handicapées et à mobilité réduite (articles 21 à 26).

Avant le voyage

L'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes garantit au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations et les différents modes de transport.

Il comporte notamment :

- ▶ des règles communes d'affichage des prix ;
- ▶ l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation ;
- ▶ une information dans tous les points d'arrêt sur les horaires et les arrêts.

La réservation s'effectue soit à distance sur les sites internet des opérateurs, soit à leurs guichets situés dans les gares et dans leurs boutiques, ou encore auprès de certaines agences de voyages.

Il existe des cartes commerciales ainsi que des cartes de réduction qui permettent d'obtenir des tarifs réduits, sous certaines conditions.

Voyager avec un animal nécessite de respecter certaines règles et d'acheter un billet « animal de compagnie ».

Vérifiez l'heure limite pour vous présenter à l'embarquement et monter à bord du train. Passé ce délai, l'accès au train n'est plus garanti.

Conseil pratique

Vérifiez les délais de correspondance notamment si vous devez changer de gare dans une grande ville et que vous êtes chargés.

Étiquetez vos bagages pour éviter qu'ils ne soient considérés comme des colis abandonnés. Certaines règles sont à respecter quant au nombre de bagages autorisés et à leur taille maximale pour certains trajets.

Si vous souhaitez transporter votre vélo, différentes solutions s'offrent à vous :

- ▶ démonter le vélo et le ranger dans une housse pour le transformer en bagage à main : aucun supplément n'est alors exigé ;
- ▶ certains trains accueillent les vélos sans avoir à les démonter. L'accès aux emplacements pour vélos peut se faire sur réservation et moyennant un supplément à l'achat du billet de train.

Les conditions de transport des vélos à bord des trains parmi les informations minimales à fournir en amont du voyage.

À noter

La loi d'orientation des mobilités, promulguée en décembre 2019, instaure l'obligation de prévoir des emplacements dédiés à l'import de vélos non démontés à bord des trains neufs et rénovés affectés au transport de voyageurs.

Ainsi, un seuil minimum de 8 emplacements vélos à prévoir à bord des trains s'applique en particulier aux trains d'équilibre du territoire conventionnés par l'Etat, aux services librement organisés comme les TGV et aux services d'intérêt régional (TER).

Pendant le voyage

En cas d'annulation ou de report de plus d'une heure au départ.

Le voyageur doit toujours être correctement informé de l'incident pendant l'attente et a le choix entre deux solutions :

- ▶ la poursuivre son voyage ou un réacheminement vers la destination finale avec un autre train sans frais supplémentaires, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais ;
- ▶ annuler son voyage : le billet est alors intégralement remboursé (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour). Le remboursement est dû dans le mois qui suit la demande.

Situations dans lesquelles les passagers ne peuvent pas voyager ou souhaitent annuler un voyage

La réglementation relative aux droits des passagers ne traite pas des situations dans lesquelles les passagers ne peuvent pas voyager ou souhaitent annuler un voyage de leur propre initiative. En pareil cas, la question du remboursement dépend du type de billet (remboursable, modifiable), tel que spécifié dans les conditions générales du transporteur.

Indemnisation en cas de retard

En cas de retard à l'arrivée d'un train relevant d'un service intérieur (TGV, Train d'équilibre du territoire (TET)), d'un voyage international, ou d'un trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport), les montants de la compensation sont les suivants :

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

Aucun dédommagement n'est dû si le voyageur a été informé du retard avant d'acheter son billet.

Toutefois, cette indemnisation n'est pas due en cas de circonstances exceptionnelles (telles que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure ou une crise de santé publique majeure), la faute du voyageur ou le comportement d'un tiers.

A noter que les grèves du personnel de l'entreprise ferroviaire ne constituent pas une circonstance exceptionnelle, l'indemnisation est alors due.

Bon à savoir

Certaines compagnies ferroviaires ont mis en place des indemnisations dès 30 min de retard qui s'effectuent en bon d'achat. Vérifiez les conditions générales de vente.

Droit à une assistance

En cas de retard de plus de d'une heure ou une annulation de train, le voyageur a droit, si cela est possible, à des prestations d'assistance gratuites qui consistent en :

- des repas et boissons en quantité raisonnable ;
- un hébergement ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement si un séjour d'une ou plusieurs nuit devient nécessaire ;
- un moyen d'informer ses proches du retard si le retard ou l'annulation empêche la poursuite du voyage le jour même.

Les conditions de remboursement

Qu'il s'agisse du remboursement ou de l'indemnisation, vous avez toujours le choix entre un versement en espèce ou en bons d'achat. En tout état de cause, le

remboursement / indemnisation en espèce ne pourra vous être refusé.

Le paiement doit être réalisé dans le mois qui suit la demande.

Que faire en cas de vol ou perte des bagages ?

Votre opérateur de transport ferroviaire n'est en principe pas responsable des bagages que vous emportez avec vous à bord des trains, car ils ne sont pas enregistrés. Leur surveillance vous incombe.

Si vous avez fait enregistrer vos bagages : la responsabilité de votre opérateur est engagée et une indemnisation est due en cas de perte.

Avant le départ, étiquetez soigneusement vos valises et bagages à main : toute valise qui ne serait pas identifiable peut être détruite et sans possibilité de dédommagement.

Et en cas d'accident ?

En cas d'accident d'un train relevant d'un service intérieur (TGV, Train d'équilibre du territoire (TET), d'un voyage international, ou d'un trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport) : si un voyageur est tué ou blessé, l'entreprise ferroviaire doit verser sans délai toute avance qui serait nécessaire pour couvrir les besoins immédiats proportionnellement au préjudice subi.

Voyager en train pour les personnes à mobilité réduite

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont droit à un accès non discriminatoire au transport ferroviaire.

Sur votre demande, des informations doivent vous être fournies sur l'accessibilité des services ferroviaires et sur les conditions d'accès au matériel roulant, ainsi que sur les équipements à bord.

Si vous êtes un voyageur handicapé ou à mobilité réduite, aucun supplément ne peut vous être facturé pour vos réservations ou vos billets. Le transporteur comme le gestionnaire de la gare ne peuvent pas refuser l'accès à bord du train ou exiger qu'une personne accompagne le voyageur en situation de handicap ou à mobilité réduite, sauf pour des raisons de sécurité.

Si tel devait être le cas, ils doivent faire tout leur possible pour proposer une autre solution de

transport en tenant compte des besoins d'accessibilité.

Les entreprises ferroviaires et le gestionnaire de gare doivent fournir une assistance gratuite à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement. Pour bénéficier de cette assistance, **vous devez notifier votre besoin au moins 36h à l'avance**. Le jour du départ, présentez-vous au lieu et à l'heure convenue (entre 30 et 60 minutes avant le départ ou l'enregistrement).

Si l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte ou de la détérioration de votre équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique, aucune limite financière n'est applicable à l'indemnisation.

Quels recours en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles (cf. [rubrique Résoudre un litige](#)).

Vous pouvez aussi signaler un problème sur le site de [SignalConso](#).

Textes de référence

[Règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.](#)

[Arrêté du 10 avril 2017](#) relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes

[Communication de la Commission](#): Orientations interprétatives relatives aux règlements de l'UE sur les droits des passagers au regard de l'évolution de la situation en ce qui concerne le Covid-19

[Recommandation 2020/648 de la Commission européenne du 13 mai 2020](#) concernant les bons à valeur destinés aux passagers et voyageurs à titre d'alternative au remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans la contexte de la pandémie de COVID-19

Liens utiles

[Droit européen des passagers - Your Europe \(Commission UE\)](#)

[Centre européen des consommateurs \(CEC\)](#)

[La fiche pratique sur la médiation](#)

[La fiche pratique sur le règlement des litiges de consommation courante](#)

[Autorité de la Qualité des Services dans les Transports \(AQST\)](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :



signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux :



Pour contacter la DGCCRF :



Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :



Crédit photo : ©Fotolia